



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE
CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE
SETIEMBRE LTDA. 2016 – 2017”**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN FINANZAS

AUTOR:

CUEVA MORENO, ANTONIO

ASESOR:

DR. RENGIFO LOZANO, RAÚL ALBERTO

JURADO:

DRA. BARRUETO PÉREZ, MARÍA TERESA

MG. IZAGUIRRE GALLARDO, ALFREDO

MG. FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia, por la abnegada labor que desempeñan en mi formación y su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Quiero dedicar esta página para consagrar y reconocer el apoyo de muchas personas, profesores y amigos que han contribuido de una u otra manera en la culminación de esta investigación.

A Dios, por ser mi guía e incondicional amigo, quien me ayuda a sobrellevar las desavenencias del camino y me regala la maravilla de la vida.

Los catedráticos, que con sus sabios consejos me apoyaron en la elaboración de la presente Tesis.

INDICE

RESUMEN	10
SUMMARY	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Antecedentes	16
1.1.1 A nivel Internacional	16
1.1.2 A nivel Nacional	17
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.2.1 Formulación del Problema de Investigación	24
1.3 Objetivos de la Investigación	24
1.4 Justificación	25
1.4.1 Justificación Teórica	27
1.4.2 Justificación Metodológica	28
1.4.3 Justificación práctica	29
1.5 Alcances y limitaciones	29
1.5.1 Delimitación espacial	29
1.5.2 Delimitación temporal	29
1.5.3 Delimitación social	30
1.5.4 Delimitación conceptual	30
1.6 Definición de variables	30
1.6.1 Variable Independiente	30

1.6.2 Variable Dependiente	31
<i>CAPÍTULO II</i>	32
<i>MARCO TEÓRICO</i>	32
2.1 Teorías generales relacionadas con el tema	32
2.1.1. Gestión de riesgo de crédito	32
2.1.1.1. Gestión	32
2.1.1.2. Gestión de riesgos	32
2.1.1.3. Proceso de Gestión del Riesgo Crediticio	37
2.1.1.4. El riesgo en el sector financiero	37
2.1.1.5. Gestión del Riesgo de Crédito	38
2.1.1.6. Riesgo de crédito	38
2.1.1.7. Evaluación del riesgo	39
2.1.1.8. Principios fundamentales de la gestión de riesgo	39
2.1.1.9. Cobertura de riesgo	41
2.1.1.10. Riesgo de liquidez	41
2.1.1.11. Riesgo operativo	41
2.1.1.12. Riesgo de insolvencia	42
2.1.2. Calidad de cartera	42
2.1.2.1. Formas de medición de la calidad de cartera	42
2.1.2.2. Indicadores de calidad de la cartera de créditos	43
2.2 Bases teóricas relacionadas con el tema	48
2.2.1 Sistema financiero	48
2.3 Hipótesis	101
2.3.1 Hipótesis General	101
2.3.2 Hipótesis Específicas	101

<i>CAPÍTULO III</i>	<i>103</i>
<i>METODOLOGÍA</i>	<i>103</i>
3.1. Tipo de Metodología	103
3.2. Nivel de investigación	103
3.3. Diseño de Investigación	104
3.4. Estrategia de prueba de hipótesis	104
3.4.1 Cálculo de Estadístico de Prueba de Hipótesis	104
3.5. Variables	105
3.5.1. Variable Independiente	105
3.5.2. Variable Dependiente	106
3.6. Población	107
3.7. Muestra	107
3.8. Técnicas de Investigación	108
3.9. Instrumentos de recolección de datos	108
3.10. Procesamiento y análisis de datos	109
<i>CAPÍTULO IV</i>	<i>111</i>
<i>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</i>	<i>111</i>
4.1. Contrastación de hipótesis	111
4.2. Análisis e interpretación	119
<i>CAPÍTULO V</i>	<i>139</i>

<i>DISCUSIÓN</i>	139
5.1 Discusión de Resultados	139
<i>CAPITULO VI</i>	154
<i>CONCLUSIONES</i>	154
a) Conclusiones:	154
<i>CAPITULO VII</i>	161
<i>RECOMENDACIONES</i>	161
7.1. Recomendaciones:	161
<i>CAPITULO VIII</i>	169
<i>REFERENCIAS</i>	169
8.1. Referencias bibliográficas:	169
<i>Bibliografía</i>	169

INDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1 Acciones para reducir las pérdidas esperadas (provisiones) y pérdidas no esperadas.....	33
Tabla 2 Indicadores de Morosidad.....	43
Tabla 3 Indicadores de calidad de cartera.....	44
Tabla 4 Apetito y tolerancia al Riesgo Crediticio de la Coopac 15 de Setiembre Ltda.	146

Tabla 5. Cuadro general de gestión de Riesgo Crediticio COSO-ERM adaptado a la cooperativa.....	162
--	------------

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
Figura 1. Tipos Cartera de créditos Fuente: Según Zavala y Caro (2015, p.30).....	45
Figura 2. Superintendencia de Banca – Seguros – AFPs Fuente: https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/afp-sbs-dara-conocer-procedimiento-retiro-fondos-proximo-martes-n228185	49
Figura 3. Orden organizativo y funcional del Sistema Financiero Peruano Fuente: Ruiz Cerdán Nelson.....	50
Figura 4. Número de entidades en el Sistema Financiero Peruano Fuente: SBS.....	51
Figura 5. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de setiembre Ltda. Fuente: https://www.google.com.pe/search?q=cooperativa+de+ahorro+y+credito+15+de+septiembre&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiRvLnijzscAhUNnlkKHa3sBsAQ_AUICigB&biw=1600&bih=852#imgsrc=zDXFOMqmKG7qxM :	52
Figura 6. Consejo de administración Fuente: http://coop15set.com.pe/organizacion.html	53
Figura 7. Gestión de riesgo de crédito Fuente: https://es.slideshare.net/948116337/practica-n7-riesgo-de-credito	56
Figura 8. Análisis de riesgos Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	58
Figura 9. Análisis de riesgos Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	60
Figura 10. Riesgo de liquidez por variación de precios de mercado Fuente: Elaboración propia	63

Figura 11. El riesgo crediticio de acuerdo a sus factores Fuente: Elaboración propia	65
Figura 12. Principios básicos de gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia.....	66
Figura 13. Administración de riesgos Fuente: Elaboración propia.....	72
Figura 14. Tipos de créditos Fuente: Elaboración propia	76
Figura 15. Políticas de riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia	77
Figura 16. Dinámica de la gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia	79
Figura 17. Motivos para gestionar un préstamo Fuente: Elaboración propia	80
Figura 18. Información requerida del solicitante de crédito Fuente: Elaboración propia.....	82
Figura 19. Revisión de antecedentes crediticio Fuente: Elaboración Propia	82
Figura 20. Procesos de la gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia.....	86
Figura 21. Clases de Préstamo Fuente; Elaboración propia.....	87
Figura 22. Distribución S y evaluación de las investigaciones básicas Fuente: Sánchez (2011)	103
Figura 23. Se observa la zona de aceptación y la zona de rechazo de la hipótesis nula Fuente: Sánchez (2011).....	105
Figura 24. Relación entre la Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores	111

RESUMEN

La investigación realizada busca dar a conocer y detallar como con la gestión de Riesgo de Crédito se logra limitar el número de posibilidades de eventos que podrían ocasionar pérdidas esperadas y no esperadas en una entidad financiera y en este caso particular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda.

A la vez detallaré como se previene, controla, reduce y elimina el riesgo crediticio aplicando metodologías de prevención de riesgo crediticio realizando mediciones a los riesgos crediticios cualitativos como cuantitativos con el fin de tomar medidas de control para reducir y eliminar todo factor que pudiese ocasionar pérdidas de ingresos y utilidades presentes y futuras para la Cooperativa.

La implementación de la gestión de reducción del Riesgo Crediticio está fundamentado en normas técnicas de la S.B.S., la actual ley del sistema financiero N° 30822, la Ley General de Cooperativas, así como por el conocimiento de la cultura organizacional de la entidad financiera, la aplicación y actualización de sus normas internas, sus políticas, sus manuales, sus reglamentos, el cumplimiento de sus planes operativos y estratégicos, cumplimiento y superación de sus objetivos y metas cuantitativas y cualitativas,

Es vital contar con un funcionario de Riesgos con adecuada competencia, experiencia y capacitado constantemente para que evalúe la gestión de riesgo crediticio de la institución financiera ya que se requiere que realice efectiva toma de decisiones basado en Gestión de Riesgos y de Control Preventivo, realizando evaluación, administración eficiente y óptima gestión de la cartera crediticia de la Cooperativa con la finalidad de reforzar la cultura de la administración del riesgo crediticio utilizando controles internos de Riesgos a los socios, con el fin de lograr otorgamiento de créditos de calidad para asegurar los objetivos de la entidad

financiera, ello implica que debe implementar técnicas de autoevaluación de los controles internos para gestionar y administrar los riesgos en los procesos crediticios, con la finalidad de desarrollar técnicas de identificación, análisis y medición de riesgos en el proceso de evaluación para otorgar créditos los cuales deben ser tomados con responsabilidad, disciplina y ética profesional.

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda.” está interesada en desarrollar habilidades en el manejo de métodos y técnicas para identificar, valorar, medir, controlar y monitorear los riesgos específicos del proceso crediticio mitigando el riesgo, optimizando e incrementando la calidad de cartera de créditos en el corto, mediano y largo plazo.

Palabras Clave: Gestión de Riesgo, Calidad de Cartera

SUMMARY

The research carried out seeks to publicize and detail how credit risk management is able to limit the number of event possibilities that could cause expected and unexpected losses in a financial institution and in this particular case in the Savings and Credit Cooperative. September 15 Ltda.

At the same time, I will detail how credit risk is prevented, controlled, reduced and eliminated by applying credit risk prevention methodologies by measuring qualitative and quantitative credit risks in order to take control measures to reduce and eliminate any factor that could cause losses. Of present and future income and profits for the Cooperative.

The implementation of credit risk reduction management is based on SBS technical standards, the current financial system law No. 30822, the General Law of Cooperatives, as well as the knowledge of the financial institution's organizational culture, application and updating of its internal rules, its policies, its manuals, its regulations, compliance with its operational and strategic plans, compliance with and exceeding its objectives and quantitative and qualitative goals,

It is vital to have a Risk Officer with adequate competence, experience and constantly trained to assess the credit risk management of the financial institution since it is required to make effective decision-making based on Risk Management and Preventive Control, performing evaluation , efficient management and optimal management of the credit portfolio of the Cooperative in order to strengthen the culture of credit risk management using internal controls of risks to partners, in order to achieve quality credit granting to ensure the objectives of the financial institution, this implies that it must implement self-assessment techniques for internal controls to manage and manage risks in credit processes, in order to develop identification,

analysis and risk measurement techniques in the evaluation process to grant loans which should be taken with responsibility, discipline and professional ethics.

The Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. seeks to develop skills in the management of methods and techniques to identify, assess, measure, control and monitor the specific risks of the credit process mitigating risk by optimizing and increasing the quality of the loan portfolio in the short, medium and long term.

Keywords: Risk Management, Portfolio Quality

INTRODUCCIÓN

La presente investigación muestra la necesidad de realizar una adecuada administración del riesgo de crédito por parte de las cooperativas para que los créditos otorgados sean recuperados sin ningún contratiempo en los plazos establecidos, disminuyendo la morosidad y aumentando la liquidez permitiendo el desarrollo de las cooperativas y la optimización de recursos. Acorde a sus objetivos, la presente tesis está dividida en cinco capítulos:

El Capítulo I contiene el planteamiento metodológico de la tesis. En él se presenta el planteamiento, delimitación y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis y las variables de estudio. Asimismo, se detalla el diseño metodológico y los procedimientos de selección, recolección y análisis de datos.

En el capítulo II “Marco Teórico” detalla los antecedentes bibliográficos y empíricos de la gestión de riesgo y la calidad de cartera. Comprende, además, los fundamentos del riesgo y la administración del portafolio.

En el capítulo III “Marco Referencial” se presenta El riesgo de crédito, con diversos grados y diferentes formas el cual está presente prácticamente en todas las activadas de intermediación financiera. Los objetivos principales de una correcta administración del riesgo de crédito son garantizar que los resultados de las actividades de adopción de riesgos sean mínimos dentro de la cooperativa y que exista un equilibrio adecuado entre riesgo y beneficio con el fin de maximizar los rendimientos y reducir la morosidad. Se incluye el marco conceptual, donde se definen las principales variables de estudio y análisis.

En el capítulo IV se detalla las características del Método de Análisis empleado en la investigación. Se incluye dentro del capítulo el análisis de fiabilidad y validez de contenido del instrumento de medición, así el procedimiento de la obtención del tamaño de la muestra y sus características.

El Capítulo V presenta y analiza los resultados de la Investigación. Estos se presentan en dos rubros: El primero comprende el análisis descriptivo y, el segundo comprende el análisis multivariado de las dimensiones de la gestión de riesgo y su influencia en el incremento de mejora en la calidad de la cartera.

El Capítulo VI presenta las conclusiones de la investigación luego de analizados los resultados.

El Capítulo VII presenta las recomendaciones en base a las conclusiones y a los problemas a resolver del presente trabajo de investigación.

El Capítulo VIII muestra las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

La Gestión de Riesgo de Crédito para incrementar la calidad de Cartera de Créditos de la de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, Periodo 2016-2017.

Después de realizar las investigaciones necesarias sobre temas de Gestión de riesgo crediticio y optimizar la calidad de la cartera de créditos se presentan los siguientes antecedentes relacionados a las variables de la investigación:

1.1.1 A nivel Internacional

Aramayo (2006) en su trabajo de investigación titulado: Gestión de riesgos de la cooperativa de ahorro y crédito abierta “San José de Bermejo” Ltda., en la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia. El objetivo de la investigación fue utilizar las normativas de la Superintendencia, así como los principios de Basilea relacionado al riesgo crediticio con la finalidad de aplicar la medición de las variables de probabilidades de riesgo, la exposición al riesgo crediticio así como medir la severidad o impacto del riesgo crediticio con el objetivo de tratar el riesgo adecuadamente y utilizar herramientas de mitigación de riesgo crediticio en la Cooperativa que eviten, transfieran, reduzcan o acepten los riesgos con herramientas técnicas cualitativas y cuantitativas del riesgo crediticio. Se utilizó el método descriptivo utilizando cuestionarios y se entrevistó al personal clave de las Áreas relacionadas para desarrollar en base a las respuestas de los entrevistados, las estrategias y elaboración de los procesos y procedimientos de gestión del riesgo crediticio. (Aramayo, 2006).

López (2016) en su tesis para optar el grado de magister titulado: El riesgo de crédito en la cartera de consumo y la correlación riesgo crediticio - sobreendeudamiento, en la Universidad de Guayaquil Ecuador, afirma que la gestión del riesgo crediticio al otorgar préstamos de consumo tiene como objetivo prevenir situaciones negativas que generen pérdidas esperadas y no esperadas en la cartera de créditos de las entidades financieras pues uno de sus fines es proteger los ahorros de los clientes o socios y cautelar el capital social de sus accionistas o aportantes para ello utilizan herramientas financieras que reducen el incumplimiento de pagos y reduce las provisiones por pérdidas esperadas evitando el deterioro de la cartera de créditos. (López Ronquillo, 2016)

1.1.2 A nivel Nacional

Calderón (2014) en su trabajo de investigación titulado: Evaluación del riesgo de crédito versus el impacto en la morosidad de la cartera de créditos de la CMAC Trujillo, de la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo del estudio fue determinar cómo implementar la Gestión de riesgo crediticio detallando los procesos y procedimientos crediticios para la evaluación, otorgamiento y recuperación de solicitudes de crédito de consumo. Se utilizó investigación descriptiva, analizando la modelación crediticia utilizada por los analistas de créditos, las encuestas realizadas a los analistas de crédito sirvieron para conocer que variables dentro de la evaluación de crédito son las que influyen en el incremento de la morosidad de la cartera de créditos, se adoptó medidas de mitigación, control y seguimiento de la cartera de créditos, consiguiendo reducir significativamente el incumplimiento de pagos de los préstamos utilizando semaforización o variables paramétricas que avisaban predeterminadamente los riesgos crediticios a los que estaban expuestos la cartera de créditos de la Caja y se tomaba

acción para evitar dichos riesgos y acciones que perjudiquen en el corto, mediano y largo plazo la calidad de la cartera de créditos de la Caja. (Calderon, 2014)

Ubaldo (2016), en su trabajo de investigación titulado: **Análisis del riesgo de crédito y su nivel de impacto en la variación de la Morosidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Piura de la agencia de Juliaca** en el periodo 2013 - 2014, de la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de aplicación de los procedimientos de evaluación del riesgo crediticio en la CMAC PIURA por parte de los analistas de crédito. El estudio descriptivo a través de encuestas a analistas de crédito, entrevistas a clientes, revisión de cumplimiento de requisitos documentarios sirvieron para cuantificar la exposición, los impactos y la severidad de los riesgos crediticios, con dicha información se utilizaron técnicas cuantitativas de medición de riesgo crediticio como sobreendeudamiento, tendencia de pagos de clientes, calidad de evaluación del riesgo crediticio de los analistas de crédito, cumplimiento de normativas de regulación SBS así como cumplimiento del Reglamento de crédito vigente de la Caja así como medición de indicadores de apetito y tolerancia al riesgo crediticio, permitieron reducir de forma significativa la exposición al riesgo crediticio y disminuyeron el nivel de deterioro de la cartera de créditos de la CMAC PIURA, redujo el gasto de provisiones e incremento las utilidades. (Ubaldo, 2016)

1.2 Planteamiento del Problema

El riesgo de crédito es la posibilidad de que la Cooperativa no reciba el pago de las cuotas de un deudor socio o garante debido a que el socio o garante no tienen la capacidad de pago o la voluntad de pago para cumplir con su obligación de pagar las cuotas según el contrato de préstamo firmado con la Cooperativa los cuales están detallados en el cronograma de pagos del préstamo.

La Resolución SBS N° 3780-2011 conceptualiza el riesgo crediticio como la posibilidad de contraer pérdidas financieras debido a la falta de capacidad de pago o falta de voluntad de pago del deudor, para cumplir el contrato de pagos firmado entre la entidad financiera y el deudor donde el deudor se compromete a pagar las cuotas del préstamo otorgado por la entidad financiera según detalle de las fechas de pago de las cuotas indicadas en el cronograma de pagos entregado al deudor por la entidad financiera al momento del desembolso del préstamo. (Normas SBS aplicables a los sistemas regulados y supervisados, 2019)

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones financieras sin fines de lucro que prestan servicios financieros y no financieros a sus socios, estimulan el otorgamiento de préstamos a sus socios, incentivan y promueven que sus socios ahorren y depositen sus excedentes a cambio del pago de una tasa de interés medible de forma mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual, etc. y a la vez incentiva que sus socios aporten mensualmente para recibir beneficios a través del pago de remanentes después de finalizar un ejercicio económico, aportar al fondo de ayuda social de la Cooperativa que cubre parte del pago para el tratamiento

de enfermedades y hospitalización del socio, así como el pago de una indemnización monetaria por el fallecimiento del socio que es entregada a sus familiares, etc.

Actualmente la Superintendencia Adjunta de Banca y Seguros y AFPs regula a las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar depósitos del público (COOPAC) y la FENACREP es su colaborador técnico, para ello, el congreso de la República ha emitido la nueva ley 30822 donde detalla que la SBS es la que regula y supervisa a las Cooperativas de ahorro y crédito y monitorea el cumplimiento de las disposiciones SBS imponiendo sanciones y multas a las Cooperativas que no cumplan las normativas SBS y sean reincidentes respecto a las observaciones previas dadas por la SBS al incumplimiento de normativas dadas por la SBS e incumplidas por parte de las Cooperativas.

La FENACREP apoya técnicamente a la SBS otorgando información sobre las cooperativas de ahorro y crédito conforme a lo normado en la Ley N° 26702 (Ley General del sistema financiero) y su modificatoria la nueva Ley 30822 promulgada en Junio del 2018 donde la Superintendencia Adjunta de Cooperativas de la SBS regula y supervisa a las Cooperativas.

Las provisiones por el deterioro de la cartera de créditos de la cooperativa son conocidas como pérdidas esperadas las cuales son asumidas contablemente como pérdida por la Cooperativa de acuerdo a la clasificación del deudor según la resolución SBS 11356-2011.

Para minimizar el riesgo crediticio en el otorgamiento de créditos para los socios de la Cooperativa y para mejorar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., empresa en la cual me desempeño actualmente como Jefe de la Unidad de Riesgos desde el año 2016 me motivó a realizar el presente estudio de investigación

que espero, contribuya a mejorar sustancialmente la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., y en otras Cooperativas de ahorro y crédito.

Amat, Pujadas y Lloret (2012), el riesgo crediticio es la posibilidad de incumplimiento de pago del deudor que ocasionará pérdidas esperadas (incremento de provisiones contables por deterioro en la clasificación crediticia del deudor) y ocasionará pérdidas no esperadas (por los castigos contables de deudas incobrables que no han sido cubiertas con incremento de capital por parte de la entidad financiera. Las herramientas de riesgo crediticio que mitigarán las pérdidas financieras son el uso de herramientas predictivas como scoring crediticio, utilización de una matriz de transición identificando las variables más importantes que ocasionan el incumplimiento de pago del deudor así como la utilización de software crediticio como el Cristal Ball que servirá para modelar las variables que generan riesgo crediticio y pérdidas financieras, dichas herramientas son fundamentales para predecir comportamientos actuales y futuros del deudor para que el directorio elabore políticas de medición del riesgo crediticio colocando parámetros de apetito, tolerancia y capacidad total del riesgo crediticio por medida de cosechas de créditos en plazos cortos de 4 meses, indicador de morosidad monitoreada de forma mensual, nivel de cobertura de provisiones sobre la cartera bruta de créditos, todos estos indicadores y herramientas de predicción crediticia buscan minimizar el riesgo crediticio en el otorgamiento de créditos y realizar una administración eficiente de la cartera de créditos de la entidad financiera. (AMAT, Oriol, PUJADAS, Pere y LLORET, Pilar, 2012)

La gestión de cobranzas es uno de los pilares fundamentales en el proceso de mejora de la calidad de la cartera de créditos de una institución financiera, pues la contención del deterioro de la clasificación del deudor es con una gestión especializada en recuperar las cuentas morosas tanto realizando gestión de cobranza preventiva (antes del vencimiento de la cuota del deudor), realizando alianzas con empresas especializadas en cobranzas para dar aviso de cobranzas tempranas (mora temprana con pocos días de atraso) evitando generar mayores provisiones contables (pérdidas esperadas). (Cueva Moreno, 2018)

“**Santandreu (2002)**”, se concentra en la prevención de evitar o reducir el riesgo crediticio utilizando herramientas financieras como predictores de incumplimiento de pagos, clasificación del deudor según su record de pagos, garantías ofrecidas por el deudor, etc. con el objetivo de mejorar la calidad de la cartera de créditos de la entidad financiera. (SANTANDREU, 2002)

“**Venegas (2008)**”, prioriza la necesidad imperiosa de dar cobertura con patrimonio efectivo los activos ponderados por riesgo crediticio donde el patrimonio efectivo debe ser mayor o igual al 10% de los activos ponderados por riesgo crediticio, esta acción está definida con el objetivo de proteger el capital de los ahorristas, los inversionistas y los clientes. También recomienda que se realicen pruebas de stress testing y stress backtesting a la cartera de créditos de la entidad financiera con el objetivo de medir el nivel de capacidad financiera y económica de la entidad financiera antes eventos negativos financieros que podrían generar quiebra imprevista ante eventos de crisis interna y externa de la institución financiera y del país, así como de la economía internacional ante una crisis financiera internacional generalizada. (VENEGAS, 2008)

De Lara (2012), con un criterio más técnico busca primero definir las variables y acciones que generan riesgo crediticio en la entidad financiera, luego define parámetros y métodos de medición del riesgo crediticio y elabora límites de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo crediticio que servirán de guía para monitorear la exposición al riesgo crediticio y modelar las variables más significativas de generación de incumplimiento de pagos del deudor con el objetivo de reducir su participación en el otorgamiento de créditos y serán constantemente verificados para monitorear la mejora de la calidad de la cartera de créditos de la institución financiera. (De Lara, 2008)

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo incrementar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito 15 de Setiembre Ltda., para ello recomendaré el uso de las recientes técnicas de evaluación del riesgo crediticio propuestas por las SBS y Basilea donde el objetivo principal es reducir al mínimo la exposición del riesgo crediticio de la Cooperativa y dar cobertura con capital las posibles pérdidas esperadas y no esperadas ocasionadas por el incumplimiento en el pago de las cuotas de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre Ltda.

1.2.1 Formulación del Problema de Investigación

1.2.1.2 Problema Principal

¿Cómo la Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016-2017?

1.2.1.3 Problemas Secundarios

1.2.1.3.1 Problema Específico 1

¿Cómo establecer los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito que permitirá minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016- 2017?

1.2.1.3.2 Problema Especifico 2

¿Cómo la Gestión de Riesgo de Crédito considerando la exposición al riesgo puede disminuir el riesgo de Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., 2016- 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

1.3.2.1 Objetivo Especifico 1

Determinar cómo los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 - 2017.

1.3.2.2 Objetivo Especifico 2

Determinar como la Gestión de Riesgo de Crédito considerando la exposición al riesgo puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., 2016 - 2017

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque la gestión de riesgo crediticio proporcionará las herramientas necesarias para promover la mejora de la cartera de créditos de la cooperativa estableciendo los procesos y procedimientos básicos, intermedios y avanzados para optimizar de forma estable en el tiempo la calidad de la cartera de créditos.

El proceso de administración estratégica del riesgo crediticio es un aspecto estratégico trascendental para la cooperativa. Su sostenibilidad depende de la calidad crediticia del deudor de su cartera, por lo tanto, la cartera de créditos es la fuente de riesgo más significativa para la Cooperativa, por ello es necesario utilizar inicialmente la segmentación de la cartera de créditos según el óptimo de Pareto para definir adecuadamente nuestras estrategias de minimizar el riesgo crediticio habiendo identificado adecuadamente a los socios desde el más puntual, con mayor

capacidad, voluntad de pago y garantías ofrecidas hasta los socios más riesgosos que explican el mayor porcentaje de incumplimiento de pagos por falta de capacidad de pago, falta de garante, sin aportes adecuados, con record deficiente de pagos interno y externo, así como altamente sobreendeudados.

La eficiente implementación de la gestión del riesgo crediticio reduce la exposición de incumplimiento de pagos del socio deudor y de su garante, el objetivo es detallar adecuadamente los procesos y procedimientos de modelización y establecer parámetros de variables relevantes que significan el mayor porcentaje de morosidad de la cartera de créditos de la Cooperativa, se mitiga su impacto o severidad y se instruye al personal de evaluación de créditos para que utilice la herramienta de medición del riesgo crediticio, así como el criterio técnico cualitativo para gestionar adecuadamente la minimización del riesgo crediticio logrando reducir las pérdidas esperadas (provisiones) y generando mayor remanente o utilidad para los socios de la Cooperativa.

El complemento para una eficaz gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa es utilizar el reglamento de créditos, el manual de créditos, el manual de Riesgo Crediticio, el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, el Manual de Riesgo Operacional y todas las normas dictadas por la SBS y Basilea respecto a la gestión del riesgo crediticio estableciendo un modelo de medición de la variable dependiente que representan el riesgo crediticio que es el impacto o la severidad de la ocurrencia del riesgo crediticio que deteriora la situación financiera de la Cooperativa e impacta negativamente en la calidad de la cartera de créditos así como la medición de las variables independientes que desarrollan procedimientos de gestión del riesgo de crédito que mitigan los riesgos del deterioro de la cartera de créditos y mejora la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

Para que la Cooperativa establezca límites a su apetito, tolerancia y capacidad de riesgo crediticio, los directivos miembros del Consejo de Administración deberán evaluar, asumir, calificar, controlar y cubrir su riesgo crediticio echando mano de todas las herramientas estadísticas, financieras y normativas cualitativas y cuantitativas que tienen a su disposición para asumir un perfil de riesgo crediticio determinado que le genera valor y rentabilidad protegiendo su capital, patrimonio efectivo, retorno de dinero a sus aportantes, ahorristas y asegurar el retorno de dinero prestado a sus socios prestatarios, así como beneficios sociales otorgados por su departamento de ayuda social a sus socios.

Pino (2007), “La justificación de la investigación expone las razones fundamentales que influenciaron la motivación de solucionar un problema o problemas determinados desarrollando información teórica y práctica que se implementó para explicar la metodología, modelación práctica y efectiva de los problemas a resolver simplificando su explicación para un mejor entendimiento detallando los objetivos y la magnitud del impacto de la solución de los problemas”. (Pino, 2007)

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación incorpora en su evaluación descriptiva y teórica como desarrollar una metodología práctica y sencilla de gestión de riesgo crediticio que busca mejorar la calidad de su cartera de créditos a través de procedimientos cualitativos y cuantitativos que contraste si la utilización de las herramientas de medición del riesgo crediticio logrará mejorar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre Ltda.

Las herramientas y técnicas de evaluación del riesgo crediticio serán explicadas de forma detallada en la presente investigación las cuales servirán para mejorar la calidad de la cartera de

créditos de la Cooperativa a la vez que puede servir de marco teórico para otras entidades financieras en su proceso de implementación de medición del riesgo crediticio.

Según “**Zavala (2015)**”, la entidad financiera debe evaluar el riesgo crediticio del prestatario o solicitante del crédito sea esta una persona natural o jurídica, para ello deberá utilizar herramientas financieras como el @risk, risk simulator, cristal ball, etc., además debe ingresar toda la información del solicitante en un evaluador de créditos desarrollado por el área de sistemas hecho a medida de acuerdo al reglamento de créditos y al manual de riesgo crediticio de la institución financiera con el objetivo de evitar pérdidas esperadas y no esperadas realizando el análisis de cosechas de la cartera de créditos monitoreando su desempeño mes a mes para evitar el incumplimiento de pagos del deudor que deteriore la calidad de la cartera de créditos de la entidad financiera. (Zavala Vela & Caro Anchay, 2015)

1.4.2 Justificación Metodológica

La investigación está justificada utilizando métodos cuantitativos y cualitativos de evaluación crediticia que permitirán calcular la capacidad de pago del deudor, el nivel de sobreendeudamiento, los incumplimientos al reglamento de créditos y al manual de riesgo crediticio de la Cooperativa, se utilizará matrices de transición que permitirá evaluar la calidad de la cartera de créditos y detectar las principales variables que generan incumplimiento de pagos del deudor, también se realizará análisis de cosechas para evaluar de forma cuatrimestral la evolución del deterioro o normalidad de la cartera de colocaciones de créditos de un mes determinado, el objetivo es dotar de herramientas técnicas como indicadores y parámetros de riesgo crediticio a los directivos del consejo de administración de la Cooperativa para que

apliquen políticas de riesgo crediticio que justifiquen su apetito, tolerancia y capacidad de riesgo crediticio de su cartera de créditos minimizando la severidad y el impacto cuantitativo de las pérdidas esperadas y no esperadas.

1.4.3 Justificación práctica

El proceso de justificación práctica se desarrolla colocando metas cuantitativas y cualitativas de medición del riesgo crediticio como parámetros de cumplimiento del índice de variación de la morosidad de acuerdo al análisis de cosechas de créditos colocados en un horizonte de tiempo de 4 meses evaluando cual ha sido la variación en la clasificación del deudor de cada crédito colocado así como su nivel de incumplimiento y saldo vencido que signifique pérdidas esperadas que impacten negativamente en el Estado de Resultados de la Cooperativa generando disminución de remanentes en un determinado periodo de tiempo analizado que puede ser mensual, trimestral semestral o anual.

1.5 Alcances y limitaciones

Se ha delimitado en los siguientes aspectos:

1.5.1 Delimitación espacial

La problemática tratada en la presente investigación tiene trascendencia a nivel nacional.

1.5.2 Delimitación temporal

Abarca el periodo 2016 – 2017.

1.5.3 Delimitación social

Un total de 46 personas, entre Directivos, funcionarios y trabajadores de la Cooperativa.

1.5.4 Delimitación conceptual

En esta investigación principalmente vamos a tratar exclusivamente el concepto de Gestión de Riesgo crediticio y Calidad de Cartera.

1.6 Definición de variables

1.6.1 Variable Independiente

X_1 = Gestión del Riesgo crediticio

	INDICADORES	ÍNDICES
X11	Procedimientos operacionales	Evaluación del Riesgo
		Tratamiento del Riesgo
X12	Calidad de cartera	Clasificación de cartera
		Cartera en riesgo
X13	Seguimiento del riesgo crediticio	Apetito y tolerancia
		Sistema de alerta temprana

1.6.2 Variable Dependiente

$Y_1 =$ Calidad de cartera

	INDICADORES	ÍNDICES
Y11	Evaluación de	Morosidad
	desempeño	Protección
Y12	Recuperación de Cartera	Recuperación de cartera
Y13	Medición del Riesgo crediticio	Pérdidas esperadas (provisiones contables) y pérdidas no esperadas (disminución del capital social por renuncia de socios y retiro de aportes).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías generales relacionadas con el tema

2.1.1. Gestión de riesgo de crédito

2.1.1.1. Gestión

“Pérez (2012)”, explica que “gestión” significa realizar correctamente las tareas, procesos y procedimientos con la finalidad de lograr las metas proyectadas, además un sinónimo de “gestión” es la “mejora”, por ello, la “gestión” del riesgo crediticio busca la “mejora” de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”. (Pérez, 2012)

2.1.1.2. Gestión de riesgos

“Amat, Pujadas y Lloret (2012)”, el riesgo crediticio está relacionado a la posibilidad de incumplimiento de pago del deudor que generará pérdida futura para la institución financiera y cuando se materialice el evento de pérdida esperada o pérdida no esperada es llamada severidad de pérdida, es decir, cuando se llegue a perder sin posibilidad de recuperar la deuda impaga del deudor. (Amat, Pujadas, & Lloret, 2012)

Tabla 1 Acciones para reducir las pérdidas esperadas (provisiones) y pérdidas no esperadas

NIVELES DE RIESGO CREDITICIO	Acciones para reducir las pérdidas esperadas y las pérdidas no esperadas por alto riesgo crediticio.
Probabilidad de incumplimiento	<ul style="list-style-type: none">• Implementar el óptimo de Pareto en la segmentación de la cartera de créditos de la Cooperativa para clasificar a los socios de mejor calificación tipo “A”, calificación media tipo “B” y calificación baja tipo “C” con la meta de ofrecer préstamos preferentemente a los socios tipo “A” y tipo “B” y solicitar mayores requisitos a los socios tipo “C” como solicitar que presenten garante con capacidad de pago y buen historial crediticio vigente y pasado.• Otorgar créditos a socios con alta capacidad de pago y excedente para reducir la probabilidad de incumplimiento de pago de sus cuotas.• Evaluar todas las variables de riesgo crediticio como son nivel de sobreendeudamiento, falta de garante, falta de aportes, falta de capacidad de pago, falta de voluntad de pago, mal record crediticio, mala calificación crediticia SBS, etc., con el objetivo de determinar si un socio será sujeto de crédito o no por la Cooperativa.
Exposición	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el nivel de exposición de riesgo crediticio

por sobreendeudamiento del socio cuantificando lo siguiente:

- Si la suma de las cuotas dividido entre el ingreso neto total del socio es mayor a 30%, el socio está sobreendeudado, si se considera dentro de la suma de las cuotas la cuota del crédito hipotecario el indicador no debe superar el 45% para no estar sobreendeudado, el otro indicador de sobreendeudamiento es, si el riesgo total, exposición al riesgo crediticio o deuda total del socio representa más de 7 veces su ingreso neto, entonces, el socio está sobreendeudado.

- Otro factor es el alineamiento interno el cual significa que si el socio tiene más de 1 crédito con la Cooperativa y sus créditos tienen diferente clasificación crediticia se considerará la peor clasificación siempre y cuando la exposición, riesgo total o deuda total supere el 1% de la deuda total provisionando toda la exposición, riesgo total o deuda total con la peor clasificación crediticia generando mayores pérdidas esperadas.

- Adicionalmente el alineamiento externo expone que si un socio tiene deudas en el sistema financiero con más de una entidad financiera se considerará la peor clasificación crediticia siempre y cuando la peor

clasificación represente como mínimo el 20% de la exposición total, riesgo total o deuda total del sistema financiero, la clasificación tendrá un nivel de discrepancia, es decir si fuera categoría pérdida deberá clasificarse como dudoso y se deberá provisionar toda la exposición o deuda total como dudoso (60% del saldo total de la exposición, riesgo total o deuda total).

- Por lo tanto, se debe monitorear que se cumpla con no superar los límites de sobreendeudamiento según los indicadores detallados, se debe provisionar de acuerdo al alineamiento interno para evitar sanciones y multas de la SBS y se debe evitar otorgar préstamos a socios que tengan alineamiento externo que generarían mayores pérdidas esperadas y menores remanentes para la Cooperativa.

- Para evitar que por motivo de incumplimiento de pago del deudor la cartera de créditos se deteriore o genere pérdidas esperadas (severidad) se incluye obligatoriamente de acuerdo al Reglamento de créditos vigente de la Cooperativa que el socio solicitante de crédito presente un garante con capacidad de descuento por planillas y que tenga clasificación normal en INFOCORP a la vez no debe estar sobreendeudado.

Severidad
0% de pérdida
En caso de
incumplimiento

- Adicionalmente se realizará gestión de cobranza

preventiva (aviso de vencimiento de cuota al socio como a su garante antes que venza la cuota del socio), gestión de cobranza temprana de cuentas morosas hasta con 30 días de atraso utilizando herramientas como cartas de cobranza, cobranzas de campo al domicilio y trabajo del socio deudor, envíos de estados de cuenta por correo electrónico y de forma física al domicilio del socio y del garante, envíos de mensajería masiva a socios morosos a través de un proveedor de internet, realizar llamadas telefónicas de cobranza a los socios y a sus garantes en horario permitido según ley.

Fuente: Editorial. (Amat, Pujadas, & Lloret, 2012)

Según la **SBS (2011)**, “Los directivos del consejo de Administración establecen las políticas, parámetros, límites, apetito, tolerancia y capacidad total de riesgo crediticio de la Cooperativa basados en estudios de escenarios de la cartera de créditos, análisis de cosechas de colocación de la cartera de créditos de un determinado cierre de mes comparado 4 meses después, evaluando en ese mes de cierre si la clasificación crediticia de cada crédito colocado se ha deteriorado o se ha mantenido con clasificación normal y por último utilizar una matriz de transición la cual evaluará las principales variables que explican el incumplimiento de pago del deudor y que mayor impacto negativo tienen en la clasificación de créditos generando pérdidas esperadas (provisiones)” *TakingRisksbyChoiceNotby Chance.*” (p. 4). (Normas SBS aplicables a los sistemas regulados y supervisados, 2019)

“Estupiñán (2015)”, “Son los procesos estructurados y procedimientos sistemáticos para mitigar las pérdidas esperadas y no esperadas y aprovechar las oportunidades que genera una adecuada gestión de Riesgo Crediticio” (p. 91). (Estupiñan, 2015)

2.1.1.3. Proceso de Gestión del Riesgo Crediticio

“Estupiñán (2015)”, Establece metodologías de gestión crediticia implementando políticas, procesos, procedimientos, herramientas de control y seguimiento establecidos según el marco COSO para identificar, analizar, evaluar, monitorear y comunicar el riesgo crediticio, estos componentes son utilizados para medir la probabilidad por el impacto que da la severidad del riesgo crediticio o pérdida, sin embargo, con estas herramientas se pueden fijar parámetros de control y medición del riesgo crediticio y de acuerdo a su significancia se tomarán medidas de mitigación del riesgo crediticio. (p. 91). (Estupiñan, 2015)

2.1.1.4. El riesgo en el sector financiero

“Estupiñán (2015)”, la Cooperativa debe evitar la exposición al riesgo crediticio implementando una política de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor y captando socios nuevos que realizarán aportes que incrementarán el capital social de la Cooperativa protegiendo las cuentas pasivas de los socios ahorristas, estas acciones reducirán los impactos negativos de

pérdidas en la cartera crediticia de la Cooperativa y mejorarán las proyecciones de ganancias por mayores remanentes en el largo plazo. (Estupiñan, 2015)

2.1.1.5. Gestión del Riesgo de Crédito

Según la “Resolución SBS N° 3780-2011 “ la Gestión del Riesgo crediticio se encarga de colocar límites y parámetros de apetito y tolerancia al riesgo crediticio de acuerdo a la política y acuerdo de los directivos del Consejo de Administración de la entidad financiera, los procesos y procedimientos que establece el Consejo de Administración están enmarcados en fijar metas y objetivos cuantificables de obtención de ganancias y pérdidas en un periodo de tiempo determinado con la finalidad de realizar seguimiento, control, monitoreo y mitigación del riesgo crediticio utilizando herramientas informáticas y conocimientos técnicos como realizar escenarios de stress testing y backtesting, matriz de transición de la cartera de créditos, modelos de pérdidas esperadas y no esperadas, análisis de cosechas de créditos, etc. (2011, p. 2). (Normas SBS aplicables a los sistemas regulados y supervisados, 2019)

2.1.1.6. Riesgo de crédito

“**Brachfield (2009)**”, explica que el riesgo crediticio es explicado por el incumplimiento de pago del deudor, los eventos de pérdida esperada y no esperada son causados por incobrabilidad de un préstamo, pago impuntual de créditos y recuperación de solamente parte del capital prestado. (Brachfield, 2009)

Según “**Estupiñán (2015)**” indica que el riesgo crediticio es el incumplimiento de pago del deudor, estas son explicadas por el otorgamiento de préstamo y la verificación sistemática del record de pagos de las cuotas del deudor. (Estupiñan, 2015)

“**Ruza (2013)**”, dice que el riesgo crediticio es la probabilidad de incumplimiento del pago de cuotas del deudor de un préstamo al romper el acuerdo de pago firmado entre el prestamista y el prestatario reflejados en un contrato de pagos, y pagaré firmados por ambas partes. (Ruza, 2013)

2.1.1.7. Evaluación del riesgo

“**Estupiñán (2015)**”, establece procesos de gestión del riesgo crediticio utilizando herramientas técnicas de medición de la probabilidad del incumplimiento de pagos del deudor, exposición al incumplimiento de pagos del deudor y la severidad del incumplimiento de pagos del deudor, las técnicas utilizadas son aplicadas según resoluciones SBS sobre gestión y medición del riesgo crediticio o incumplimiento de pagos del deudor. (p.90). (Estupiñan, 2015)

2.1.1.8. Principios fundamentales de la gestión de riesgo

“**Brachfield (2009)**”, Establece procesos de gestión del riesgo crediticio los cuales son:

1. Monitorear el cumplimiento de pagos de los deudores durante todo el horizonte de tiempo de sus deudas por préstamos. (Brachfield, 2009)

2. Evaluar el monto y porcentaje de recaudación de cobranzas de los deudores de préstamos de acuerdo al saldo total de la cartera de créditos para identificar el saldo y porcentaje de los incumplimientos de pagos de los deudores.

3. De acuerdo a la teoría del valor de dinero en el tiempo la prioridad es realizar cobranzas preventivas y tempranas para evitar no disponer del dinero a recaudar que impida invertir el dinero en otorgamiento de préstamos a otros clientes o socios deudores.

4. El dinero recaudado con más rapidez genera mayor rentabilidad a la entidad financiera al colocarlo más rápido a otros deudores.

5. En el proceso de otorgamiento de un préstamo es requisito fundamental que el solicitante del préstamo presente un garante con capacidad de pago que respalde la posibilidad de insolvencia del deudor en un determinado momento del plazo del préstamo, todo ello debe estar detallado en el contrato del préstamo, en el pagaré y en el cronograma de pagos del préstamo.

6. La adecuada evaluación del riesgo crediticio servirá para tomar la decisión de otorgar un préstamo o no a un socio o cliente.

(Brachfield, 2009)

Según “**Santandreu (2009)**”, explicó que el mayor riesgo crediticio expresado por el saldo vencido del incumplimiento de pagos del deudor en base al total del saldo de la cartera de créditos, obliga a fijar parámetros más rigurosos de control para evitar morosidad y pérdidas esperadas y no esperadas a la entidad financiera. (SANTANDREU, 2002)

2.1.1.9. Cobertura de riesgo

“**Daqui (2006)**”, La exposición al riesgo crediticio se cubre con créditos garantizados con garantía líquida, créditos con cobertura de aportes de socios, los cuales aseguran la recuperación del 100% del capital prestado por la institución financiera. (p. 14). (Daqui, 2006)

Según “**Santandreu (2002)**” Los créditos que están cubiertos con garantía líquida o con depósitos a plazo fijo en la entidad financiera prestamista o están cubiertos al 100% con aportes de los socios elimina el riesgo crediticio de irrecuperabilidad del capital del cliente o socio, adicionalmente, el seguro de desgravamen cubre el riesgo crediticio por muerte del cliente o socio. (SANTANDREU, 2002)

2.1.1.10. Riesgo de liquidez

“**Amat, Pujadas y Lloret (2012)**”, lo define con la incapacidad de que el deudor tenga los recursos económicos financieros suficientes en un momento del plazo de la obligación para cumplir con el pago de sus deudas a la institución financiera. (AMAT, Oriol, PUJADAS, Pere y LLORET, Pilar, 2012)

2.1.1.11. Riesgo operativo

“**Ruza (2013)**”, Si no se establece adecuadamente un sistema de evaluación de los riesgos operativos a través de indicadores que midan los impactos de acciones que perjudiquen el buen desempeño financiero de la institución financiera puede ocasionar pérdidas por errores de gestión

operativa y por fallas en la definición de procesos y procedimientos de control, monitoreo y mitigación de riesgos. (Ruza, 2013)

2.1.1.12. Riesgo de insolvencia

“**Ruza (2013)**”, La descapitalización de la entidad financiera es la conversión del riesgo de insolvencia en pérdidas de patrimonio por retiro de aportes de socios, pérdidas de la cartera de créditos que se castigan contablemente, etc. se miden a través de los activos ponderados por riesgo crediticio, riesgo operacional y riesgo de mercado donde el patrimonio efectivo debe representar el 10% o más de la suma de los APRs (Crédito + Operacional + Mercado). (Ruza, 2013)

2.1.2. Calidad de cartera

2.1.2.1. Formas de medición de la calidad de cartera

“**Zavala y Caro (2015, p 168)**”, La calidad de cartera está medido por herramientas técnicas como el análisis de cosechas de la colocación de la cartera de créditos, la evaluación de la matriz de transición de las principales variables que explican el incumplimiento de pagos de los deudores, evaluación de la tendencia del deterioro de la cartera de créditos (provisiones o pérdidas esperadas) por mes y la pérdida de capital de la entidad financiera que disminuye el capital (aportes) y patrimonio de la institución financiera (pérdidas no esperadas). (Zavala Vela & Caro Anchay, 2015)

2.1.2.2. Indicadores de calidad de la cartera de créditos

“Zavala y Caro (2015, p 168)”, La cartera de créditos tiene indicadores de morosidad e indicadores de cobertura que miden la salud y calidad de la cartera de créditos de la entidad financiera. (Zavala Vela & Caro Anchay, 2015)

Los indicadores de morosidad son:

- I. Indicador de morosidad de la cartera atrasada.
- II. Indicador de morosidad de la cartera refinanciada y reestructurada.
- III. Indicador de morosidad de la cartera de alto riesgo.
- IV. Indicador de morosidad de la cartera de alto riesgo más castigos.
- V. Indicador de morosidad de la cartera pesada.

Tabla 2 Indicadores de Morosidad

<i>Morosidad de la Cartera Atrasada</i>	=	<i>Cartera Atrasada (Vencidos + judicial)</i>
		<hr/> <i>Créditos Directos</i>
<i>Morosidad de la Cartera Refinanciada y Reestructurada</i>	=	<i>Cartera Refinanciada y Reestructurada</i>
		<hr/> <i>Créditos Directos</i>
<i>Morosidad de la Cartera de Alto Riesgo</i>	=	<i>Cartera Atrasada + Refinanciados + Reestructurados</i>
		<hr/> <i>Créditos Directos</i>
<i>Morosidad de la Cartera de Alto Riesgo más Castigos</i>	=	<i>Cartera Atrasada + Refinanciados + Reestructurados + Castigos</i>
		<hr/> <i>Créditos Directos</i>
<i>Morosidad de la Cartera Pesada</i>	=	<i>Créditos en Deficiente, Dudoso y Perdida</i>
		<hr/> <i>Créditos Directos</i>

Fuente: (Zavala Vela & Caro Anchay, 2015)

Los Indicadores de cobertura son:

- I. Indicador de cobertura de la cartera atrasada
- II. Indicador de cobertura de la cartera de alto riesgo
- III. Indicador de cobertura de la cartera pesada
- IV. Indicador de cobertura de la cartera total

Tabla 3 Indicadores de calidad de cartera

$\frac{\text{Cobertura de la Cartera Atrasada}}{\text{Cartera Atrasada}} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Atrasada}}$
$\frac{\text{Cobertura de la Cartera de Alto Riesgo}}{\text{Cartera Atrasada} + \text{Refinanciada} + \text{Reestructurada}} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Atrasada} + \text{Refinanciada} + \text{Reestructurada}}$
$\frac{\text{Cobertura de la Cartera Pesada}}{\text{Cartera Pesada}} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Créditos en Deficiente, Dudoso y Perdida}}$
$\frac{\text{Cobertura de la Cartera Total}}{\text{Cartera Total}} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Total}}$

Fuente: (Zavala Vela & Caro Anchay, *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*, 2015).

“Estupiñán (2015)”, la medición de la calidad de la cartera de créditos se explica dividiendo el monto de cobranzas respecto al total del saldo de deuda de la cartera de créditos e indica si se está mejorando la recuperación de los préstamos o se está deteriorando la calidad de la cartera de créditos debido al incumplimiento de pagos de los deudores. (p. 66). (Estupiñán, 2015)

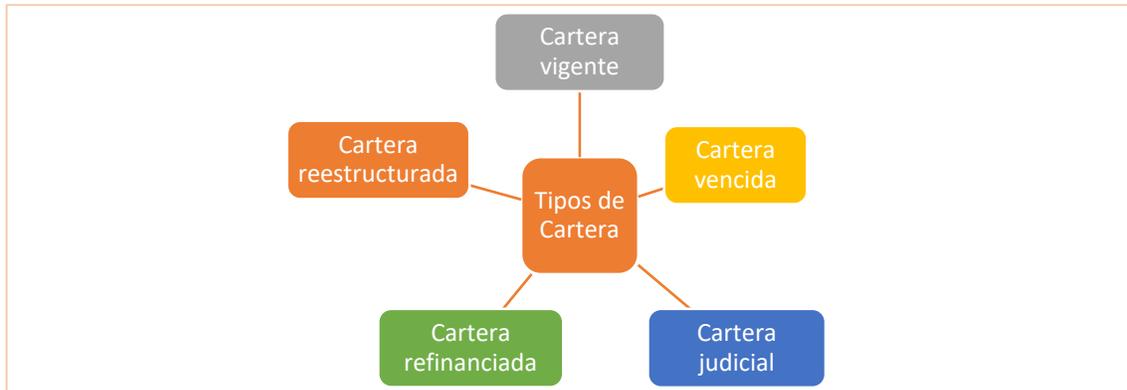


Figura 1. Tipos Cartera de créditos Fuente: Según Zavala y Caro (2015, p.30)

A.1. Cartera vigente

Está referido a la categoría de deudores que tienen un nivel de riesgo crediticio aceptable.

- i. Créditos a Mypes y pymes: tienen atrasos hasta 15 días.
- ii. Créditos de consumo revolvente y no revolvente: tienen atrasos hasta 30 días.

A.2. Cartera vencida

Está referido a la categoría de deudores que tiene un nivel de riesgo crediticio medio-alto.

- i. Créditos a Mypes y pymes: tienen atrasos mayores a los 30 días.
- ii. Créditos de consumo revolventes y no revolventes, hipotecarios para vivienda y arrendamiento financiero: Se considera vencido la porción del capital no pagado pasados los 30 días de atraso y se considera vencido todo el capital prestado cuando han pasado más de 90 días de atraso.

A.3. Cartera judicial

Son créditos a los cuales ya se realizó toda la gestión administrativa y de cobranzas prejudiciales por parte de la entidad financiera sin obtener un resultado de cobranza favorable,

por lo cual se protesta el título valor y se sigue la gestión de cobranza en el plano judicial comercial o penal (si fuera el caso de cheques no pagados – delito: libramiento indebido).

A.4. Cartera refinanciada

Son créditos donde el deudor ha demostrado voluntariamente y mediante una reevaluación a su situación financiera que ha perdido capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones con la institución financiera por lo cual se ha tenido que extender el plazo del crédito original y el saldo capital actual más intereses compensatorios y moratorios del crédito que se ha refinanciado.

A.5. Cartera reestructurada

Los créditos reestructurados se reprograman debido a la incapacidad de pagos del deudor y por haber entrado en insolvencia o debido a que el deudor entró a una nueva etapa de programación de pagos que permita reordenar sus finanzas y cumplir con el nuevo cronograma de pagos, sin embargo su clasificación crediticia se mantendrá al momento de la reestructuración de la deuda.

A.6. Cartera atrasada

Considera los créditos vencidos según su tipo e incluye los créditos que están en proceso judicial.

A.7. Cartera de alto riesgo

Adiciona a los créditos atrasados, los créditos refinanciados más los créditos reestructurados.

A.8. Cartera pesada

Considera los créditos calificados como deficiente, dudoso y pérdida.

Según la Resolución S.B.S. Nro. 11356-2011 los créditos de consumo revolvente y consumo no revolvente presentan las siguientes clasificaciones crediticias según los días de atraso del incumplimiento de pagos del deudor siguientes:

A.9. Categorías:

Categoría normal (0)

Clientes o socios que tienen deudas al día en sus pagos o tienen atraso en sus pagos hasta por 8 días de atraso.

Categoría con problemas potenciales (1)

Clientes o socios que tienen deudas con atraso en sus pagos desde 9 días hasta 30 días de atraso.

Categoría deficiente (2)

Clientes o socios que tienen deudas con atraso en sus pagos desde 31 días hasta 60 días de atraso.

Categoría dudosa (3)

Clientes o socios que tienen deudas con atraso en sus pagos desde 61 días hasta 120 días de atraso.

Categoría pérdida (4)

Clientes o socios que tienen deudas con atraso en sus pagos mayores a los 120 días de atraso.

2.2 Bases teóricas relacionadas con el tema

2.2.1 Sistema financiero

El sistema financiero está integrado por entidades financieras cuya finalidad es colocar préstamos de sus cuentas pasivas tanto en soles como en dólares a personas y empresas que necesitan recursos financieros para atender sus proyectos de inversión y abastecer las necesidades de capital de sus negocios en marcha.

El banco capta ahorros de agentes superavitarios para colocarlos como préstamos a agentes deficitarios, sin embargo, los bancos están supervisados por la SBS, el cual emite normas sobre cómo debe asegurar la devolución del capital de los accionistas o socios y de los pasivos de los ahorristas (socios o clientes superavitarios).

El mercado financiero se encarga de administrar y buscar rentabilidad de las acciones, bonos, derivados financieros, etc. que las empresas emitieron para conseguir financiamiento para sus empresas.

La SMV se encarga de supervisar y regular a las empresas del mercado financiero.

Es importante recalcar que la SMV está adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas.

El stress financiero o crisis financiera generada por sobreendeudamiento de los sujetos de crédito y por la falta de adecuada asignación de capital por parte de las entidades financieras ocasionan recesión, pérdidas financieras y reducción del capital social de las entidades financieras y de todos los agentes económicos de la economía peruana.

2.2.2 Sistema financiero peruano

La Ley N° 26702 es la Ley General del Sistema Financiero que regula y supervisa la SBS y su modificatoria la ley N° 30822 enmarca la nueva regulación y supervisión de las Cooperativas de ahorro y crédito por la S.B.S.

La SBS es autónoma y está enmarcada dentro de la Constitución política del Perú.

La SBS protege los fondos de los ahorristas, de los aportantes de capital o inversionistas de las entidades financieras, de los aportantes a las AFPs y de las personas aseguradas que son personas naturales como personas jurídicas.

La SBS tiene como meta mejorar la calidad de la cartera de créditos de las entidades financieras reguladas, incrementar y fortalecer su patrimonio efectivo, transparentar las transacciones financieras y recolectar la información de las transacciones financieras realizadas por las instituciones financieras para verificar si se está cumpliendo con las normas de regulación de lo contrario dictarán las observaciones, medidas, políticas y acciones correctivas a seguir por las instituciones financieras para evitar ser sancionadas o multadas por la SBS según sea el caso.



Figura 2. Superintendencia de Banca – Seguros – AFPs
Fuente:<https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/afp-sbs-dara-conocer-procedimiento-retiro-fondos-proximo-martes-n228185>

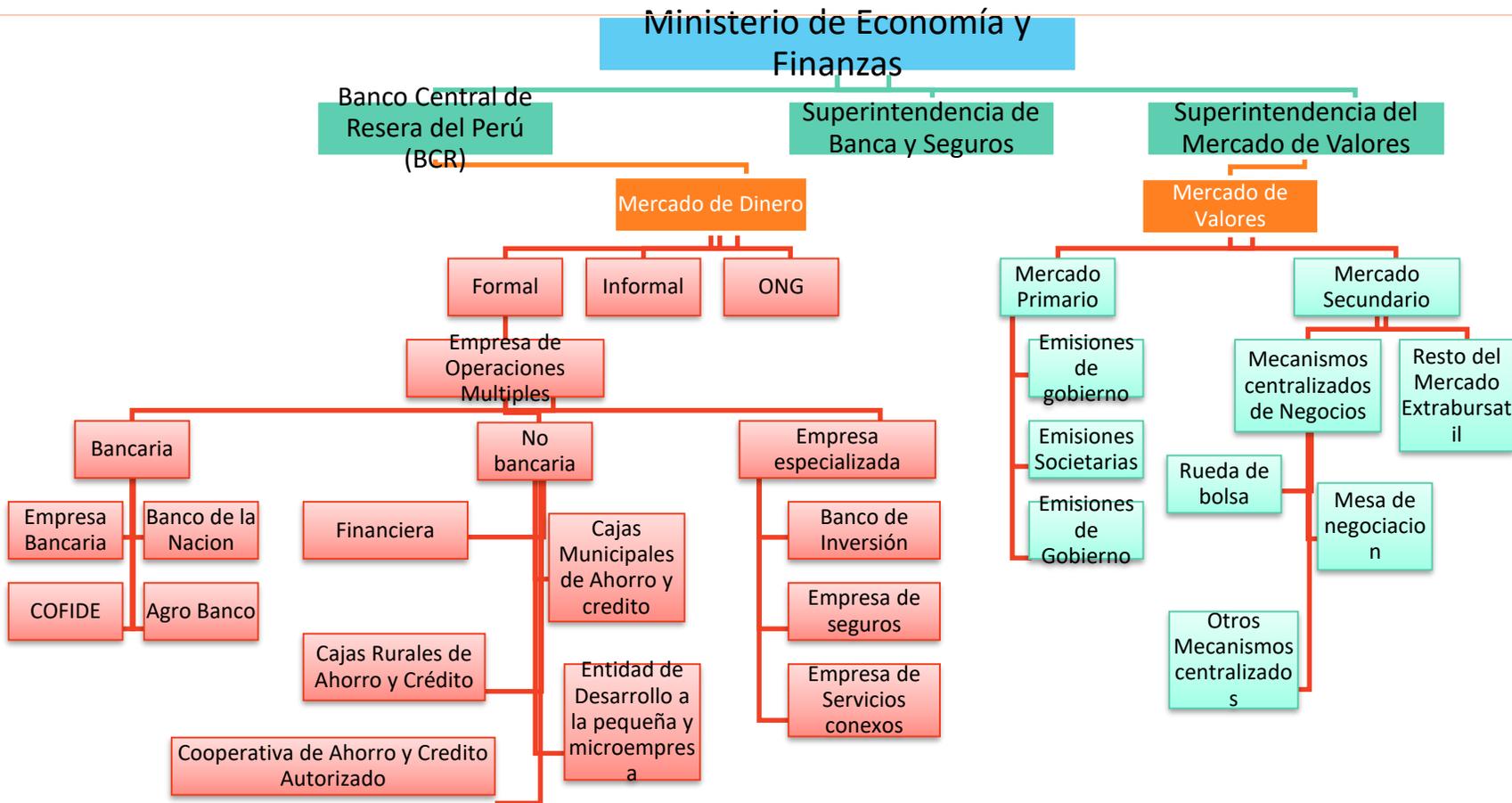


Figura 3. Orden organizativo y funcional del Sistema Financiero Peruano Fuente: Ruiz Cerdán Nelson

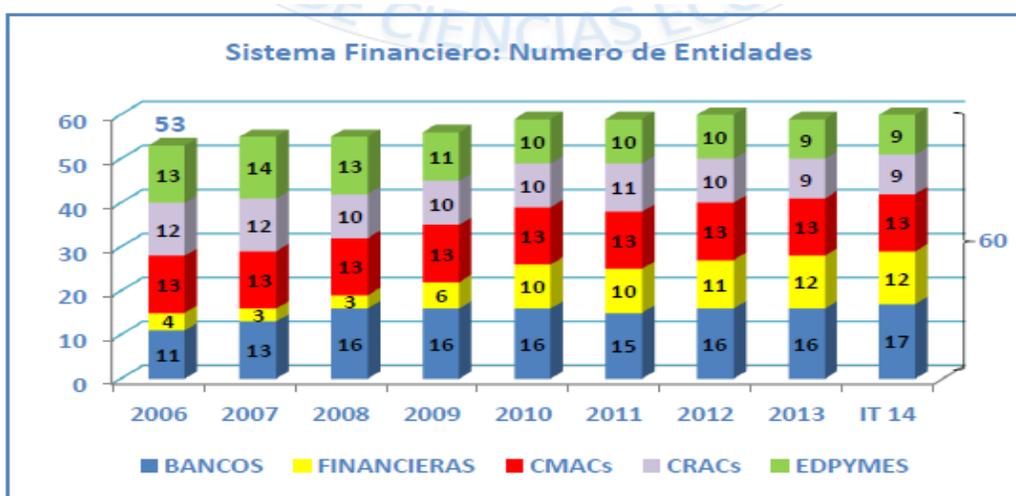


Figura 4. Número de entidades en el Sistema Financiero Peruano Fuente: SBS

2.2.3 Sistema Microfinanciero

Las Cooperativas también son parte del sistema Microfinanciero con la Ley 30822 promulgada en Junio del año 2018 se incluye como parte de la empresas reguladas por la nueva Superintendencia adjunta de Cooperativas de la S.B.S.

Las Cooperativas de ahorro y crédito ofrecen préstamos de consumo a sus socios, captan ahorros de sus socios a través de apertura de cuenta de ahorro de Libre Disponibilidad en soles y dólares y la apertura de cuentas de depósitos a plazo fijo en soles y en dólares.

2.2.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017”

Es una organización creada el 04 de noviembre de 1969.



Figura 5. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de setiembre Ltda. Fuente: https://www.google.com.pe/search?q=cooperativa+de+ahorro+y+credito+15+de+septiembre&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiRvLnijscAhUNnlkKHa3sBsAQ_AUICigB&biw=1600&bih=852#imgre=zDXFOMqmKG7qxM:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales PIP "15 de setiembre Ltda." fue constituida el 04 de noviembre de 1969 e inscrita su personería jurídica en el Tomo 2, Fojas 60, Asiento 2 de los Registros Públicos de Lima. En Asamblea General Extraordinaria del 20 de noviembre de 1997 cambia la razón social por la de "Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda.".

Su misión actualmente es apoyar al desarrollo económico y social de sus asociados mediante el fomento del ahorro, el otorgamiento de créditos, la ayuda social, la educación cooperativa. Así como lograr un posicionamiento competitivo en el sector cooperativo, ofreciendo a sus socios beneficios económicos y de Ayuda Social en condiciones ventajosas.

A la vez su visión es ser líder en el mercado financiero promoviendo de recursos para contribuir al bienestar de sus socios y al desarrollo económico y financiero de la institución.

Solvencia y Solidez

La solvencia económica y financiera de la Cooperativa se monitorea constantemente donde el patrimonio efectivo debe ser mayor o igual al 10% de la suma de los activos ponderados por riesgo crediticio, riesgo operacional y riesgo de mercado.

La cooperativa deberá mantener, en todo momento, fondos disponibles de acuerdo al volumen de sus operaciones los cuales respaldarán sus operaciones crediticias, sus inversiones en construcción de nuevos locales, el pago del dinero de sus ahorristas, el pago de remanentes de sus socios aportantes así como la devolución de los aportes de sus socios cuando estos decidan renunciar a ser socios de la Cooperativa, los fondos deben estar disponibles en todo momento, etc.



**Figura 6. Consejo de administración Fuente: <http://coop15set.com.pe/organizacion.html>
2.2.5 Cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC)**

La ley General de Coopac dada con el decreto supremo 074-90-TR, enmarca la creación y orden de las Coopac en el Perú, adicionalmente la nueva ley 30822 enmarca la nueva regulación y supervisión de las Coopac por la Superintendencia adjunta de cooperativas – SACOOPAC - SBS.

2.2.6 Regulación y supervisión de las Cooperativas.

Actualmente, las Cooperativas se rigen por la Ley General del Sistema Financiero de la SBS N° 26702 y su modificatoria la ley N° 30822 la cual enmarca la regulación y supervisión de las entidades financieras por la S.B.S. para las Cooperativas.

La Cooperativa según la regulación de la SBS tiene que tener delimitados sus activos ponderados por Riesgo de Crédito, debe tener adecuado nivel de Patrimonio efectivo, debe tener nivel de liquidez adecuado, debe provisionar contablemente cada crédito otorgado a sus socios de acuerdo a la clasificación SBS según resolución 11356-2008 y adicionalmente debe implementar las resoluciones de la SBS que tratan de evitar crisis financieras y deben elaborar sus modelos de escenarios de estrés para que elaboren sus planes de contingencia de continuidad del funcionamiento de las Cooperativas y así proteger a los socios ahorristas y los socios aportantes de capital.

2.2.7 Gestión del riesgo crediticio

Marco Conceptual:

La gestión del riesgo crediticio se define como la acción de prevenir, controlar y monitorear la operatividad crediticia de la entidad financiera tomando en cuenta el Reglamento de Créditos de la entidad financiera y las normas de la SBS para mitigar los riesgos crediticios a los que están expuestos debido a factores como variación en la capacidad de pago del socio o cliente, sobreendeudamiento, falta de voluntad de pago, etc., que provoquen el incumplimiento de pago de las cuotas de los préstamos otorgados y generen pérdidas esperadas y no esperadas por incremento de provisiones contables, castigo de deudas, deudas en cobranza judicial, falta de liquidez, incremento de gastos administrativos por mayor movimiento en la gestión de cobranzas.

La pérdida esperada está referida a las provisiones contables realizadas por las entidades financieras por el deterioro de la clasificación crediticia de su cartera de créditos según la resolución SBS 11356-2008.

La pérdida no esperada es la asignación de capital que realiza la entidad financiera por pérdidas inesperadas dadas por consecuencia del desempleo inesperado del socio o cliente, disminución inesperada de la capacidad de pago y del excedente neto del socio o cliente, etc.



Figura 7. Gestión de riesgo de crédito Fuente: <https://es.slideshare.net/948116337/practica-n7-riesgo-de-credito>

Las causas más importantes que pueden generar impactos negativos en la entidad financiera por una inadecuada gestión del riesgo crediticio son:

- I. Pérdidas financieras por incumplimiento de pago de socios o clientes.
- II. Incremento de Requerimientos de capital (patrimonio efectivo) por parte de la entidad reguladora y supervisora (SBS).
- III. Incremento de costo de fondeo de instituciones o banca de segundo piso.
- IV. Riesgo Reputacional por referencias negativas de socios o clientes insatisfechos con los productos o servicios financieros otorgados por la institución financiera (pánico financiero).
- V. Pérdida de liquidez o retiro de ahorros de socios o clientes de la entidad financiera que generan pánico financiero y posible intervención de la SBS por insolvencia de la entidad financiera.
- VI. Intervención de la SBS a la entidad financiera por los siguientes motivos:
 1. Pérdida del capital social y de la reservas de la institución financiera.
 2. Conflicto de intereses y pérdida de poderes del representante legal de la entidad financiera.
 3. Si se reduce el número de socios o clientes de tal forma que pelagra la continuidad del negocio de la entidad financiera.
 4. Término de la operatividad financiera por el cual se constituyó la entidad financiera.

5. Crisis financiera del sistema financiero.

2.2.8 Generalidades de la gestión de riesgos

Se conoce como gestión de Riesgos la implementación de métodos que sirven para controlar, mitigar y hacer seguimiento a los distintos tipos de riesgos que existen con el objetivo de fijar parámetros de alerta temprana que logre evitar tomar riesgos innecesarios o no controlados que pudiesen generar pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas.

La exposición al riesgo son los eventos que elevan la posibilidad de pérdidas esperadas y no esperadas, por lo tanto se deben realizar medidas de mitigación del riesgo que genera exposición y buscar las mayores coberturas o garantías necesarias para amortiguar los riesgos de pérdidas financieras.

La gestión de riesgos busca mitigar el riesgo al eliminar el riesgo, transferirlo, evitarlo, reducirlo o aceptarlo de acuerdo a su nivel de impacto cuantitativo y cualitativo que genere posibles pérdidas esperadas o no esperadas en determinadas situaciones o espacios de tiempo.

Es imprescindible que todos los riesgos estén plasmados en el Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico a Largo Plazo de la institución financiera, delimitando los objetivos y metas a conseguir, los beneficios se plasmarán a través del Balance Scorecard o Tablero de mando Integral, donde se establecen metas de reducción de riesgos a través de sus perspectivas en Finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo, todos ellos tienen objetivos y metas, indicadores de riesgos, valor final obtenido y valor esperado, con ello se realizan ajustes al modelo para conseguir las metas y objetivos operativos y estratégicos de la institución financiera.

Las políticas del Consejo de administración respecto a fijar límites a los distintos tipos de riesgos demostrarán su apetito al riesgo, tolerancia al riesgo y capacidad de riesgo total en busca de lograr sus objetivos y metas financieras a corto y largo plazo.

La SBS recomienda utilizar los siguientes pasos para controlar y medir los riesgos en las instituciones financieras, para lo cual deben enmarcar su gestión en los siguientes procedimientos:



Figura 8. Análisis de riesgos Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

El Ambiente Interno; Debe tener detallado las condiciones técnicas, éticas, morales de los funcionarios, la forma, métodos y tipos de organización, y definir los procesos y procedimientos de funciones y responsabilidades en el MOF (Manual de Organización y funciones) de la institución financiera.

El Establecimiento de Objetivos; Son parte clave de la administración de riesgos, pues establecen metas cuantitativas y cualitativas que servirán para delimitar las estrategias, medidas, procesos y procedimientos de elaboración de indicadores, escenarios de stress testing y stress

backtesting, matrices de transición, análisis de cosechas de créditos colocados, análisis de brechas de liquidez, modelación de riesgos, etc.

El órgano encargado de fijar el apetito, la tolerancia y la capacidad total del riesgo a asumir y controlar los riesgos por parte de la institución financiera es el Consejo de Administración el cual evaluará la exposición de riesgo total versus la rentabilidad o el objetivo o meta a alcanzar en un determinado periodo de tiempo.

La gestión integral de riesgos tiene los siguientes objetivos generales:

I. **Objetivos Estratégicos.-** Son fijados de acuerdo a la visión y misión de la entidad financiera.

II. **Objetivos Operativos.-** está relacionado a la adecuada fijación de procesos y procedimientos para utilizar de forma óptima los recursos de la entidad financiera en buscar de minimizar costos o maximizar los ingresos y la utilidad.

III. **Objetivos Informativos o de Reporte.-** Utilizar de forma óptima la información para la toma de decisiones.

IV. **Objetivos de Cumplimiento.-** Está relacionada al cumplimiento de Leyes, Normas SBS, normas SUNAT, Normas Contables, Reglamentos, Manuales, directivas, estatuto, acuerdos de Asambleas de Delegados, acuerdos de sesiones del Consejo de Administración, de comités especializados como el Comité de Riesgos con la finalidad de respetar y cumplir las normas y documentos legales y directrices de la institución financiera.

La Identificación de Eventos.- Son la identificación de procedimientos que pueden generar situaciones internas y externas que provocarán pérdidas esperadas y no esperadas, se evalúa la correlación entre las variables que generarán la posibilidad de pérdidas en la institución financiera.

La Evaluación de Riesgos; Utiliza técnicas de medición de riesgos cuantitativos y cualitativos.

La evaluación de riesgos cuantitativos tienen un nivel o porcentaje de confianza estadística asignada, sin embargo, la evaluación cualitativa utiliza el conocimiento y la experiencia de un funcionario asesor experto que asigne mediante matrices de riesgo límites de riesgo de acuerdo a su experiencia y conocimientos en la institución financiera.

Los tipos de evaluación determinadas con el Análisis de riesgo se detallan en la siguiente figura:



Figura 9. Análisis de riesgos Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Tratamiento; es la forma de proceder ante la inminente posibilidad de que un riesgo se concrete o se realice.

Las posibles decisiones de asumir una estrategia de riesgos de acuerdo al apetito, tolerancia y capacidad total de riesgo de la institución financiera son:

- I. Evitar el riesgo.
- II. Eliminar el riesgo.
- III. Aceptar el riesgo.

IV. Transferir el riesgo.

V. Disminuir o mitigar el riesgo.

Los procesos para tratar el riesgo son:

A. **Control de Actividades;** son las medidas de acción tomadas por los directivos del Consejo de Administración estableciendo políticas, límites, indicadores, procesos y procedimientos de gestión de riesgos con la finalidad de cumplir con sus metas y objetivos de acuerdo a su apetito y tolerancia a los riesgos por asumir (relación: riesgo-beneficio o costo-beneficio).

B. **Información y Comunicación;** es el proceso de transmisión de información a los stakeholders (interesados) en el tiempo adecuado, el objetivo es la óptima toma de decisiones por parte del personal, directivos, socios, proveedores y supervisores de la institución financiera de acuerdo al intercambio de información basados en la adecuada, precisa y oportuna entrega de información entre las partes interesadas.

C. **Monitoreo;** se encarga de medir el correcto funcionamiento de los indicadores de riesgos, mapas de riesgos, matrices de riesgos inherentes y residuales, la finalidad es dar señales de alerta y dar mecanismos de mitigación de riesgos de acuerdo a su magnitud y complejidad.

2.2.9 Tipos de riesgos

Existen diversos tipos de riesgos como riesgo crediticio, riesgo operacional, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, etc.

Algunos tipos de riesgos son: (SBS, 2016).

I. Riesgo crediticio

Es la posibilidad de obtener pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas debido al incumplimiento de pagos de los deudores de una institución financiera que se manifiestan en el deterioro de la cartera de créditos y su clasificación crediticia y la mayor asignación de provisiones contables (pérdidas esperadas) y por las pérdidas de patrimonio efectivo que requieren incremento de capital (pérdidas no esperadas).

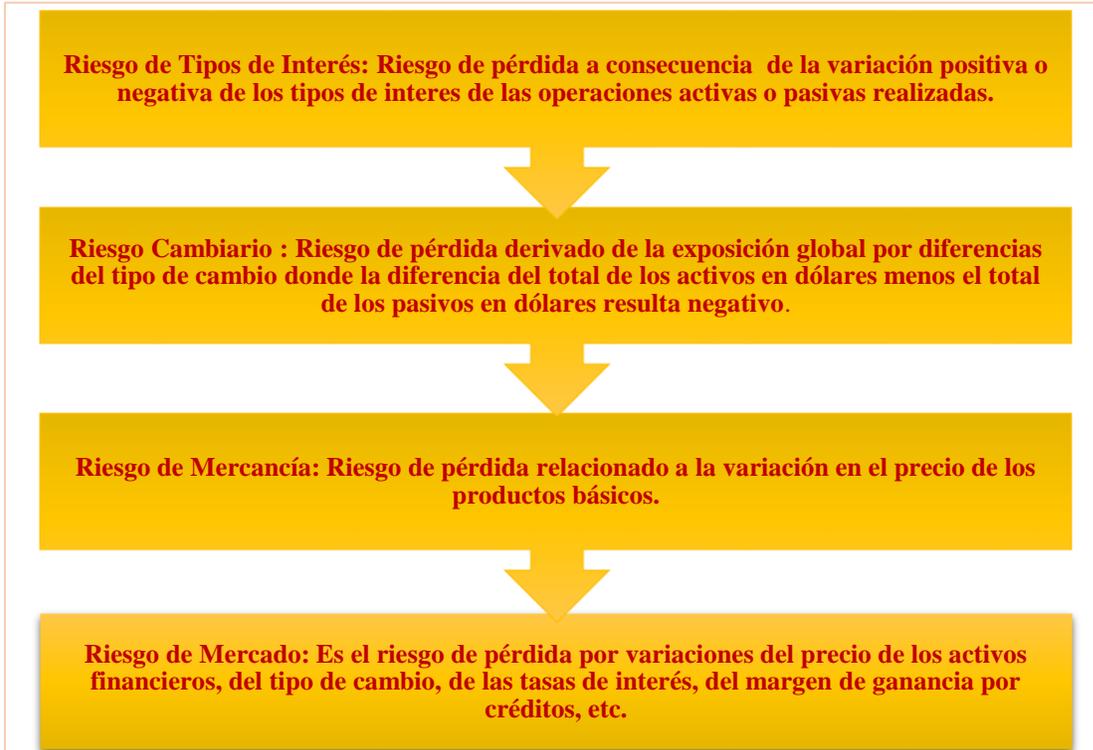
II. Riesgo Estratégico

Es la posibilidad de obtener pérdidas ocasionadas por la inadecuada gestión administrativa y la falta de criterio técnico y práctico para tomar decisiones oportunas y responsables respecto a la buena marcha de la institución financiera.

III. Riesgo de Liquidez

Es la posibilidad de obtener pérdidas debido a la falta de control y seguimiento a los indicadores y parámetros de requerimientos de liquidez, inadecuada proyección del flujo de caja, falta de medición de brecha de liquidez entre activos y pasivos en soles y dólares, etc.

IV. Riesgo de Mercado



Fi
gura
10.
Riesg
o de
liquid
ez por
variación de
precios de
mercado
Fuente:
Elaboración
propia

V. R
iesgo

Operacional

Probabilidad de pérdidas económicas y financieras por la falta de control, mitigación y seguimiento a las fallas en los procesos y procedimientos realizados por los trabajadores de la institución financiera, además de fallas tecnológicas y riesgos legales por inadecuado manejo de gestión administrativa, financiera y legal.

Algunos tipos de riesgo operacional son:

- i. **Riesgo en los Procesos:** Si no existen manuales de procesos y procedimientos, además de mala práctica del personal que las ejecuta existe gran posibilidad de tener pérdidas económicas.
- ii. **Robos y Fraudes:** Si la Unidad de Auditoría Interna, la Unidad de Riesgos y el Área de Cumplimiento no realizan el seguimiento, control y mitigación de los riesgos de la institución financiera pueden existir posibilidades de pérdidas por la falta de control de la operatividad y por

la inadecuada selección del personal así como por la falta de seguimiento a las actividades diarias de los trabajadores.

iii. **Actividades No Autorizadas:** Relaciona las pérdidas ocasionadas por el inadecuado uso del empoderamiento del personal de la institución financiera al estar ellos excediendo el uso de sus facultades laborales que podrían ocasionar pérdidas financieras.

iv. **Riesgo Tecnológico:** El riesgo tecnológico es uno de los más importantes de la institución financiera, debido a que los sistemas de información deben elaborarse de manera precisa y práctica para implementar la automatización de los procesos, procedimientos, controles, mediciones, reportes, operaciones financieras, comerciales, contables, administrativas, etc. a falta de estos aparece el riesgo informático.

v. **Recursos Humanos:** aquellas pérdidas ocasionadas por sanciones, multas, etc., relacionadas con el Área de Recursos Humanos, por ejemplo, de inspecciones del Ministerio de Trabajo.

vi. **Prácticas Comerciales:** Pérdidas que aparecen como consecuencia de las expectativas de los clientes frustrados por malas prácticas y/o deficiencias en la venta de productos y prestación de servicios.

vii. **Externos:** eventos que tienen su origen en el entorno en que la Entidad desarrolla su actividad, sean inducidas por hechos fortuitos o por deficiencias en los servicios brindados por proveedores.

VI. Riesgo de Reputación

Es la posibilidad de obtener pérdidas debido a la generación de mala reputación de la institución financiera, la cual puede ser causada por factores externos como la competencia desleal que elabora una campaña sucia de perjudicar la buena imagen de la entidad financiera, así como por factores internos como la inadecuada implementación de contratos, títulos valores, procesos y cobros indebidos que irá disminuyendo la confianza e incrementando la insatisfacción de los clientes internos y externos y puede generar problemas legales que elevan las pérdidas no esperadas.

2.2.10 Factores que determinan el riesgo de crédito en una institución financiera

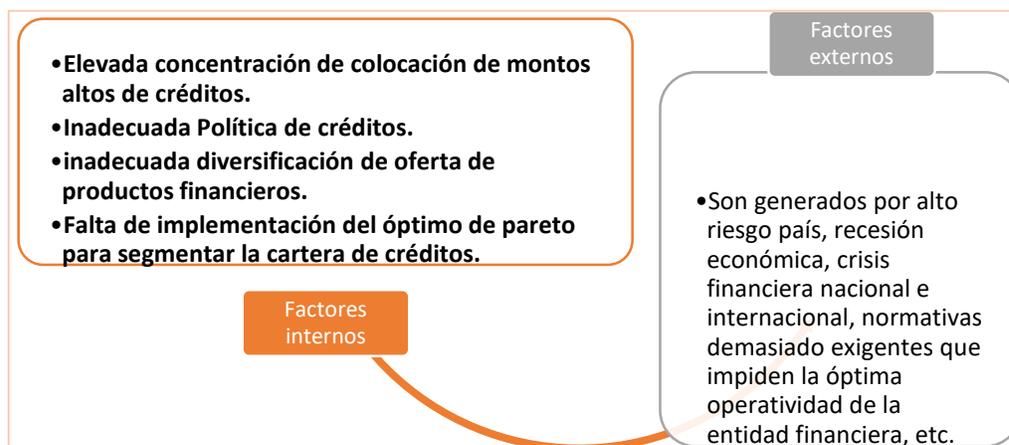


Figura 11. El riesgo crediticio de acuerdo a sus factores Fuente: Elaboración propia

Factores Internos; son causados por la gestión operativa y administrativa diaria del personal como de los directivos de la institución financiera.

Factores Externos;

Son generados por variación de la tasas de interés de los créditos de la competencia, variación en las políticas de descuentos por planillas a socios por el Ministerio de Economía, variación del tipo de cambio, etc.

2.2.11 Principios para la gestión del riesgo de crédito

El Comité de Basilea ha elaborado principios básicos de gestión del riesgo crediticio con el objetivo de mitigar la exposición de pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas de las instituciones financieras.



Figura 12. Principios básicos de gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia

a) Crear procesos adecuados para administrar el Riesgo Crediticio.

1) Principio 1: El Consejo de Administración de la Cooperativa establece las políticas de riesgo crediticio y fija los parámetros de apetito y tolerancia al riesgo crediticio así también busca alcanzar un grado de rentabilidad de acuerdo al nivel de apetito al riesgo crediticio asumido.

2) Principio 2: El Gerente General es el encargado de implementar las políticas y estrategias de riesgo crediticio formuladas y aprobadas por el Consejo de Administración, tiene como soporte y apoyo al Jefe de la Unidad de Riesgos para realizar la gestión de riesgo crediticio para que se cumplan las estrategias, objetivos y metas elaboradas por el Consejo de Administración de acuerdo a su nivel de riesgo crediticio asumido y a la tolerancia al riesgo crediticio tope permitido.

3) Principio 3: La Cooperativa a través de su Jefe de Riesgos realiza la gestión de riesgo crediticio reduciendo su riesgo inherente y mitigando su riesgo residual para ello elabora matrices de riesgos y mapas de riesgos para evaluar los impactos y amortiguaciones de riesgo crediticio, para ello establece controles y monitorea los eventos generadores de riesgo crediticio.

b) Los procesos y procedimientos crediticios deben ser óptimos para aprobar y desembolsar un préstamo.

4) Principio 4: La Cooperativa identifica adecuadamente la capacidad de descuento por planillas del socio, su voluntad de pago, el destino del crédito, el nivel de aportes del socio a la Cooperativa, la edad del socio, el nivel de endeudamiento del socio en el sistema financiero y la puntualidad de sus pagos para minimizar el riesgo crediticio y asegurar el pago de préstamo.

5) Principio 5: La exposición al riesgo crediticio de la Cooperativa está definida por límites de sobreendeudamiento o Riesgo Total asumido por la Cooperativa respecto al nivel de endeudamiento de un socio o de toda la cartera de créditos de la Cooperativa además de la clasificación crediticia de la cartera de créditos y el nivel de provisiones que tenga así como la medición de sus activos ponderados por riesgo crediticio versus su nivel de patrimonio efectivo, donde el patrimonio efectivo debe ser mayor o igual al 10% del total de sus activos ponderados por riesgo de crédito.

6) Principio 6: La Cooperativa define su política de créditos en base a una evaluación crediticia rigurosa utilizando scoring crediticio y elaborando parámetros crediticios automatizados que le permiten tomar decisiones de aprobar o rechazar una solicitud de crédito.

7) Principio 7: La gestión del riesgo crediticio es realizada por la Unidad de Riesgo Crediticio, la cual diseña los parámetros de control, monitoreo y seguimiento de otorgamiento de créditos para socios con la finalidad de reducir y eliminar la alta exposición de Riesgo Total Crediticio de cada socio.

c) Establecer métricas de evaluación del Riesgo Crediticio para mitigar su exposición.

8) Principio 8: Se utiliza continuamente un evaluador de créditos que mide el nivel de sobreendeudamiento de cada socio, su capacidad de pago en el tiempo, así como su nivel de aportes respecto a su riesgo total o deuda total con la Cooperativa y midiendo su riesgo total incluyendo la deuda del socio con todas las entidades financieras respecto a su nivel de excedente neto mensual.

9) Principio 9: La Cooperativa evalúa la clasificación crediticia de cada socio así como de toda su cartera de créditos a través de una matriz de transición que sirve para determinar cuáles son las principales variables que determinan la probabilidad de incumplimiento de pagos de cada socio como son el nivel de aportes, el nivel de sobreendeudamiento, la capacidad de pago del socio, la edad del socio, su clasificación de deudor en centrales de riesgos, su record de pagos en la entidad financiera, etc., y la forma como impactan dichas variables en el estado de resultados de la cooperativa asumiendo provisiones contables mensuales y evalúa el deterioro o mejora de los estados financieros de acuerdo a la valoración que se da a cada variable que genera incumplimiento de pagos de los socios con crédito.

10) Principio 10: La Cooperativa utiliza un score de riesgo crediticio interno donde evalúa la puntualidad de pagos de cuotas del socio de sus últimos 5 créditos asignándole un clasificación: Sin Riesgo, Con Poco Riesgo, Con Riesgo y Alto Riesgo, este score sirve para evitar otorgar préstamos a socios que han pagado con atraso, o debido a que sus garantizados no han cumplido con sus pagos en el plazo acordado según lo pactado de mutuo acuerdo el cual está reflejado en sus cronogramas de pagos.

11) Principio 11: La Cooperativa tiene un mecanismo de control para realizar análisis de información financiera contable y no contable, los cuales son medidos a través de indicadores de desempeño financiero y elaborando límites de exposición al riesgo crediticio con el objetivo de medir las metas de mantener de una cartera de créditos saludable con niveles de morosidad mínimas a la vez le dan un tratamiento especial a las cuentas por cobrar de la cartera de créditos que se han visto deterioradas y asignarlas a castigo contable siempre y cuando cumplan con los requisitos de haber tenido gestión previa de cobranzas y también transfiriendo el riesgo crediticio vendiendo la cartera recuperando una parte de capital dado como pérdida.

12) Principio 12: La Cooperativa tiene un software que elabora un reporte mensual de la cartera de créditos la cual sirve para realizar seguimiento a la morosidad de cada crédito otorgado, asignar la clasificación SBS y el monto de provisiones (pérdida esperada), así como para identificar el alineamiento interno, el nivel de sobreendeudamiento, el monto de aportes de cada socio, etc.

13) Principio 13: La Cooperativa realiza pruebas de stress testing y stress backtesting con el objetivo de minimizar los impactos negativos para ello elabora escenarios con variables que impactan de forma negativa en la Cooperativa y específicamente en la calidad de su cartera de créditos y lo compara con la capacidad de resistir del patrimonio, la liquidez, los activos totales frente a una crisis que perjudicaría la normal evolución de la cartera de créditos.

d) Elaborar matrices de transición y modelos de stress crediticio para disminuir la exposición de Riesgo crediticio.

14) Principio 14: La Cooperativa utilizando las herramientas de stress Testing y Stress Backtesting para lo cual utilizará los modelos de pruebas de resistencia ante escenarios adversos de la economía que podrían generar pérdidas a la Cooperativa y midiendo las variables que más impactan en el incumplimiento de pagos de la cartera de créditos utilizando matriz de transición resaltando las variables que causan el deterioro de la cartera de créditos para darles tratamiento de riesgos fortaleciendo e incrementando el capital y los aportes de los socios y verificando que el patrimonio efectivo debe ser mayor o igual al 10% de los activos ponderados por riesgo de crédito, toda esta información es elevada a la Gerencia General, al Consejo de Vigilancia y al Consejo de Administración para que se dé una oportuna y adecuada toma de decisiones de los

directivos respecto a fijar políticas de riesgo crediticio que protejan y sustenten el patrimonio, la rentabilidad y la liquidez de la Cooperativa.

15) Principio 15: La Cooperativa utilizará sistemas técnicos de acuerdo a las **normativas SBS** como credit scoring e indicadores de riesgo crediticio como evaluar la capacidad de pago del socio con el objetivo de reducir y eliminar la exposición al riesgo crediticio por sobreendeudamiento, ausencia de garante, capacidad de pago insuficiente, etc., que ocasiona que se incremente la posibilidad de impagos en la cartera de créditos.

16) Principio 16: La Cooperativa deberá implementar el uso de herramientas informáticas para administrar eficientemente los riesgos crediticios, para ello deberá utilizar software estadísticos y financieros como SPSS, STATA, EVIEW, RISK SIMULATOR, @RISK, CRISTAL BALL, “R” STUDIO, etc.

e) Responsabilidades de la S.B.S.

17) Principio 17: La SBS a través de sus normativas y Resoluciones SBS establece procesos y procedimientos de administración del riesgo crediticio de la Cooperativa con el objetivo de que pueda establecer sus políticas, reglamentos, manuales, y estrategias de gestión del riesgo crediticio para realizar una correcta evaluación de créditos y eficiente administración de su cartera de créditos.

2.2.12 Administración de la gestión de riesgos

Son los procesos y procedimientos de gestión de riesgos que se encargan de identificar, medir, controlar, reducir, eliminar, aceptar, transferir y monitorear los distintos tipos de riesgos a los que tiene exposición la entidad financiera, la finalidad es identificar, analizar y evaluar el tipo de riesgo, cuantificar el grado de exposición al riesgo específico evaluado, definir el apetito y la tolerancia al riesgo a asumir de acuerdo a la expectativa riesgo-rentabilidad de los directivos de la institución financiera.



Figura 13. Administración de riesgos Fuente: Elaboración propia

Es imprescindible la formación de un Comité de Riesgos integrado por un directivo del Consejo de Administración, el Gerente General, el Jefe de Contabilidad y el Jefe de la Unidad de Riesgos los cuales definirán las políticas, medidas prácticas, procesos y procedimientos de medición, control y seguimiento a los riesgos de la institución financiera los cuales serán elevados al Consejo de Administración para sesionar y definir las acciones y políticas a seguir de acuerdo al apetito y tolerancia al riesgo a asumir midiendo en el tiempo el desempeño de las medidas adoptadas para evaluar si se están cumpliendo las metas y objetivos establecidos

utilizando para ello herramientas como indicadores que definirán límites ajustados a los diferentes tipos de riesgos.

2.2.13 Administración del riesgo crediticio

A.1. Antecedentes

Las instituciones financieras realizan el otorgamiento de préstamos, para ello el Consejo de Administración de la entidad financiera asume un determinado nivel de riesgo crediticio de acuerdo a su apetito y tolerancia al riesgo crediticio medido a través de la relación Riesgo-Rentabilidad.

Para realizar la gestión del riesgo crediticio se realizan previamente las siguientes acciones:

1. Definir el nicho del mercado objetivo a atender.
2. Realizar la evaluación del riesgo crediticio de las solicitudes de crédito.
3. Determinación del monto y plazo del crédito.
4. Aprobación del crédito detallando con los indicadores de riesgo crediticio las variables que pueden generar incumplimiento de pagos del deudor.
5. Detallar en la hoja resumen del expediente de créditos los documentos adjuntados del socio o cliente.
6. Desembolsar el préstamo de acuerdo al cumplimiento de la entrega de la documentación detallada en la hoja resumen del expediente así como la comprobación previa de las firmas y huellas digitales del socio y del garante en el contrato del préstamo, pagaré, Autorización de descuento por planillas, declaración jurada domiciliaria, etc.

7. Realizar el seguimiento y control de la cartera de créditos para mejorar y optimizar la gestión del riesgo crediticio y disminuir las pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas.

A.1.1 Evaluación de créditos

La institución financiera busca otorgar préstamos con la meta de obtener un spread financiero alto (diferencia de activos financieros - pasivos financieros) a la vez evita la exposición de concentrar en pocos créditos el riesgo crediticio de la institución colocando montos pequeños y colocar de forma diversificada por tipos de productos financieros y fijar plazos de pago adecuados de acuerdo al perfil del cliente o socio y de acuerdo al riesgo asumido por el apetito y tolerancia al riesgo crediticio de la entidad financiera.

A.2. Recuperación del crédito otorgado

Uno de los principales indicadores de riesgo crediticio para otorgar préstamos es evaluar la capacidad de pago del cliente o socio, así como identificar su nivel de sobreendeudamiento, la constitución de un garante fiador solidario o aval permanente con capacidad de pago, también es importante identificar que el socio o cliente y su garante tengan un buen record de pagos dentro de la entidad financiera como también en las centrales de riesgos donde reportan las deudas las otras entidades financieras.

A.3. Departamento de riesgo crediticio

Tiene como finalidad regular y supervisar la gestión del riesgo crediticio en la entidad financiera, para ello utiliza herramientas como evaluación financiera al socio o cliente que debe demostrar capacidad de pago, bajo nivel de endeudamiento, debe tener garante con capacidad de

pago, debe tener buen record crediticio tanto dentro de la entidad financiera como en centrales de riesgos financieros (EQUIFAX-INFOCORP), debe cumplir con todos los requisitos para otorgarle un préstamo según el Reglamento de créditos vigente y según el Manual de Riesgo Crediticio vigente, de acuerdo al apetito y tolerancia al riesgo crediticio fijados por los directivos del Consejo de Administración.

A.4. Funciones de la Unidad de Riesgo Crediticio

- 1) Realizar Análisis de Cosechas de los préstamos otorgados en un mes determinado y comparar cómo ha evolucionado su clasificación crediticia en los próximos cuatro meses.
- 2) Elaborar matrices de transición de la cartera de créditos con la finalidad de identificar las variables que generan incumplimiento de pagos de los deudores y realizar los planes de contingencia para mitigar la severidad de la pérdida esperada y pérdida no esperada.
- 3) Elaborar indicadores y parámetros de control del riesgo crediticio estableciendo límites para evaluar el riesgo crediticio en las solicitudes de préstamos presentadas a la Unidad de Riesgo Crediticio.
- 4) Realizar análisis de stress testing y stress backtesting fijando escenarios extremos de eventos de pérdidas esperadas y no esperadas con el objetivo de evaluar la capacidad de solvencia económica financiera de la entidad financiera así como el impacto o severidad que tendrá en su flujo de caja para identificar si están preparados para situaciones de crisis por eventos externos o internos que puedan provocar la posible pérdida de la continuidad del negocio.
- 5) Diseñar un scoring crediticio sistematizado para que los tiempos de respuesta a las evaluaciones crediticias realizado a los clientes o socios sean rápidas.

6) Elaborar un evaluador que identifique todo el proceso de evaluación y aprobación o rechazo de las solicitudes de préstamos de los socios o clientes.

7) Realizar el Análisis de riesgo crediticio a la competencia para implementar planes de acción para contrarrestar posibles compras de deudas a socios o clientes que quiten participación de mercado a la entidad financiera.

8) Desarrollar programas de capacitación al personal vinculado a la gestión del riesgo crediticio como son el personal del Área de Créditos, personal del Área de Recuperaciones, personal del Área de Caja, personal del Área de Informática, con el objetivo de que colaboren con las metas y objetivos establecidos por la institución financiera respecto a la gestión del riesgo crediticio de acuerdo a su apetito y tolerancia al riesgo crediticio y de acuerdo a la relación riesgo-rentabilidad establecidos por los directivos del Consejo de Administración.

A.5. Clasificación de los créditos

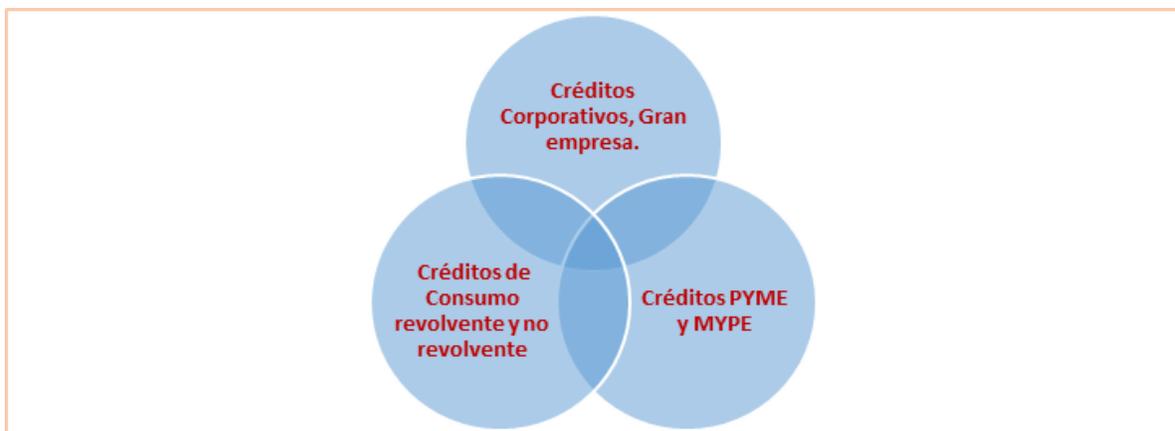


Figura 14. Tipos de créditos Fuente: Elaboración propia

La evaluación del riesgo crediticio se realizará de acuerdo al segmento y productos financieros que desarrolle y ofrezca la entidad financiera.

A.6.Principios de políticas de riesgo crediticio

1) El socio o cliente deberá cumplir los requisitos que establece la entidad financiera para ofrecerle un préstamo de acuerdo a las características y requerimientos financieros que solicite cada producto financiero ofrecido.

2) Una vez definido el nicho de mercado específico que la entidad financiera estableció para ofertar sus productos financieros los directivos del Consejo de Administración deberán fijar su nivel de apetito y tolerancia al riesgo crediticio de acuerdo a sus metas y objetivos establecidos y a la expectativa futura cuantitativa y cualitativa, límites y parámetros de la relación riesgo-rentabilidad esperadas.



Figura 15. Políticas de riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia

A.7. Análisis del Riesgo Crediticio

Antecedentes:

1) El análisis y evaluación del riesgo crediticio de una solicitud de crédito debe ser específico detallando los indicadores de riesgos y fijando límites a los parámetros establecidos para controlar y mitigar la exposición al riesgo crediticio de la entidad financiera.

2) La evaluación del riesgo crediticio servirá para reducir los eventos futuros de pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas.

Procedimientos para gestionar el riesgo crediticio:

1) Realizar el análisis y evaluación sistemática del riesgo crediticio de forma cualitativa y cuantitativa al solicitante de crédito.

2) Determinar la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, la garantía, comportamiento histórico de pagos dentro y fuera de la institución financiera del solicitante del préstamo.

3) Utilizar parámetros con límites de riesgo crediticio para tomar decisiones de otorgamiento o rechazo a las solicitudes de crédito de los socios o clientes.

4) Utilizar una matriz de transición para evaluar que variables son las más influyentes para generar incumplimiento de pagos del deudor y de acuerdo a ello darles más peso al momento de definir otorgar o rechazar una solicitud de crédito.

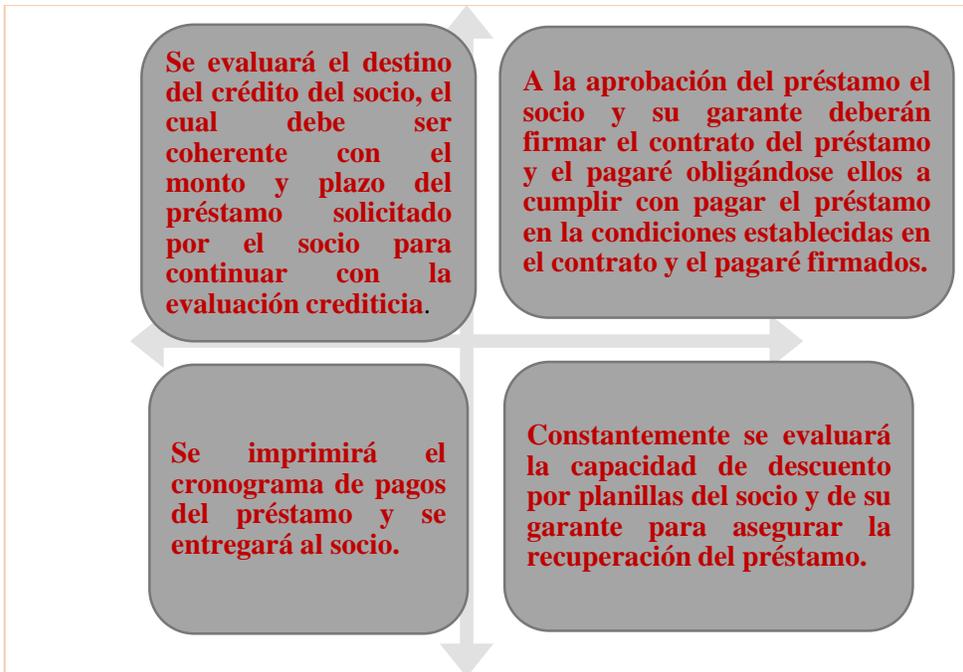


Figura 16. Dinámica de la gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia

Nota: Antes del desembolso del préstamo el socio y garante deben de estar de acuerdo con lo estipulado en el contrato y en el pagaré entregados por la entidad financiera los cuales deberán firmarlos en señal de conformidad con el compromiso de cumplir con pagar las cuotas de acuerdo al plazo y monto de las cuotas establecidas en el cronograma de pagos del préstamo, obligándose además en someterse a las gestiones prejudiciales y judiciales en caso de incumplimiento de pago de la deuda para resolverse el pago de la deuda a través de la decisión de un juez comercial.

Principales aspectos para evaluar el riesgo crediticio

1. Severidad del riesgo crediticio.
2. Evaluación de la capacidad de pago.
3. Evaluación de la relación deuda/patrimonio la cual no debe ser mayor a 1.
4. Solicitar un garante solidario.

5. Determinar el sobreendeudamiento del socio o cliente.
6. Evaluar el historial de pagos dentro de la institución financiera como en centrales de riesgos.

A.8.Evaluación de Riesgo Crediticio para medianas y grandes empresas.

Factores básicos de la evaluación del riesgo crediticio:

1. Investigar en que se invertirá el préstamo a otorgar.
2. Verificar y controlar el cumplimiento del manual de riesgo crediticio y del Reglamento de Créditos al momento de realizar la evaluación del riesgo crediticio.
3. Fijar límites a los parámetros de control del riesgo crediticio con la finalidad de solicitar mayores garantías al deudor de acuerdo a su nivel de riesgo crediticio evaluado.
4. Verificar la información tributaria en SUNAT por la página web respecto a las facturas presentadas, PDTs mensuales y anuales presentados así como conocer el valor y tamaño de inventarios y de cuentas por cobrar del deudor para identificar la exposición del riesgo crediticio que tiene la entidad financiera con cada deudor.



Figura 17. Motivos para gestionar un préstamo Fuente: Elaboración propia

Información básica fundamental para evaluar el riesgo crediticio:

1. Determinar el monto, plazo y destino del préstamo solicitado.
2. Determinar el flujo de caja presente y el flujo de caja proyectado mensual de acuerdo al monto de la cuota mensual y del plazo del préstamo evaluado.
3. Evaluar la capacidad de pago del garante y de las garantías reales y mobiliarias presentadas por el solicitante del préstamo.
4. Evaluar la puntualidad, montos de líneas de crédito, plazos, garantías presentadas a los proveedores del solicitante del préstamo.
5. Evaluar la información financiera según estado de resultados, estado de situación financiera, estado de cambios en el patrimonio, flujo de caja presente y flujo de caja proyectado del solicitante del préstamo.
6. Solicitar la documentación de los seguros que tiene el solicitante del préstamo para evaluar el nivel de cobertura que tiene sobre sus activos.
7. Identificar y valorizar a precio actual cada uno de los activos fijos y mobiliarios del solicitante del préstamo.
8. Analiza el record de pagos del deudor tanto dentro de la institución financiera, en otras entidades financieras, entidades comerciales, industriales y de servicios.
9. Identificar el giro del negocio, así como su movimiento comercial y ciclo de pagos.
10. Evaluar sus referencias comerciales como bancarias.
11. Evaluar sus referencias personales.

12. Identificar el riesgo único o vinculado de los principales directivos de la empresa así como su conocimiento del negocio para identificar testaferros.



Figura 18. Información requerida del solicitante de crédito Fuente: Elaboración propia

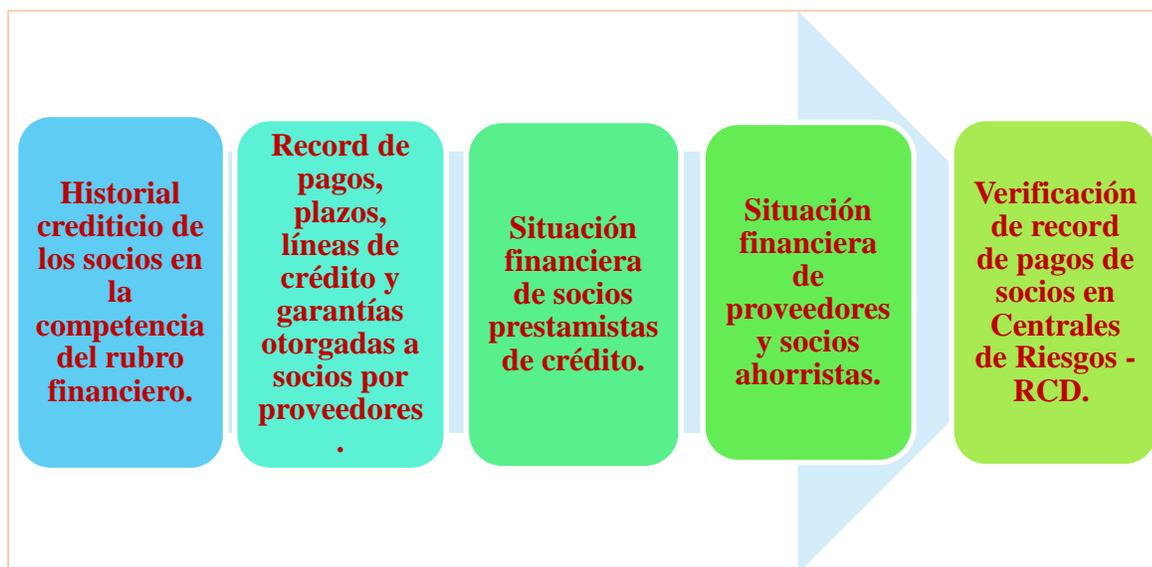


Figura 19. Revisión de antecedentes crediticio Fuente: Elaboración Propia

A.9. Procesos para la evaluación del riesgo crediticio de un cliente o socio P.J.:

Requisitos solicitados por la entidad financiera para evaluar el riesgo crediticio de empresas con personería jurídica:

Solicitud de crédito llenada y firmada por el representante legal de la empresa solicitante.

1. Detallar la actividad económica de la empresa, solicitar su tablero de comando (balanced scorecard) para analizar los objetivos y metas establecidas por la empresa para el año en curso, donde detalle las actividades e indicadores de eficiencia establecidas por la empresa mes a mes y trimestralmente con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos trimestralmente y compararlos con los objetivos y las metas establecidas para analizar los motivos del cumplimiento o incumplimiento de las metas.

2. Requerir el HR y PU del autovalúo del último año de la empresa, así como la copia literal de SUNARP que tenga una antigüedad máxima de 15 días del registro de su propiedad para evaluar los gravámenes y poder realizar la tasación del predio de la empresa y de ser el caso solicitar los documentos de propiedad de sus socios o representantes legales que avalen la operación crediticia, una vez evaluados realizar la garantía hipotecaria que servirá para asignar menores provisiones contables en la cartera de créditos de la entidad financiera a la vez incrementará la posibilidad de recuperación del 100% del capital a prestar a la empresa.

3. Solicitar los estados de resultados, el estado de situación financiera, el estado de cambios en el patrimonio y el flujo de efectivo de la empresa de los 3 últimos años (todos deben ser auditados).

4. Solicitar a la empresa la declaración anual a SUNAT del PDT IGV-RENTA, la declaración PDT a SUNAT de los últimos 6 meses, para verificar a través de la página web de la SUNAT la autenticidad de las declaraciones así como la variación de su indicador para constatar si existe adulteración de los documentos presentados a SUNAT.

5. Solicitar la proyección del flujo de caja de la empresa de acuerdo al plazo solicitado del préstamo para constatar si la empresa tiene la suficiente liquidez necesaria para pagar sus cuotas

mensuales durante todo el horizonte del plazo del préstamo, donde la cuota mensual del préstamo del flujo de caja mensual no debe exceder el 70% del excedente neto mensual proyectado del flujo de caja.

6. Solicitar la copia literal vigente de la empresa con una antigüedad no mayor a 15 días, la vigencia de poderes, el testimonio de constitución de la empresa, así como el libro de actas de variación de aportes o retiros de capital donde detalle el porcentaje de participación accionarial de cada socio, estos documentos servirán para identificar posibles testafierros, mala clasificación crediticia de los socios, mala clasificación de las empresas relacionadas a los socios (riesgo único o vinculado).

7. Indagar en SUNAT si la empresa solicitante de crédito, su representante legal, sus socios accionistas y las empresas vinculadas a los socios accionistas tienen deudas en cobranza coactiva, con proceso de embargo de cuentas corrientes, etc., para mitigar el riesgo crediticio.

8. Solicitar los DNI de cada uno de los socios de la empresa, del representante legal y de sus cónyuges para evaluar su riesgo crediticio vinculado o riesgo único y determinar si la empresa solicitante de crédito puede proseguir con el proceso de evaluación del riesgo crediticio de su solicitud de préstamo en la entidad financiera.

9. Presentar la ficha RUC de SUNAT de la empresa, su último recibo de servicios tanto del domicilio fiscal de la empresa, como del domicilio de su representante legal que será aval solidario permanente durante todo el plazo del crédito hasta su cancelación total a la entidad financiera.

A.10. Proceso de evaluación del riesgo crediticio para realizar el Otorgamiento o Rechazo de la solicitud del préstamo:

1. Recepcionar al cliente el expediente de la solicitud de crédito de la empresa con todos los requisitos mencionados en el punto A.9.
2. Realizar la evaluación del riesgo crediticio por parte del Analista de riesgo crediticio el cual deberá ser validado y refrendado por el Jefe de Riesgo Crediticio en el expediente de créditos de la empresa solicitante.
3. Dictaminar la aceptación, condicionamiento o rechazo de la solicitud de préstamo de la empresa.
4. Informar a la empresa con una carta, correo electrónico institucional u otro medio indicando los motivos de aprobación o rechazo de la solicitud del préstamo de la empresa.
5. Provisionar de acuerdo a la clasificación crediticia y según el tipo de garantía presentada por la empresa.
6. Entregar al representante legal de la empresa el contrato del préstamo así como el pagaré firmado por el representante legal de la institución financiera para que sean firmados y sellados por el representante legal de la empresa y también firmados colocando la huella digital como personal natural por el representante legal de la empresa y su cónyuge así como de los socios avalistas y sus cónyuges de ser el caso.
7. Hacer firmar y sellar al representante legal de la empresa la póliza de seguros del inmueble hipotecado a favor de la entidad financiera.
8. Entrega al personal del Área de caja el expediente de crédito completo para que verifique la conformidad según la hoja resumen del préstamo para que dé visto bueno a todos los documentos en señal de conformidad y realice el desembolso del préstamo depositando el monto

del préstamo en la cuenta corriente en soles o dólares del cliente según solicitud de crédito de la empresa.

9. El personal del Área de caja deberá entregar el Cronograma de pagos del préstamo al representante legal de la empresa, copia del seguro de desgravamen firmado y sellado por el representante legal de la empresa, así como copia del contrato del préstamo, copia del pagaré firmado, copia del seguro del inmueble firmado y sellado por el representante legal de la empresa y por sus garantes.

10. Realizar el seguimiento del préstamo otorgado por el Analista de créditos evaluador para controlar el cumplimiento de los pagos de las cuotas del préstamo otorgado a la empresa.

A.11. Evaluación del riesgo crediticio

Referencias:

1. Tomar en cuenta el riesgo país, la tendencia a futuro del sector económico de la empresa, el crecimiento del PBI, la inflación, la variación de la tasa de interés, el tipo de cambio, etc.
2. Realizar un estudio financiero y comercial comparativo de la empresa con sus principales competidores y con el promedio de empresas del sector económico.

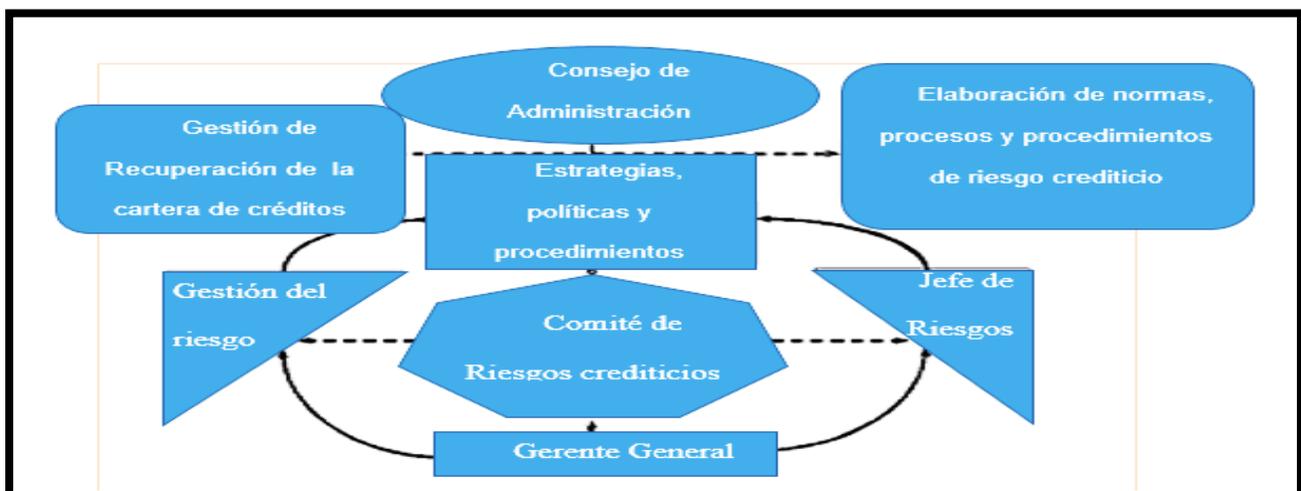


Figura 20. Procesos de la gestión del riesgo crediticio Fuente: Elaboración propia

2.2.14 Calidad de la cartera de créditos

2.2.2 Otorgamiento de Créditos en la entidad financiera

El crédito es el otorgamiento de un desembolso de dinero a favor de una persona natural o jurídica, este hecho representa la posibilidad de incumplimiento de pagos del deudor (Default o incumplimiento) lo cual representa riesgo de crédito y sus límites y parámetros son establecidos por los miembros del Consejo de administración los cuales dictan sus políticas crediticias de acuerdo a su apetito y tolerancia al riesgo crediticio que está relacionado a su expectativa de nivel de la relación riesgo-rentabilidad establecidas en sus metas y objetivos anuales dentro de la institución financiera.

2.2.3 Clases de Préstamo



Figura 21. Clases de Préstamo Fuente; Elaboración propia

1. Préstamo Directo

Es el préstamo otorgado a un cliente o socio de una entidad financiera que tiene el objetivo de obtener una rentabilidad por el riesgo crediticio asumido por la posibilidad del incumplimiento del pago de las cuotas del cronograma de pagos del préstamo otorgado al deudor.

2. Préstamo Indirecto

Es el denominado crédito de garantía otorgado por la entidad financiera con el objetivo de dar cobertura a las emisiones de cartas fianzas, cartas de crédito, etc. para que el cliente realice operaciones de comercio exterior respaldado por la entidad financiera, a diferencia del interés que cobra en los créditos directos donde se realiza desembolso de dinero, en los créditos indirectos la entidad financiera cobra un porcentaje del monto a ser cubierto a favor del cliente el cual le representa una comisión por el respaldo que le da la institución financiera al cliente para que realice determinada operación comercial, industrial o financiera con sus contrapartes.

Tipos de Préstamos:

De acuerdo a la Resolución SBS 11356-2008 existen ocho tipos de préstamos que otorgan las entidades financieras a sus clientes o socios, los cuales son las siguientes:

I. Préstamos Corporativos

Son brindados a empresas de personería jurídica que cumplen el requisito de haber obtenido ventas anuales de 200 millones de soles a más, a la vez dichas ventas deben haberse obtenido anualmente como mínimo los últimos dos años.

II. Préstamos para Grandes Empresas

Son brindados a empresas de personería jurídica que cumplen el requisito de haber obtenido ventas anuales por más de 20 millones de soles hasta un tope de 200 millones de soles, a la vez dichas ventas deben haberse obtenido anualmente como mínimo los últimos dos años.

III. Préstamos para Medianas Empresas

Son brindados a empresas de personería jurídica que cumplen el requisito de tener deudas en el sistema financiero mayor a 300 mil soles los últimos 6 meses y no cumplen los requisitos para ser considerados préstamos corporativos y préstamos para grandes empresas.

IV. Préstamos para Pequeñas Empresas

Son brindados a empresas de personería jurídica y personas naturales que cumplen el requisito de tener deudas en el sistema financiero mayor a 20 mil soles y menor o igual a 300 mil soles los últimos 6 meses (no se considera los créditos hipotecarios). Este tipo de préstamos son dirigidos a empresas o personas naturales dedicadas a comercialización, prestación de servicios o producción.

V. Préstamos para Microempresas

Son brindados a empresas de personería jurídica y personas naturales que cumplen el requisito de tener deudas en el sistema financiero no mayor a 20 mil soles los últimos 6 meses (no se considera los créditos hipotecarios). Este tipo de préstamos son dirigidos a empresas o personas naturales dedicadas a comercialización, prestación de servicios o producción.

VI. Préstamos de Consumo Revolvente

Son brindados a personas naturales con el objetivo de que cubran sus necesidades de pagar bienes y servicios o gastos no relacionados al giro del negocio o empresa y su deuda no debe superar los S/.300,000 soles los últimos 6 meses (sin incluir los créditos hipotecarios de vivienda).

VII. Préstamos de Consumo No Revolvente

Son brindados a personas naturales con el objetivo de que cubran sus necesidades de pagar bienes y servicios o gastos no relacionados al giro del negocio o empresa sin la necesidad de revolver la deuda que incrementará los intereses, por ejemplo, un préstamo efectivo con cronograma de pagos a cuota fija es un préstamo no revolvente.

VIII. Préstamos Hipotecarios

Son brindados a personas naturales con el objetivo de financiar la compra de una vivienda propia, también sirve para para construir, refaccionar, remodelar, ampliar, mejorar y subdividir la vivienda propia, con el requisito que los préstamos estén amparados con hipotecas inscritas en SUNARP a favor de la entidad financiera.

2.2.4 Variables de evaluación para una solicitud de préstamo de consumo no revolvente.

Para evaluar el Riesgo crediticio de una solicitud de préstamo de consumo no revolvente se debe realizar los siguientes pasos:

1. Determinar la capacidad de pago del socio o cliente a través del ratio cuota/excedente el cual debe ser menor o igual a 30%.
2. Evaluar el nivel de sobreendeudamiento del socio o cliente donde la deuda total del socio (Riesgo total) no debe superar las 7 veces de su nivel de excedente neto mensual.
3. Evaluar el nivel de sobreendeudamiento del socio o cliente donde la suma de las cuotas del socio o cliente no debe ser mayor al 30% de su excedente neto mensual e incluyendo los créditos hipotecarios no deben superar el 45% de su excedente neto mensual.

4. El garante o fiador solidario del socio o cliente solicitante del préstamo debe tener capacidad de pago y no debe estar sobreendeudado.

5. Determinar la puntualidad de pagos del socio o cliente tanto dentro de la entidad financiera que evalúa el préstamo como en el sistema financiero en su record crediticio.

6. El socio o cliente y su garante deben estar clasificados normal al 100% el último año de sus record de préstamos tanto en los reportes de las Centrales de Riesgo como dentro de la institución financiera que evalúa la solicitud del préstamo.

7. El socio o cliente y su garante no deben tener deudas refinanciadas ni reprogramadas para solicitar un préstamo.

8. El socio o cliente y su garante no deben tener deudas castigadas históricas ni vigentes, ni deudas con procesos judiciales reportados en Centrales de Riesgos ni internamente dentro de la institución financiera que evalúa la solicitud de préstamo.

9. Para el caso de Cooperativas el socio debe tener el nivel adecuado de aportes por tipo de producto crediticio para poder evaluar su solicitud de préstamo.

10. Para el caso de Cooperativas las personas garantizadas por el socio deben estar al día en sus pagos y deben tener un record crediticio puntual.

11. Para el caso de Cooperativas deben verificarse los domicilios del socio y del garante tanto donde viven como la dirección de sus empleos o negocios en los cuales deben tener arraigo domiciliario como mínimo 2 años.

2.2.5 Políticas de crédito

Las políticas de crédito están dadas mediante un Reglamento de Créditos aprobado por el Consejo de Administración.

Los requisitos, procedimientos, las excepciones, las prohibiciones, los canales de evaluación, aprobación o rechazo de una solicitud de crédito así como las normas de la SBS, Estatuto, Ley General de Cooperativas, etc., deben estar registradas en el Reglamento de créditos, el cual debe ser el documento que rijan la gestión de riesgo crediticio con el objetivo de evaluar de forma técnica y preventiva la solicitud de créditos para los socios o clientes de la institución financiera y mitigue los riesgos de probabilidades de impago futuros de las cuotas de los socios o clientes.

2.2.6 Conceptos:

2.2.7 Riesgo financiero

El riesgo es la posibilidad que se concrete un evento negativo en la entidad financiera que le reporte pérdidas económicas financieras esperadas y no esperadas.

Las medidas de acción para tratar los riesgos son elaborando indicadores y parámetros de control fijando límites al apetito y tolerancia al riesgo los cuales deben ser dictados y monitoreados por los directivos del Consejo de Administración.

Los riesgos crediticios, riesgos operacionales, riesgos de mercado, riesgos de liquidez, etc. están regulados por la S.B.S. donde sus indicadores, límites de apetito y tolerancia al riesgo y anexos de cálculo técnico deben ser implementados en la entidad financiera para cumplir con los requisitos establecidos en las normas S.B.S. y cuando se realice la supervisión efectiva del personal de la S.B.S. a la entidad financiera encuentre que están cumpliendo con sus requerimientos patrimoniales y de cobertura de riesgos.

2.2.8 Empresa de personería jurídica

La empresa es la unidad de elaboración de bienes y servicios usando mano de obra, recursos financieros y activos muebles e inmuebles con el objetivo de conseguir rentabilidad para sus inversionistas y recuperación de su capital, así como crecimiento de su capital social.

2.2.9 Cooperativa de ahorro y crédito cerrada

Es la organización formal de personas que llevan el nombre de socios los cuales tienen el objetivo de cubrir las necesidades económico financieras de los asociados otorgando préstamos, ayuda social, cobertura de enfermedades, hospitalización, indemnizar a familiares por el fallecimiento de socios, paseos, ceremonias institucionales, capacitaciones en Cooperativismo, etc.

La captación de aportes es solamente requerido a los socios pues no se financian con recursos de terceros para su operatividad y otorgan servicios y beneficios a los socios como el pago anual de remanentes de acuerdo a su nivel de aportaciones, la antigüedad como socio y el monto de remanente obtenido al cierre del año.

2.2.10 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

Los productos financieros son ofertados a todo tipo de personas y empresas incluyendo sus propios socios.

2.2.11 Organización Administrativa

Son clasificaciones de la empresa por Áreas con la finalidad de realizar los procesos y procedimientos de forma oportuna y óptima a la vez de medir, controlar y realizar seguimiento a

cada personal de cada Área para evaluar el cumplimiento de sus funciones, metas, objetivos e indicadores económico financieros de la empresa.

2.2.12 Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa detallando los niveles jerárquicos, los órganos de dirección, órganos de control, órganos de apoyo, órganos operativos, etc. los cuales sirven para delimitan funciones y responsabilidades dentro de la organización empresarial.

2.2.13 Política Administrativa

Es elaborado por los directivos de la empresa con la finalidad de fijar normas, procesos y procedimientos así como metas y objetivos de la empresa para que establezcan mecanismos de control de cumplimiento de objetivos y metas de acuerdo a la política establecida.

2.2.14 Manual Administrativo

Es el desarrollo técnico especializado de normas administrativas, reglamentos, políticas, mediciones, indicadores, límites y parámetros de cumplimiento de cada operación o actividad importante del personal de cada Área con el objetivo de guiar y monitorear el cumplimiento de sus funciones y evaluar el cumplimiento de metas y objetivos fijados por los directivos de la empresa.

2.2.15 Misión

Es el establecimiento de esfuerzos específicos para brindar bienes y servicios de buena calidad a sus clientes o socios haciendo uso de recursos humanos, capital, activos fijos e inmuebles que le brinden óptima satisfacción a los clientes o socios, para ello los directivos de la empresa establecen su apetito y tolerancia al riesgo que puede conllevar a beneficios o pérdidas de acuerdo a su expectativa de la relación riesgo-rentabilidad.

2.2.16 Estrategias

Son el establecimiento de políticas, procesos y procedimientos que sirven para cumplir con las metas y objetivos fijados por los directivos de la empresa, los cuales están medidos y monitoreados por indicadores cuantitativos y cualitativos para verificar el grado de cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo a las estrategias utilizadas.

2.2.17 Riesgo

Es la probabilidad de tener eventos negativos que le representen pérdidas económicas y financieras a la empresa.

2.2.18 Evaluación de los riesgos

Es la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos que son utilizados para identificar los eventos de riesgos que puedan representar pérdidas económicas financieras a la empresa, con las cuales se dará tratamiento para fijar parámetros y límites a los distintos tipos de riesgo a los que está expuesta la empresa, el objetivo es eliminar, reducir, evitar, transferir o aceptar el riesgo de

acuerdo al apetito y tolerancia al riesgo establecidos por los directivos de la empresa de acuerdo a su proyección de obtención de beneficios de acuerdo a un nivel de riesgo límite aceptado.

2.2.19 Estrategias de Mercado

Políticas de mercadeo que tienen la finalidad de cumplir con las expectativas de beneficio del cliente o socio de acuerdo a las metas y objetivos fijados por los directivos de la empresa.

2.2.20 Sistema Financiero

Relación de instituciones financieras reguladas y supervisadas por la S.B.S.

2.2.21 Banco

Empresa pública o privada que tiene la autorización operativa legal de la S.B.S. para operar recursos financieros en forma de préstamos o captación de ahorros del público o de empresas relacionadas para dinamizar la economía captando recursos de agentes superavitarios en forma de captación de ahorros o depósitos a plazo fijo para luego colocarlos en forma de préstamos a agentes deficitarios los cuales dejan un spread o margen financiero a favor del Banco para que continúe sus operaciones en el mercado financiero.

2.2.22 Entidad de Crédito (Financiera)

Empresa que se encarga de captar recursos financieros de empresas y personas en forma de ahorros y depósitos a plazo fijo para colocarlos en forma de préstamos a clientes con el objetivo de lograr rentabilidad e incrementar el capital social de sus inversionistas.

2.2.23 Financiar

Otorgar desembolsos de dinero o garantizar deuda indirecta a favor de sus clientes en forma de préstamos, emisión de cartas fianza o cartas de crédito.

2.2.24 Intermediación Financiera

Procedimiento de captación de ahorros por medio de una entidad financiera para que ésta última realice la labor de intermediaria ante terceros a través de la colocación de los fondos captados.

2.2.25 Entidad de Intermediación Financiera Bancaria (Bancos)

Luego de captado los recursos financieros la entidad financiera se encarga de realizar operaciones activas directas o indirectas que le reporten utilidades e incrementen su capital social para otorgar cobertura a través del FSD (Fondo de Seguro de Depósito) por el dinero captado de sus ahorristas.

2.2.26 Entidad de Intermediación Financiera no Bancaria:

Son empresas que no tienen la categoría de Bancos (por el tamaño de sus activos totales) por lo que solamente pueden realizar la prestación de servicios financieros de forma limitada, entre ellas están las Cooperativas de ahorro y crédito abiertas.

2.2.27 Operaciones Financieras

Son los distintos productos activos y pasivos que ofrecen las entidades financieras a sus clientes como son la apertura de cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, apertura de fondos

mutuos, préstamos con garantía hipotecaria, con garantía prendaria, créditos indirectos como cartas fianza, etc.

2.2.28 Operaciones Activas

Son los productos financieros que colocan las entidades financieras a su clientes que pueden ser personas naturales o jurídicas, por ejemplo colocación de préstamos, inversiones en depósitos a plazo fijo en otras entidades financieras, compra de acciones y bonos, etc.

2.2.29 Operaciones Pasivas

Son operaciones de captación de cuentas pasivas de clientes que pueden ser apertura de cuentas corrientes, apertura de cuentas de ahorro, aperturas de depósitos plazo fijo, donde la entidad financiera debe pagar a sus clientes un interés fijo prorrateado con la TREA (Tasa de rendimiento efectivo anual) de acuerdo a los plazos de las cuentas pasivas.

2.2.30 Servicios Financieros

Son las operaciones financieras que realizan las entidades financieras captando recursos pasivos de clientes para colocarlos como productos activos a otros clientes con el objetivo de obtener ganancias, dar cobertura y asegurar los pasivos comprometidos con los clientes.

2.2.31 Crédito

Es una operación activa que se otorga mediante créditos directos o indirectos a los clientes de la entidad financiera, estas operaciones representan riesgo crediticio para la institución financiera donde la exposición total de la deuda puede generar incumplimiento en el pago de la deuda por

el cliente generando pérdidas esperadas y no esperadas por lo cual la entidad financiera deberá realizar aportes de capital para dar cobertura a las cuentas pasivas depositadas en la entidad financiera por sus clientes ahorristas.

2.2.32 Créditos Directos

Son operaciones financieras que representan desembolso de dinero a favor del cliente prestatario, por ejemplo, préstamo personal, capital de trabajo, leasing, activo fijo, crédito hipotecario, etc.

2.2.33 Capital

Es el origen de la estructura de patrimonio de las personas y empresas se puede apreciar con el monto declarado por el cliente depositario de ahorros en la entidad financiera, con las actas de aportes de capital de las empresas, en el caso de la misma entidad financiera está consignado como parte de los aportes de capital de los inversionistas que generalmente se les denomina socios.

2.2.34 Capacidad

Es la medición del nivel de excedente actual o proyectado a futuro del cliente reflejado en su flujo de caja proyectado, sirve para determinar la capacidad máxima de endeudamiento del cliente ante la entidad financiera donde el cliente no entre en Default (incumplimiento de pagos del deudor).

2.2.35 Monto

Es la cantidad del crédito otorgado por la entidad financiera al cliente determinado por varios factores, capacidad de pago, nivel de sobreendeudamiento, destino del crédito, garantías ofrecidas por el cliente, historial de pagos, giro del negocio, etc.

2.2.36 Plazo

Es el periodo de tiempo estimado de pago de la deuda del cliente a la entidad financiera, esta medición está determinada por la capacidad de pago del cliente en el corto y largo plazo de acuerdo a la fluctuación del excedente del flujo de caja del cliente durante todo el periodo del préstamo donde las cuotas deben representar un máximo de 70% del valor del excedente del flujo de caja mensual evaluado.

2.2.37 Garantía

Es de vital importancia la constitución de garantías para otorgar créditos directos a los clientes debido a la probabilidad de incumplimiento de pagos del deudor que generará pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas a la institución financiera.

Existen diferentes tipos de garantías como la garantía hipotecaria, garantía mobiliaria, garantía líquida o auto liquidable, garantía personal como aval solidario, etc.

2.2.38 Mora

Es el incumplimiento de pagos del cliente deudor de un crédito directo o indirecto a la entidad financiera reflejado en la cartera de créditos de la institución financiera así como en el record de

pagos de su cronograma de pagos, la morosidad se mide a partir del primer día de atraso del impago de la deuda del cliente.

Existen diferentes mediciones de los tramos de morosidad de acuerdo al tipo de producto, tamaño de la empresa, con los cuales se asignan las provisiones (pérdidas esperadas) registrados en el estado de resultados de la entidad financiera que disminuyen sus utilidades o remanentes.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

- La Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 - 2017.

2.3.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifico 1

- Los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017.

Hipótesis Especifico 2

- La Gestión del Riesgo de Crédito considerando la calidad de la cartera puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, 2016 - 2017.

Hipótesis Especifico 3

- La Gestión de Riesgo de Crédito considerando el seguimiento del riesgo de crédito puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, 2016 - 2017.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Metodología

Por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es Básica – aplicada porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad, de acuerdo a lo planteado por Sánchez y Pongo (2014).

Para un tipo de investigación básica, si las correlaciones (variables o dimensiones) se acercan cada vez más a la variable dependiente (Ho), se está logrando la estabilidad, según ese factor, propia de la dimensión o variable independiente. Pero si las correlaciones se alejan, se van convirtiendo, primero, en una oportunidad de cambios, y si están en la parte crítica o debilidad, serán materia de la recomendación o propuesta. La figura de abajo nos muestra una investigación tipo básica – aplicada.

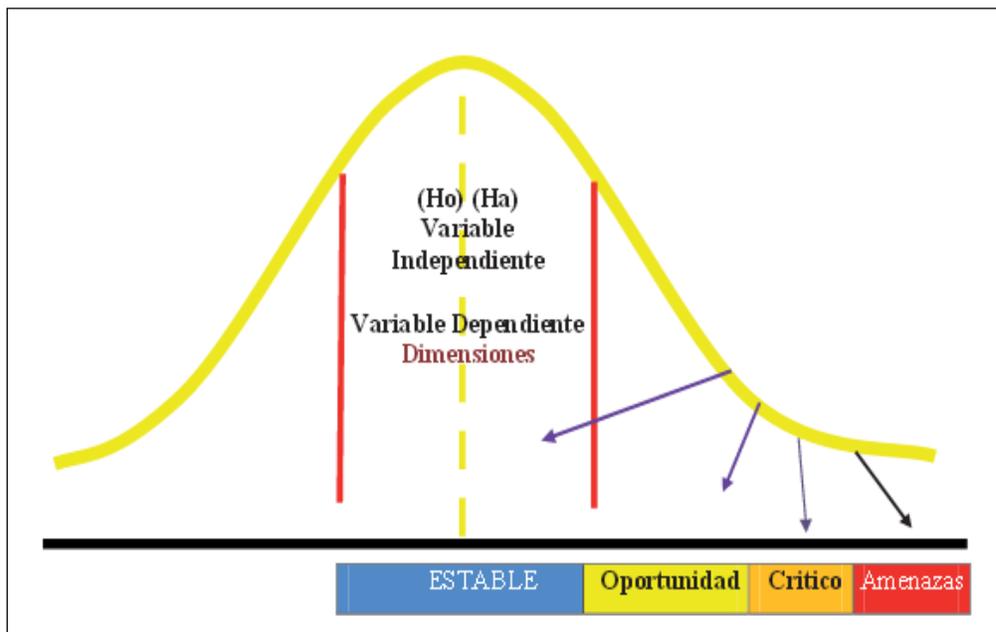


Figura 22. Distribución S y evaluación de las investigaciones básicas Fuente: Sánchez (2011)

3.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo y correlaciona las variables dependiente e independiente, es decir, se describe y se relacionan los comportamientos de una variable y sus dimensiones, en función de la otra variable, pues se plantea una relación de causa-efecto de acuerdo a lo planteado por Sánchez y Pongo (2014).

3.3. Diseño de Investigación

Según Sánchez (2010) El Diseño de investigación es No Experimental, y de Corte Transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- I. **Diseño No Experimental**, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describe y se analiza su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.
- II. **Diseño Transversal**, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables mediante la recolección de datos en un punto en el tiempo.

3.4. Estrategia de prueba de hipótesis

La estrategia para probar la hipótesis, se inicia primero con la formulación de la encuesta. Para realizar la prueba de hipótesis se empleó el programa informático SPSS en su versión 15.0. Este programa procesa los datos de la encuesta y comparando las variables en función a las hipótesis planteadas, determinar el estadístico de prueba y corresponde al investigador la interpretación del resultado.

3.4.1 Cálculo de Estadístico de Prueba de Hipótesis

El estadístico a emplear será el Chi-Cuadrado, porque permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas, como es el caso de la presente investigación, que se presentan en una tabla de contingencia. La prueba de independencia del Chi-cuadrado parte de la

hipótesis que las variables son independientes; es decir, que no existe ninguna relación entre ellas y por lo tanto, ninguna ejerce influencia sobre la otra. El objetivo de la prueba Chi-cuadrado es comprobar la hipótesis mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de significación es mayor o igual que el alfa predeterminado (0.05 o 5%) se acepta la hipótesis, pero si es menor se rechaza.

Hipótesis Nula: Existe dependencia entre las variables.
Hipótesis Alternativa: Las variables son independientes.

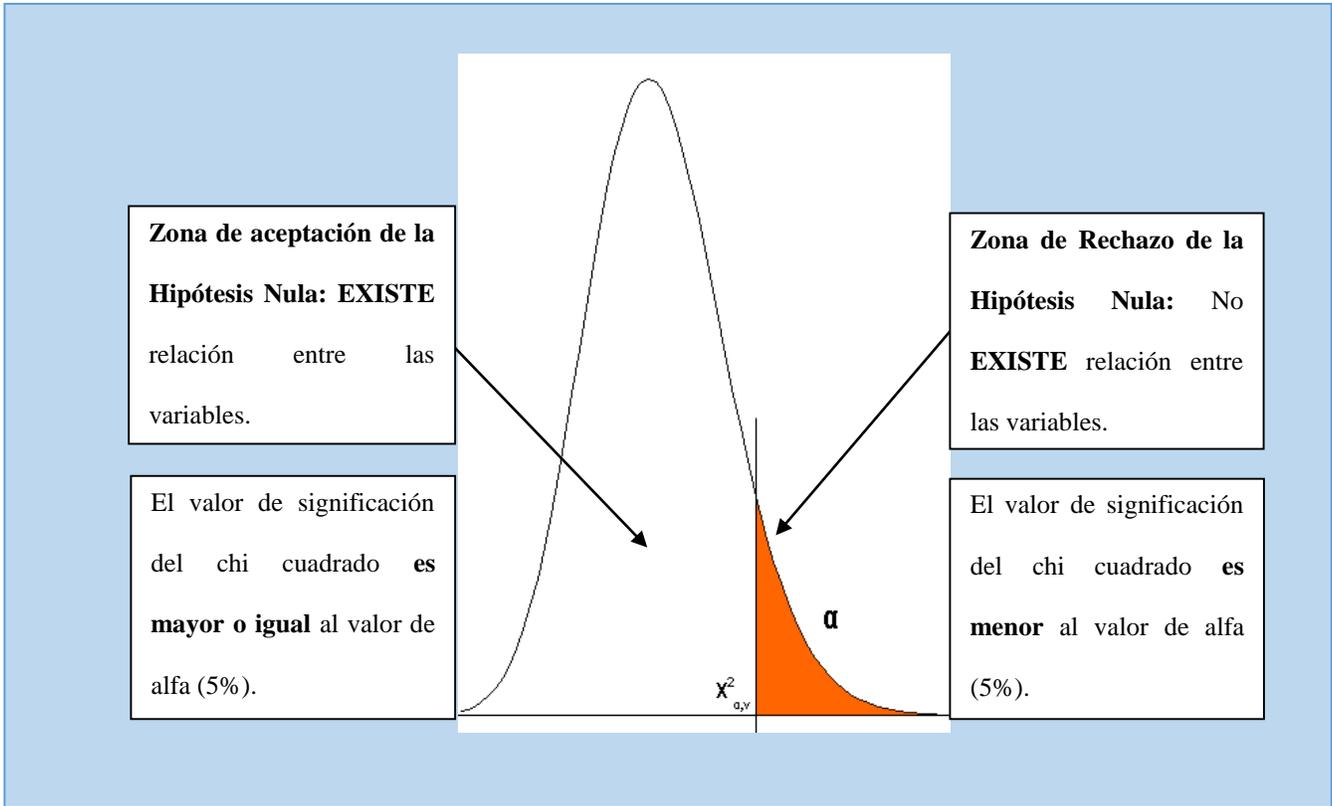


Figura 23. Se observa la zona de aceptación y la zona de rechazo de la hipótesis nula Fuente: Sánchez (2011)

3.5. Variables

3.5.1. Variable Independiente

X_1 = Gestión del Riesgo crediticio

INDICADORES		ÍNDICES
X11	Procedimientos operacionales	Evaluación del Riesgo
		Tratamiento del Riesgo
X12	Calidad de cartera	Clasificación de cartera
		Cartera en riesgo
X13	Seguimiento del riesgo crediticio	Apetito y tolerancia
		Sistema de alerta temprana

3.5.2. Variable Dependiente

Y_1 = Calidad de cartera

INDICADORES		ÍNDICES
Evaluación de desempeño		Morosidad
		Protección
Recuperación de Cartera		Recuperación de cartera
Medición del riesgo crediticio		Pérdidas esperadas (provisiones contables) y pérdidas no esperadas (disminución del capital social por renuncia de socios y retiro de aportes).

3.6. Población

La Población en la investigación cuenta con 46 profesionales, ya que estos participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias, y viven con intensidad las dimensiones que se pretende medir, que se puede apreciar mejor en el presente cuadro:

3.7. Muestra

La muestra de estudio se determinó en 24 profesionales de la cooperativa, mediante la fórmula proveniente de la tabla de Arkin y Colton citado por Sánchez (2010).

$$n = \frac{N (Z^2) (P) (Q)}{(N-1) \times e^2 + (Z^2) \times (P)(Q)} = \frac{46 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{45(0.10)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{44.1784}{1.4104} = 31.32$$

$$n = 31 \text{ Profesionales}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor 1.96

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = 0.10

3.8. Técnicas de Investigación

En la investigación “Gestión de Riesgo de Crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, 2016-2017”, se utilizará como técnica el análisis de datos numéricos que se nos otorgará de la cooperativa para realizar los respectivos análisis.

3.9. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos de recolección de datos se diseñarán formatos (fichas de observación) para la recopilación de los datos numéricos que apoyen la investigación, para ello se elaboraron formatos de datos para cada indicador que se requiriera y obtener los datos resultados de forma ordenada.

La recolección de datos cuantitativos se realiza mediante instrumentos de medición compuestos por indicadores que representan las variables de la investigación.

Observación

Se realizará la observación directa al proceso de planificación financiera y la medición del cumplimiento de metas y objetivos de mitigación del riesgo crediticio con el fin de captar la realidad, para que así permita comprender el proceso e identificarlos problemas.

Entrevista

Se realizará una entrevista al Gerente General, al Jefe de Riesgos, a todos los Jefes de Área y a los colaboradores que tienen relación con la evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos otorgados, para recabar toda la información financiera necesaria, con el objetivo de

plantear las políticas, procesos y procedimientos de administración del riesgo crediticio y optimización de la administración de la cartera de créditos de la Cooperativa.

3.10. Procesamiento y análisis de datos

Técnica documento

Procedimiento: análisis de contenido.

Instrumento: Análisis de los Estados Financieros a la vez análisis y evaluación de la mejora o deterioro de la cartera de créditos de la Cooperativa medido en un determinado rango de tiempo.

Procedimientos:

Evaluación de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos a través del sistema informático por medio de reportes mensuales de la cartera de créditos de la Cooperativa teniendo la finalidad de cuantificar la mejora o deterioro mensual de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

Análisis y evaluación del desempeño e impacto económico financiero de la clasificación de la cartera de créditos medido mensualmente en los estados financieros de la Cooperativa.

Actualización del Manual de Riesgo Crediticio y del Reglamento de Créditos de la Cooperativa de acuerdo al marco normativo vigente de la SBS y de la operatividad del sistema Cooperativo enmarcado en la ley General de Cooperativas.

Identificación y ejecución de las principales actividades del ambiente interno de la Cooperativa fijando metas y objetivos cuantificables a través de herramientas de medición del Riesgo Crediticio.

Realizar el análisis del riesgo crediticio a través de software predictivos de escenarios de stress testing y backtesting de riesgo crediticio, modelos internos de evaluación de Riesgo Crediticio y medición del nivel de cumplimiento de parámetros preestablecidos de medición del Riesgo Crediticio que impactan de forma positiva o negativa en la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

Evaluar el desempeño del cumplimiento de las metas y parámetros establecidos de Riesgo Crediticio que son medidos de forma mensual.

Tratar el Riesgo Crediticio ejecutando acciones de mitigación del Riesgo Crediticio como por ejemplo, disminuir significativamente las excepciones al Reglamento de créditos y al Manual de Riesgo Crediticio en el momento de la evaluación y otorgamiento de préstamos a los socios de la Cooperativa.

Realizar constante seguimiento de la evolución de la mejora o deterioro de la cartera de créditos de la Cooperativa a través del análisis de cosechas de la colocación de créditos de un mes determinado midiendo su evolución crediticia de forma cuatrimestral, verificar el estado de las provisiones (pérdidas esperadas) según la clasificación de cada deudor y de acuerdo a la asignación de provisiones específicas (desde la clasificación crediticia C.P.P. hasta la clasificación crediticia Pérdida) con la finalidad de medir la severidad de las pérdidas esperadas que se verán reflejadas mensualmente en los estados de resultados de la Cooperativa.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

Relación entre la Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 - 2017.

Gestión de riesgos	la calidad de cartera de créditos				Total	
	Siempre		Casi siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A veces	1	3.23	0	0.00	1	3.23
Muchas veces	3	9.68	1	3.23	4	12.90
Siempre	22	70.97	4	12.90	26	83.87
Total	26	83.87	5	16.13	31	100.00

Figura 24. Relación entre la Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El estudio indica que se realiza una gestión de riesgo siempre en un 70.97% de las veces, y esto se refleja en la calidad de cartera de créditos permitiendo que su calidad mejore en el 83.87% de las veces.

Contrastación de la hipótesis general (Ho: Hipótesis Nula):

Ho: Hipótesis Nula (H₀): La Gestión del Riesgo crediticio “incrementará” la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017. (La gestión del riesgo crediticio y la calidad de la cartera de créditos están correlacionados y son dependientes).

Ha: Hipótesis Alternativa (H_a): La Gestión del Riesgo crediticio “no incrementará” la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017. (La gestión del riesgo crediticio y la calidad de la cartera de créditos no están correlacionados y son independientes).

Correlación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la calidad de cartera

La calidad de cartera de créditos		
Gestión del riesgo crediticio	R	0.9994
	R ² – Bondad de Ajuste.	0.9758
	Sig. Prueba Chi Cuadrado = P.Valor	0.8042
	Valor Chi Cuadrado Tabla (P.Valor, 2 grados de libertad)	5.9915
	Valor Prueba Chi Cuadrado Inversa	0.4357
	N	31

Comprobación de aceptación o rechazo de la Hipótesis Nula (H_0):

Primera comprobación:

¿Existe diferencia estadísticamente significativa en la proporción de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 con la Gestión del Riesgo Crediticio?

Hipótesis Nula = H_0 = No Existe diferencia estadísticamente significativa en la proporción de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 con la Gestión del Riesgo Crediticio, con 95% de confiabilidad.

Hipótesis Alternativa = H_1 = La proporción de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 con la Gestión del Riesgo Crediticio es distinta, con 95% de confiabilidad.

Resolviendo el caso:

Las celdas

color amarillo son las **frecuencias**

observadas.

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
Gestión de riesgos	la calidad de cartera de créditos		
	Siempre	Casi siempre	Total General
A veces	1	0	1
Muchas veces	3	1	4
Siempre	22	4	26
Total General	26	5	31

Las celdas color amarillo son las **frecuencias esperadas**.

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Gestión de riesgos	la calidad de cartera de créditos		
	Siempre	Casi siempre	Total General
A veces	0.84	0.16	1
Muchas veces	3.35	0.65	4
Siempre	21.81	4.19	26
Total General	26	5	31

Resultados:

Significación de la Prueba Chi Cuadrado = P.Valor = 0.8042

Valor Prueba Chi Cuadrado Inversa = 0.4357

Contrastación de la Hipótesis Nula (H₀):

Si el P. Valor de la Prueba Chi cuadrado es mayor al valor de la prueba del Chi cuadrado Inversa, entonces, aceptamos la hipótesis nula de lo contrario rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Conclusión:

Se acepta la hipótesis nula H₀, donde se concluye que no existe diferencia estadística significativa en la proporción de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017 con la Gestión del Riesgo Crediticio, con un nivel de confianza del 95%, es decir, la gestión de Riesgo crediticio está relacionada con el incremento de la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017.

Segunda comprobación:

Por convención H_0 es siempre una hipótesis de igualdad. Lo que se busca es evidencias para poder rechazar H_0 con un nivel de confianza del 95%.

Solo se puede rechazar la H_0 si el **valor de la Prueba Chi Cuadrado** (P. Valor) resultante es menor de 0.05 o es menor al valor de alfa (5%), con un nivel de confianza del 95%, de lo contrario se acepta la hipótesis nula H_0 .

Se acepta la hipótesis nula H_0 , si el **valor del Chi Cuadrado de la Tabla** (valor de la Inversa del Chi Cuadrado CD) “es mayor” al **valor de la Prueba Chi Cuadrado Inverso**, de lo contrario se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa H_a .

Hipótesis Nula = H_0 = Existe dependencia entre las variables, es decir, existe dependencia entre la **Gestión del Riesgo Crediticio** y la mejora de **la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**, con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis Alternativa = H_a = No Existe dependencia entre las variables, es decir, No Existe dependencia entre la **Gestión del Riesgo Crediticio** y la mejora de **la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**, con un nivel de confianza del 95%.

Resolviendo el caso:

Las celdas color amarillo son las **frecuencias observadas**.

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
Gestión de riesgos	la calidad de cartera de créditos		
	Siempre	Casi siempre	Total General
A veces	1	0	1
Muchas veces	3	1	4
Siempre	22	4	26
Total General	26	5	31

Las celdas color amarillo son las **frecuencias esperadas**.

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Gestión de riesgos	la calidad de cartera de créditos		
	Siempre	Casi siempre	Total General
A veces	0.84	0.16	1
Muchas veces	3.35	0.65	4
Siempre	21.81	4.19	26
Total General	26	5	31

Resultados:

Valor del Chi Cuadrado de la Tabla = P.Valor = 5.9915

Valor de la Prueba Chi Cuadrado Inverso = 0.4357

Contrastación de la Hipótesis Nula (H_0):

Si el **Valor del Chi Cuadrado de la Tabla** es mayor al **Valor de la Prueba Chi Cuadrado Inverso**, entonces, aceptamos la hipótesis nula H_0 de lo contrario rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alternativa H_a .

Si el **valor de la Prueba Chi Cuadrado** (P. Valor) resultante “es mayor” de 0.05 o es mayor al valor de alfa (5%), con un nivel de confianza del 95%, **se acepta la Hipótesis Nula H_0** , de lo contrario se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa H_a .

Conclusión:

Se acepta la hipótesis nula H_0 , pues se evidencia que Existe dependencia entre las variables, es decir, existe dependencia entre la **Gestión del Riesgo Crediticio** y la mejora de la **calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**, con un nivel de confianza del 95%.

El análisis de correlación indica que la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la calidad de la cartera de créditos en forma significativa (Sig.>0.05), lo que permite aceptar la hipótesis de investigación.

Complementariamente se comprobó según datos de la tabla de contingencia, los valores observados demuestran que la gestión del Riesgo crediticio está correlacionado en la mejora de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017.

Los estadísticos que demuestran la proporción y la correlación de las variables: **Gestión del Riesgo Crediticio** y la **calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**, son:

$$R = 0.999487027$$

El resultado R de **0.999487027**, explica que Existe Alta Correlación positiva (casi perfecta) entre la variable independiente: **Gestión del Riesgo Crediticio** con la variable dependiente: **calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**.

$$R^2 = 0.95638909 \times 100 = 97.58\%$$

El resultado R^2 de **97.58%**, el cual es la bondad de ajuste del modelo Chi Cuadrado, explica que Existe alta proporción de correlación entre la variable independiente: **Gestión del Riesgo Crediticio** con la variable dependiente: **calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**.

Tipos de variables:

Variable Dependiente: calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017.

Variable Independiente: Gestión del Riesgo Crediticio

Conclusión Final: La **gestión del Riesgo crediticio** “mejora” la **calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017**, pues ambas están altamente correlacionadas (R) y la proporción (R^2) de la **variación positiva de la mejora de la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Setiembre Ltda.”** se explica con la **Gestión del Riesgo Crediticio**.

4.2. Análisis e interpretación

Tabla 1 ¿Dentro de los procedimientos de operaciones se realiza siempre la evaluación de riesgo del crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	13	41.94
5 = Siempre	18	58.06
TOTAL	31	100

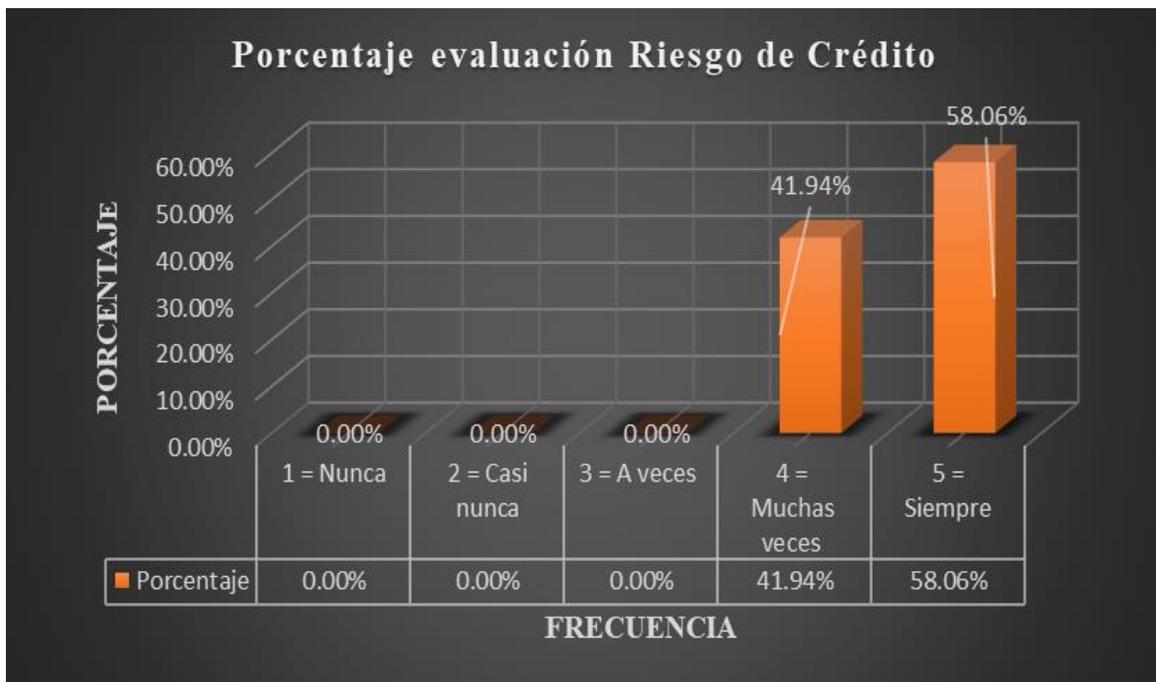


Gráfico 1

Tabla 2. ¿Dentro de los procedimientos de operaciones para evaluar un crédito se utilizan los procesos, principios y clasificación de la gestión de riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	1	3.23
4 = Muchas veces	6	19.35
5 = Siempre	24	77.42
TOTAL	31	100

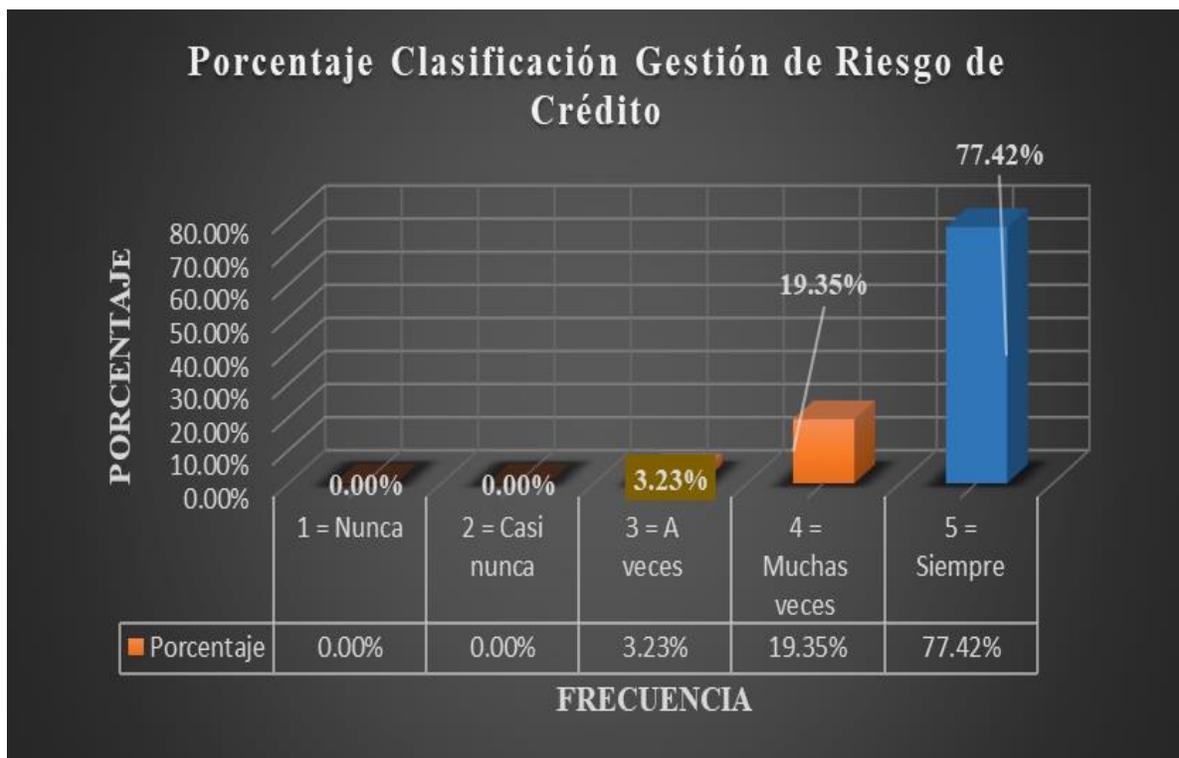


Gráfico 2

Tabla 3 ¿Establecen un procedimiento adecuado en base a garantías para tratar el riesgo de un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	14	45.16
5 = Siempre	17	54.84
TOTAL	31	100



Gráfico 3

Tabla 4. ¿Establecen un procedimiento adecuado en base a cobranza para tratar el riesgo de un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	14	45.16
5 = Siempre	17	54.84

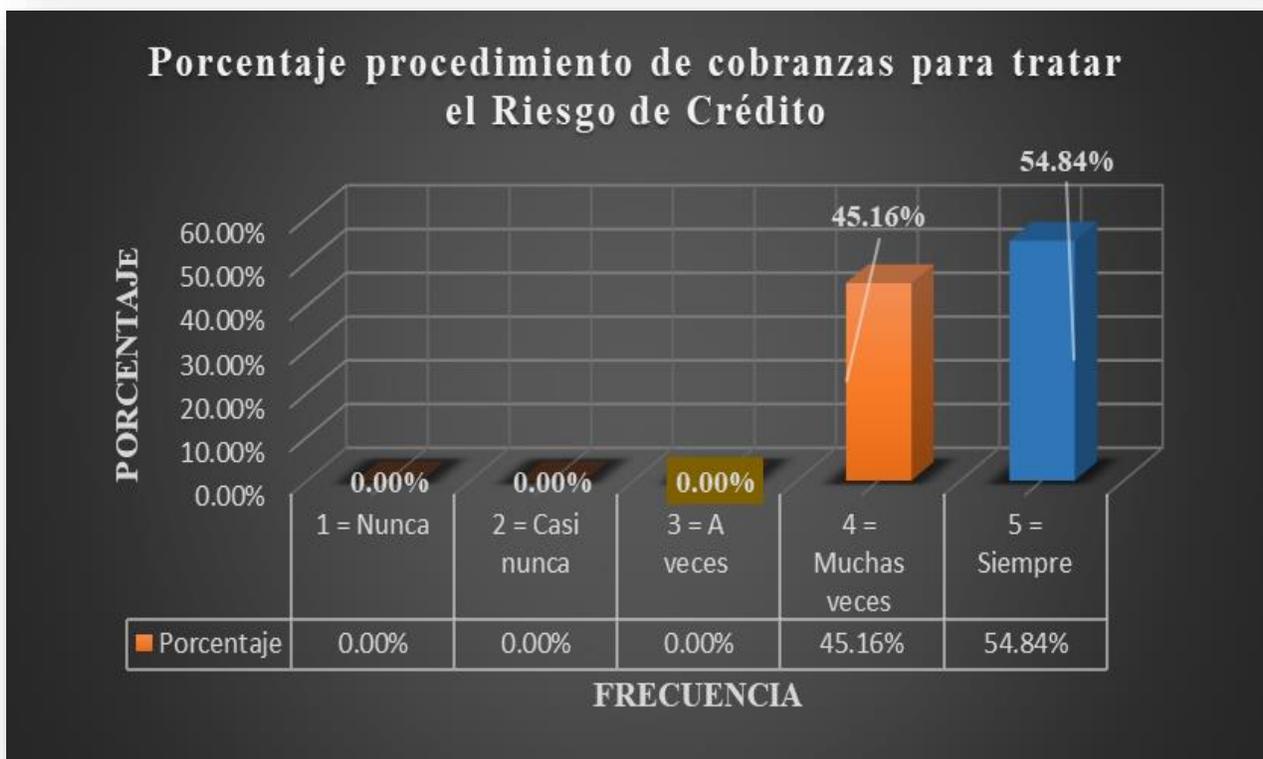


Gráfico 4

Tabla 5. ¿Establecen un procedimiento adecuado en base a castigos para tratar el riesgo de un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	1	3.23
4 = Muchas veces	3	9.68
5 = Siempre	27	87.10
TOTAL	31	100

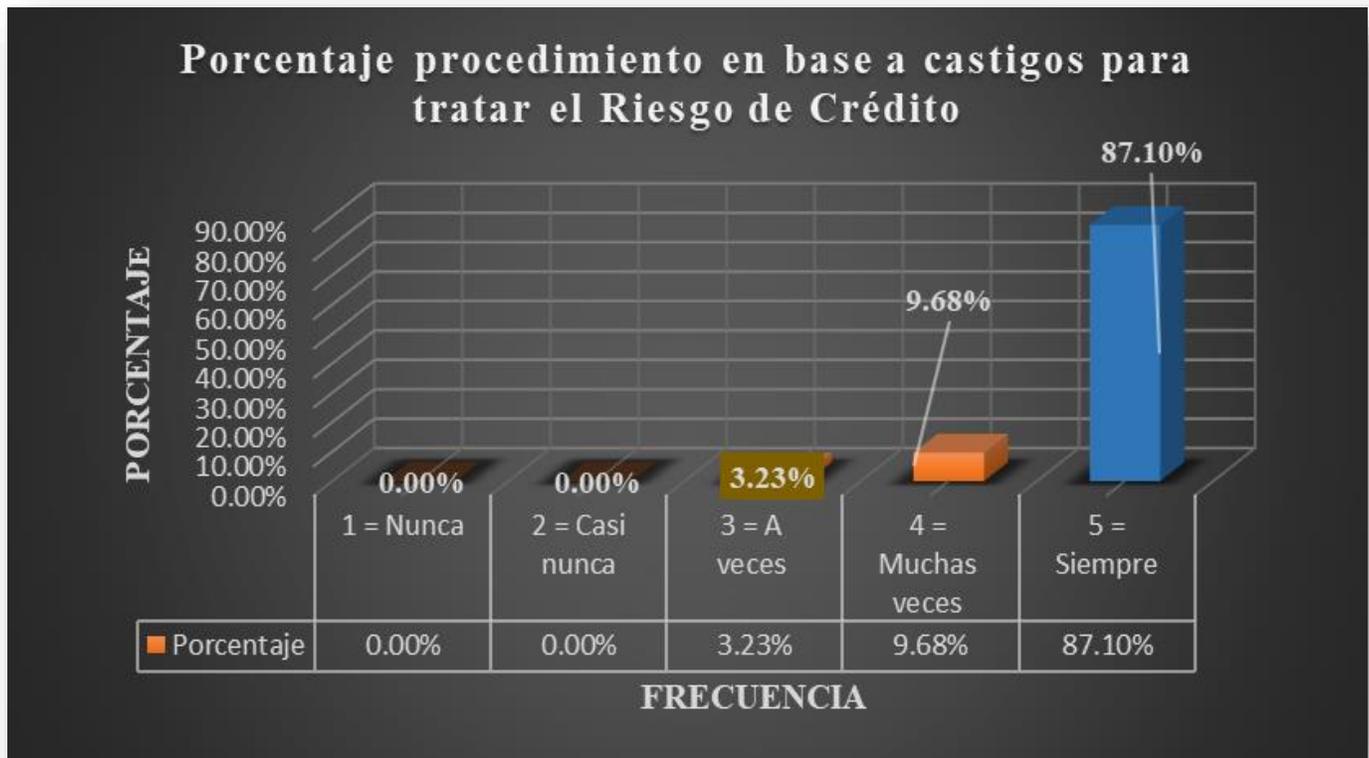


Gráfico 5

Tabla 6. ¿Establecen la clasificación de una cartera para establecer la calidad de la misma?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	0	0.00
5 = Siempre	31	100.00
TOTAL	31	100



Gráfico 6

Tabla 7. ¿Sabes cuándo una cartera está en riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	0	0.00
5 = Siempre	31	100
TOTAL	31	100

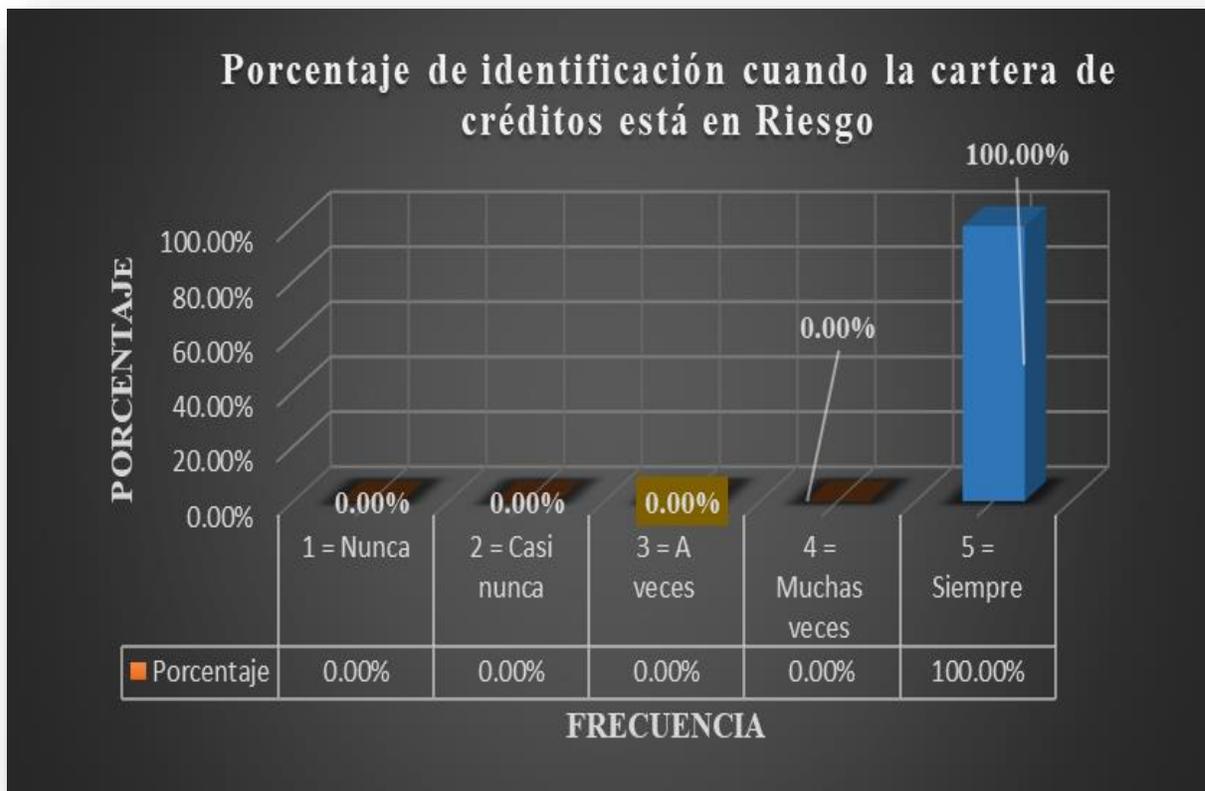


Gráfico 7

Tabla 8. ¿Establecen parámetros en base a la tolerancia para hacer seguimiento al riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	6	19.35
5 = Siempre	25	80.65
TOTAL	31	100

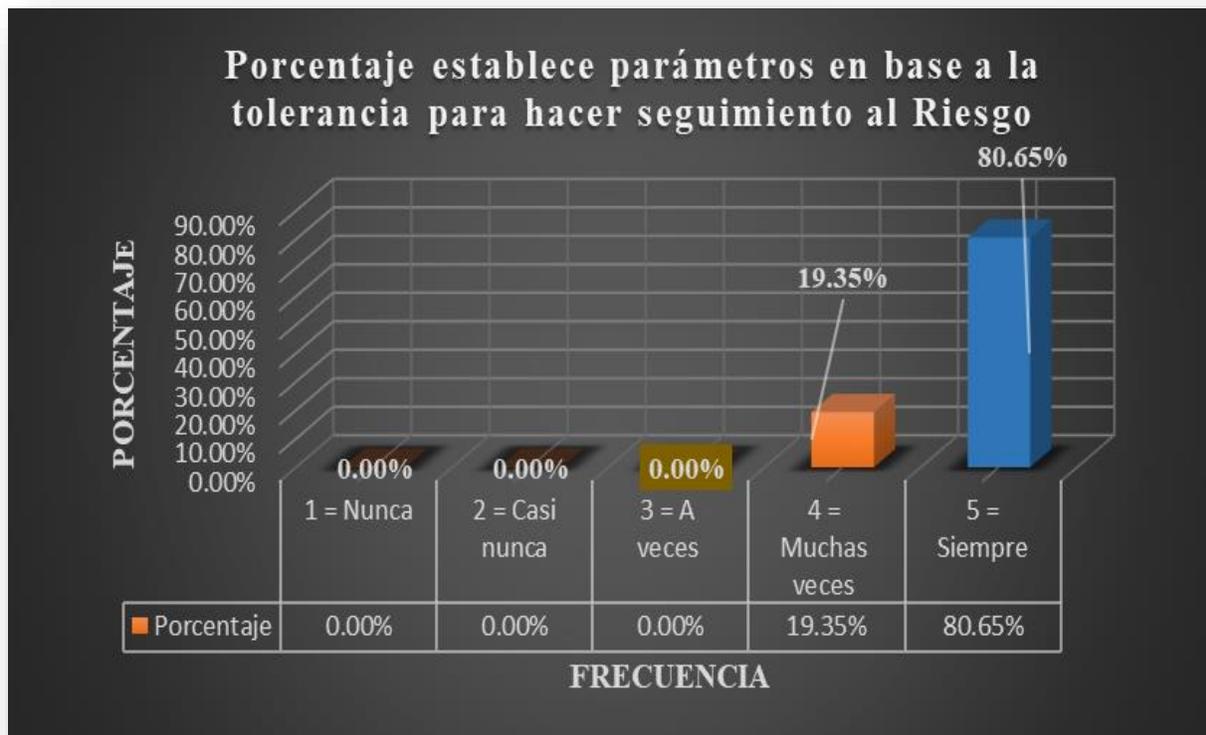


Gráfico 8

Tabla 9. ¿Establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	4	12.90
4 = Muchas veces	5	16.13
5 = Siempre	22	70.97
TOTAL	31	100

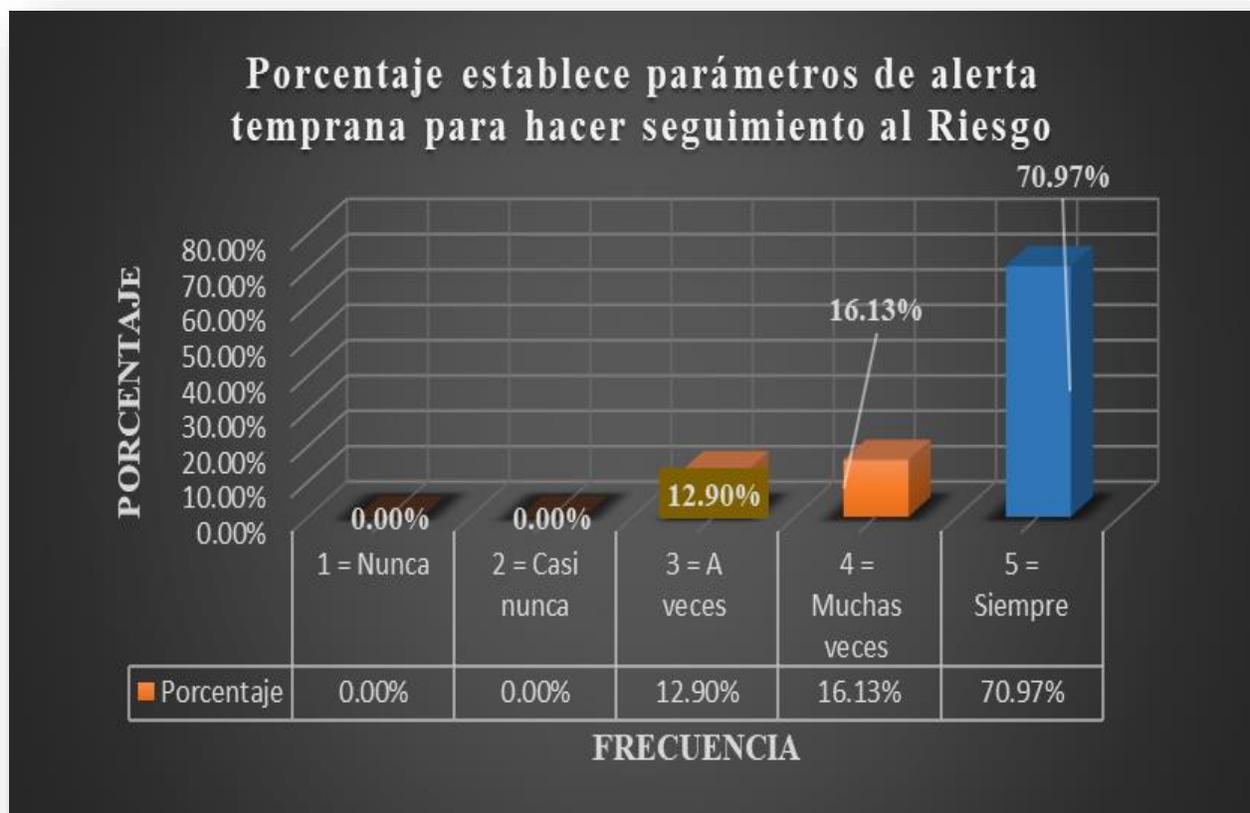


Gráfico 9

Tabla 10. ¿Evaluán el desempeño de sus carteras?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
4 = Muchas veces	0	0.00
5 = Siempre	31	100.00
TOTAL	31	100

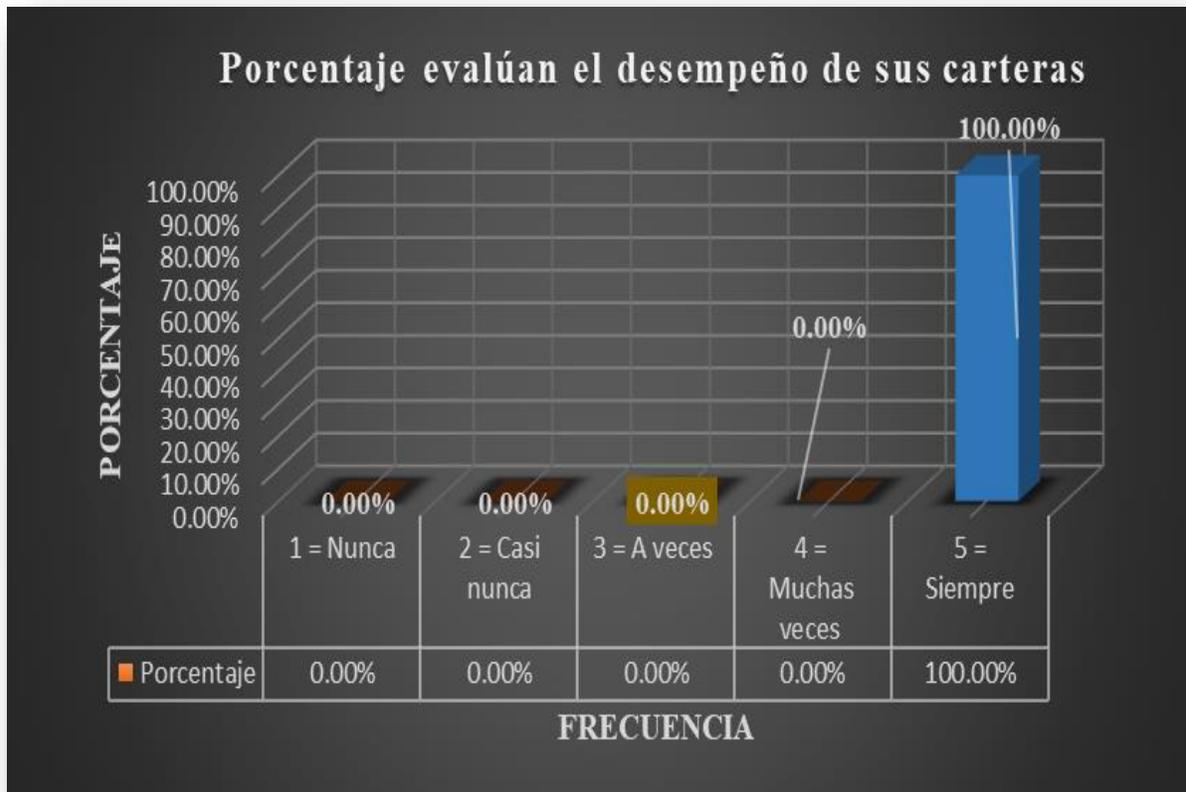


Gráfico 10

Tabla 11. ¿Establecen estrategias para reducir la morosidad del crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
1 = Nunca	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
3 = A veces	3	9.68
4 = Muchas veces	4	12.90
5 = Siempre	24	77.42

Gráfico 11

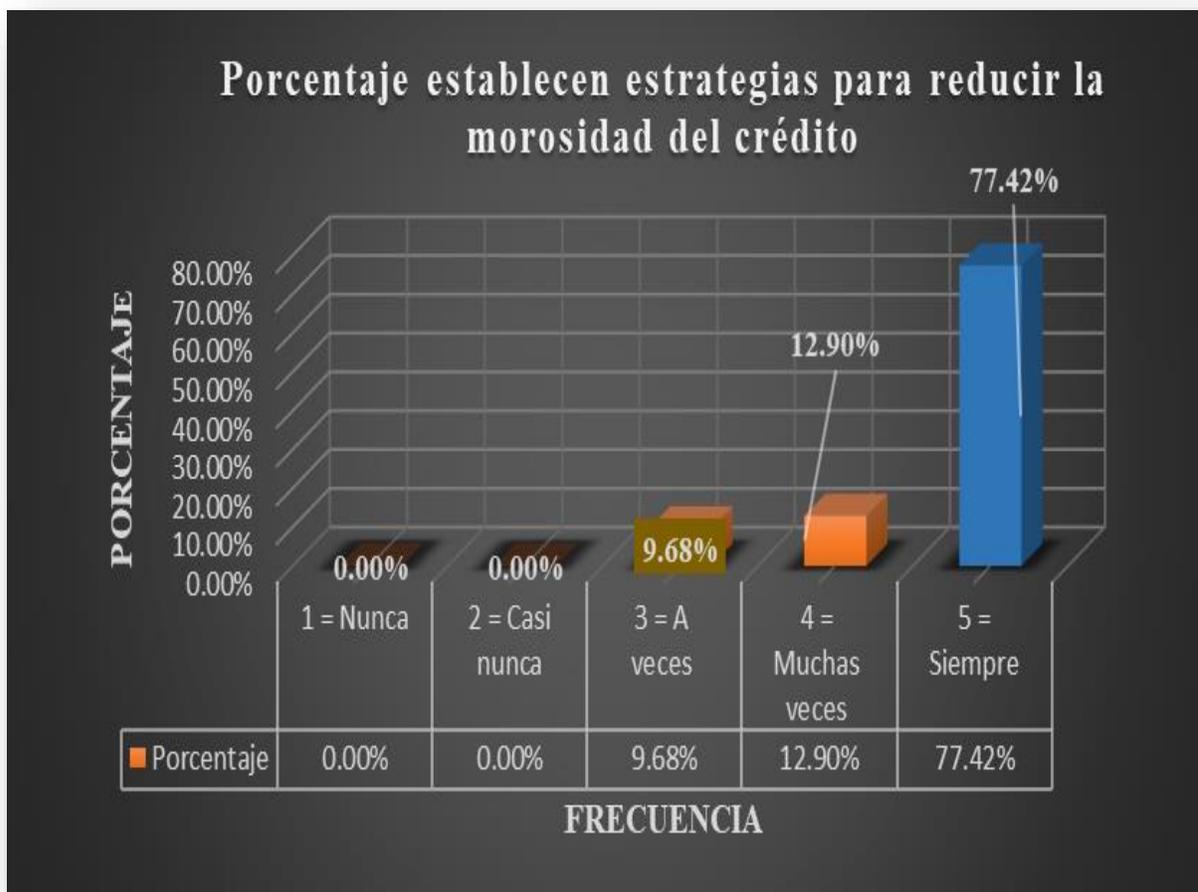


Tabla 12. ¿Establecen estrategias para recuperar una cartera perdida?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	22	70.97
4 = Muchas veces	6	19.35
3 = A veces	3	9.68
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

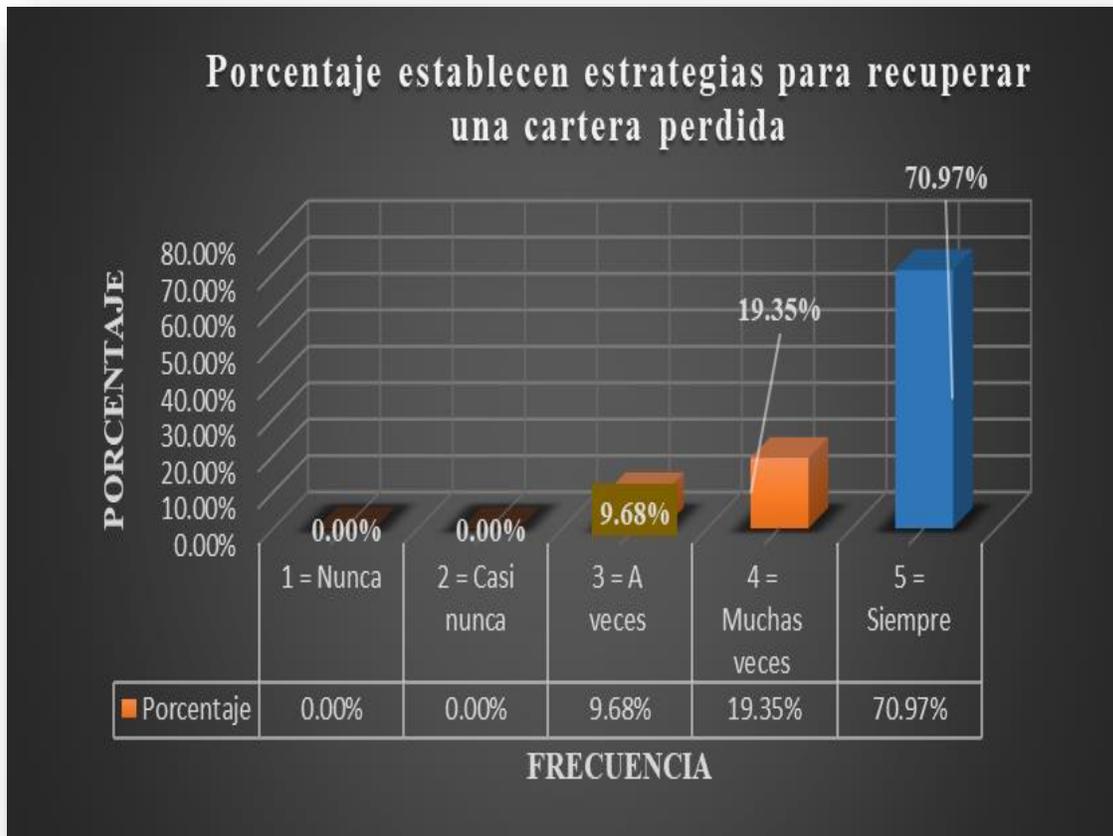


Gráfico 12

Tabla 13. ¿Establecen criterios de pérdida esperada en la gestión de riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

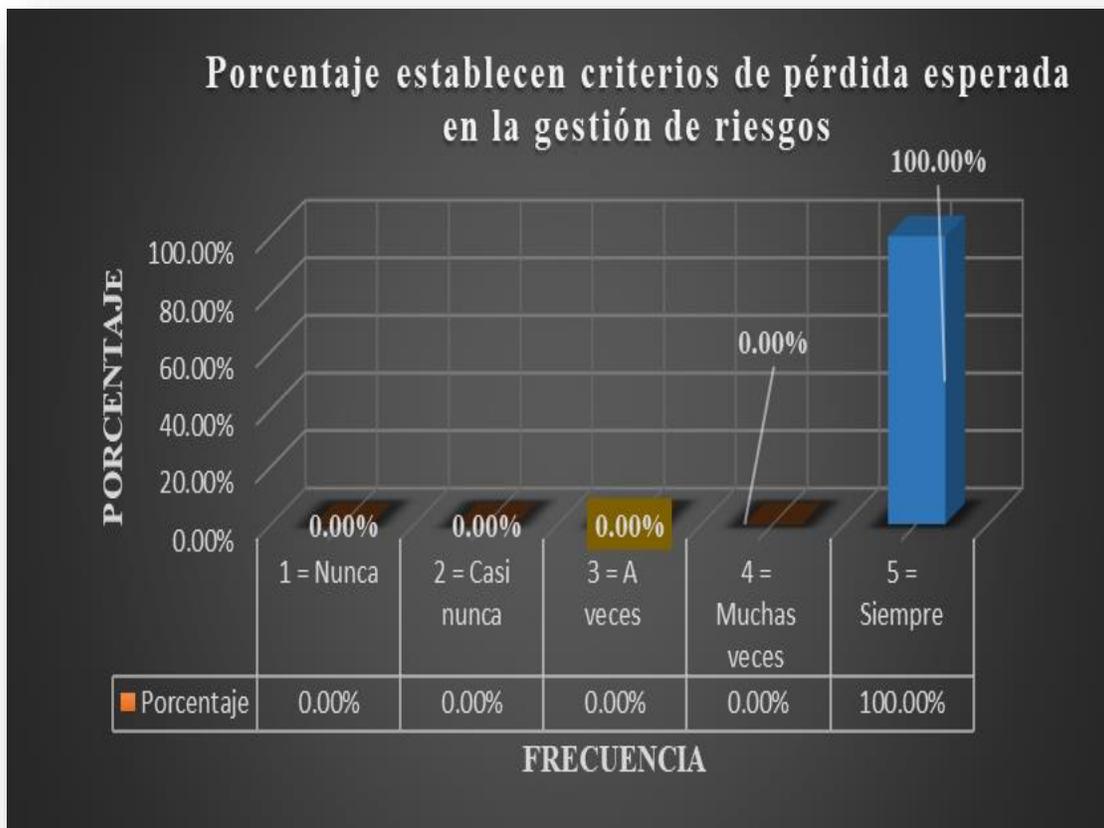


Gráfico 13

Tabla 14. ¿La gestión de riesgos permitirá reestructurar y mejorar el desarrollo de las actividades de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

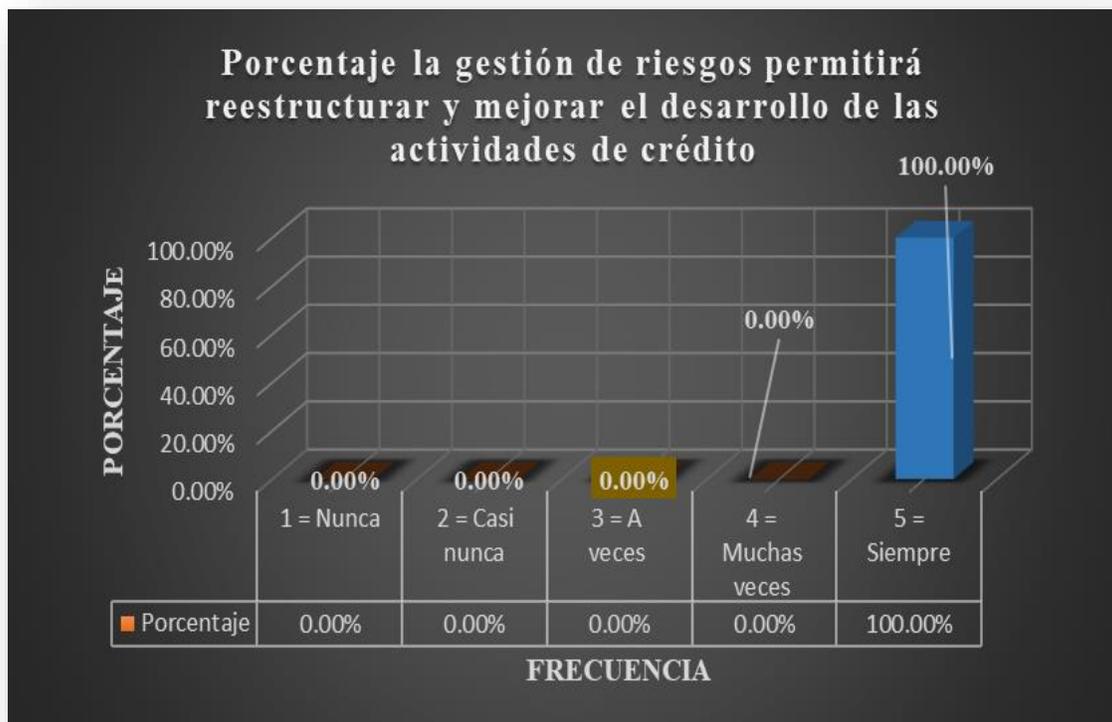


Gráfico 14

Tabla 15. ¿La gestión de riesgos permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

Gráfico 15

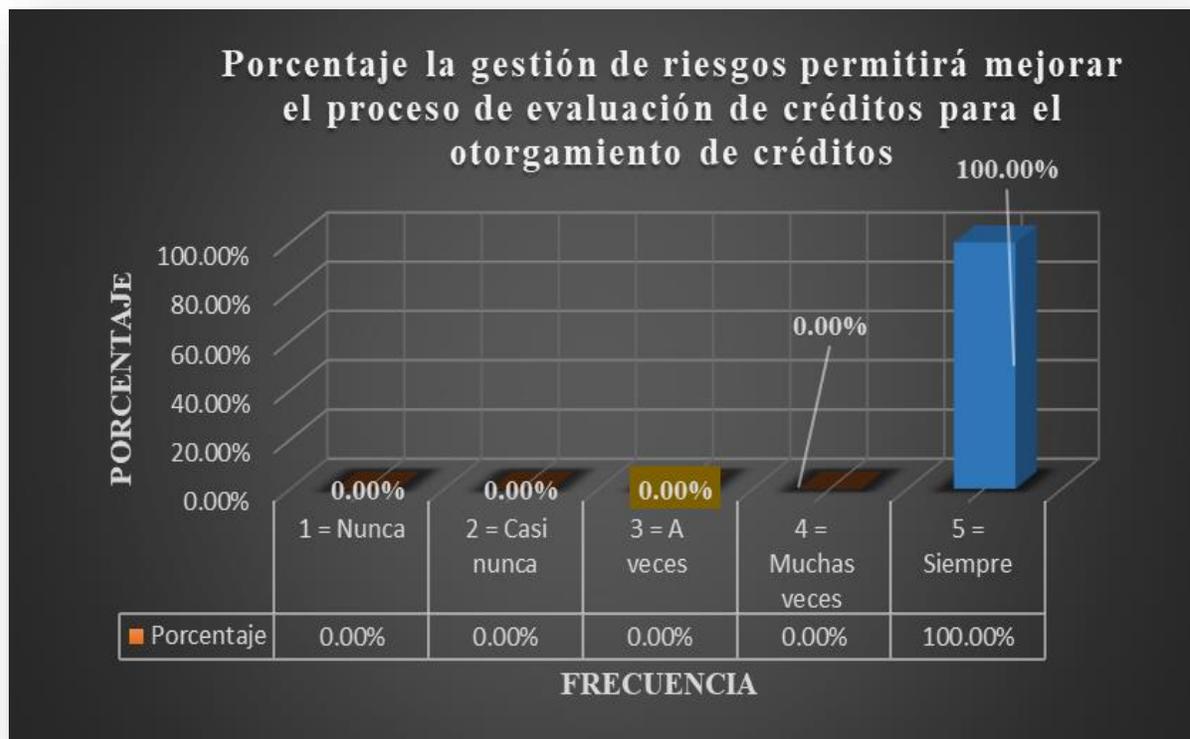


Tabla 16. ¿Adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

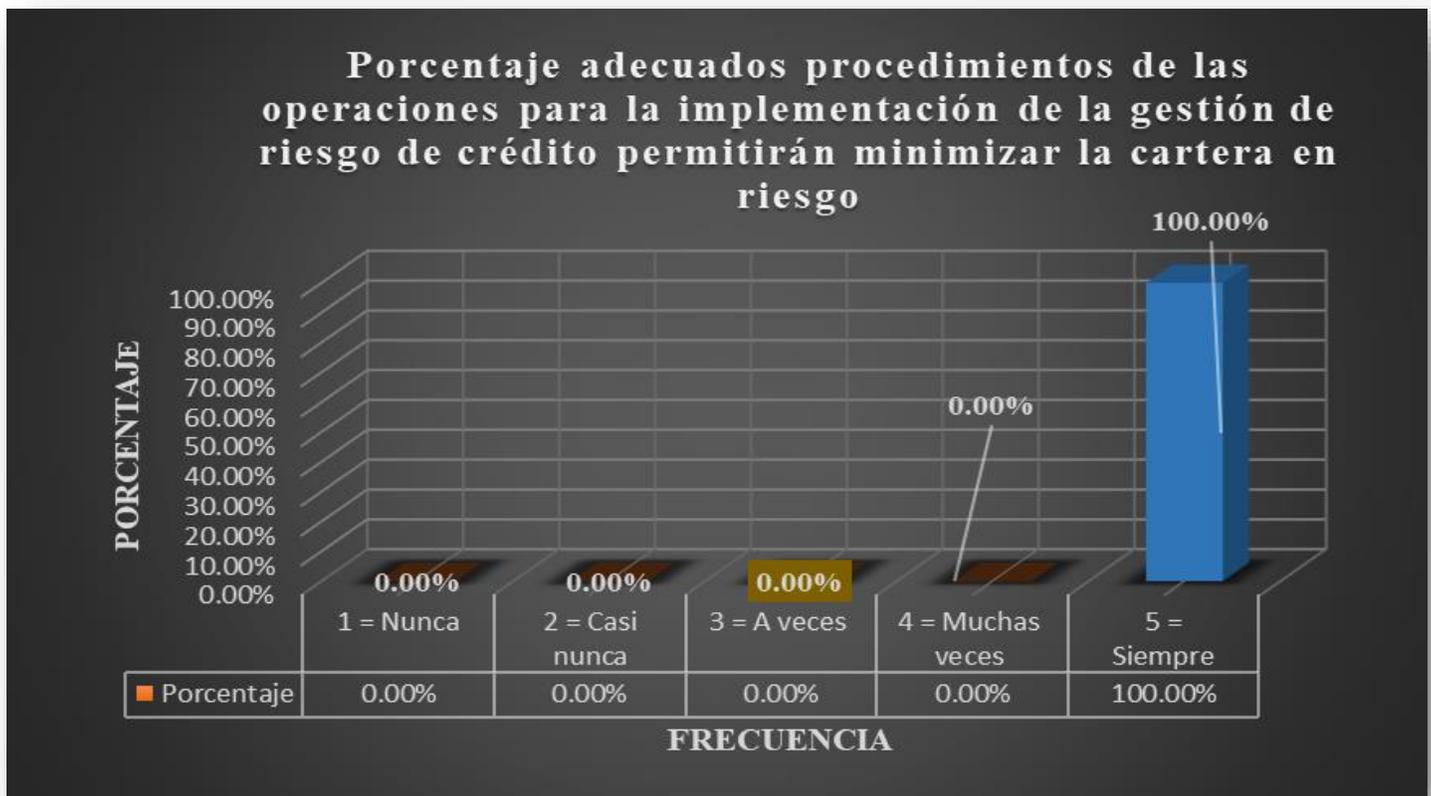


Gráfico 16

Tabla 17. ¿La gestión de riesgos permitirá cobrar aquellos créditos impagados difíciles de cobrar?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	20	64.52
4 = Muchas veces	5	16.13
3 = A veces	3	9.68
2 = Casi nunca	3	9.68
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

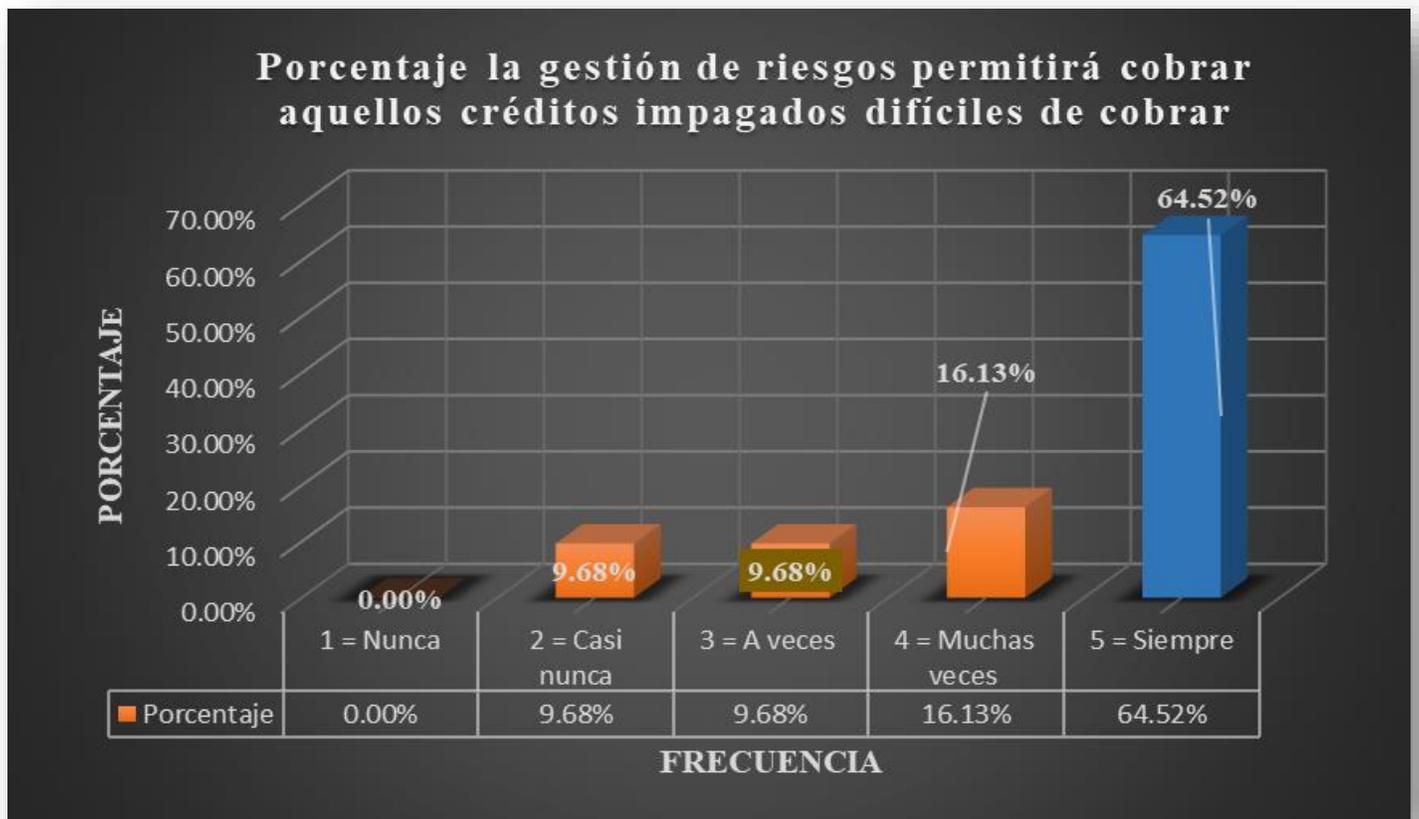


Gráfico 17

Tabla 18. ¿La gestión de riesgos permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

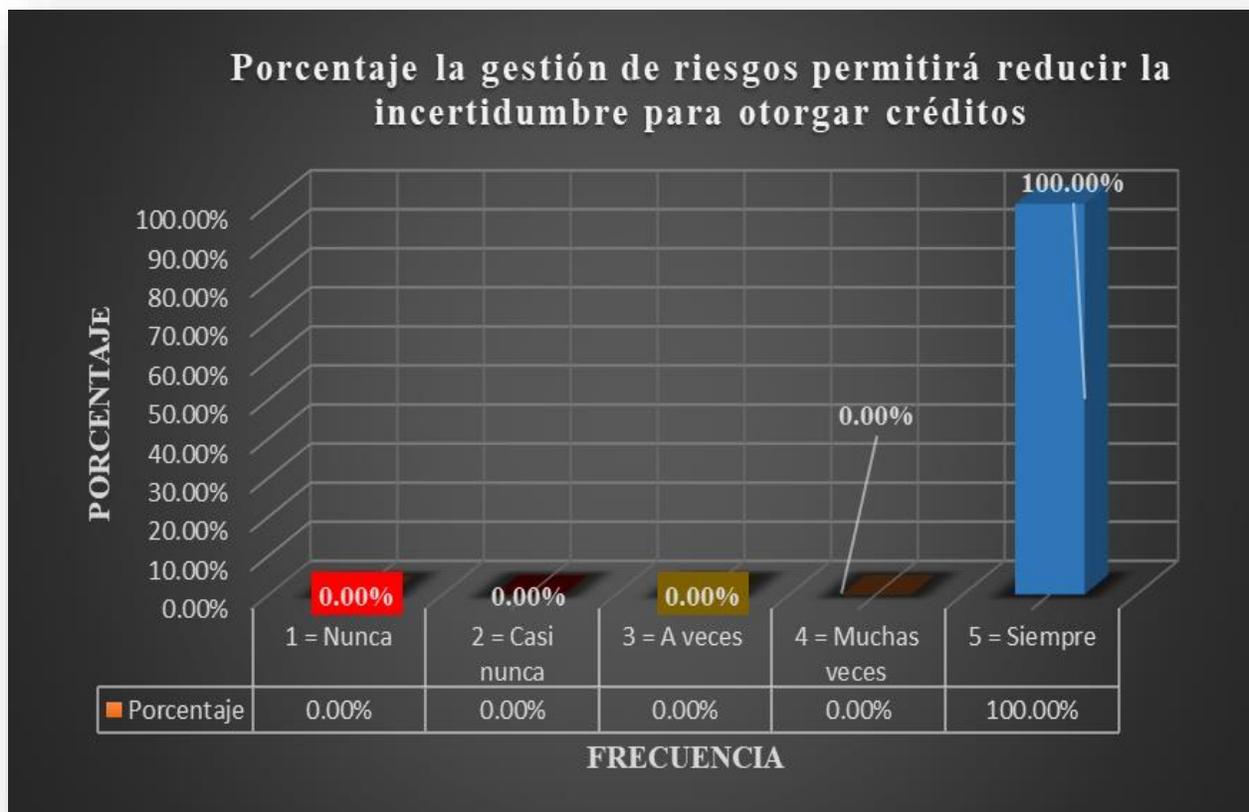


Gráfico 18

Tabla 19. ¿La gestión de riesgos podrá reducir la probabilidad de incumplimiento de pago de un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

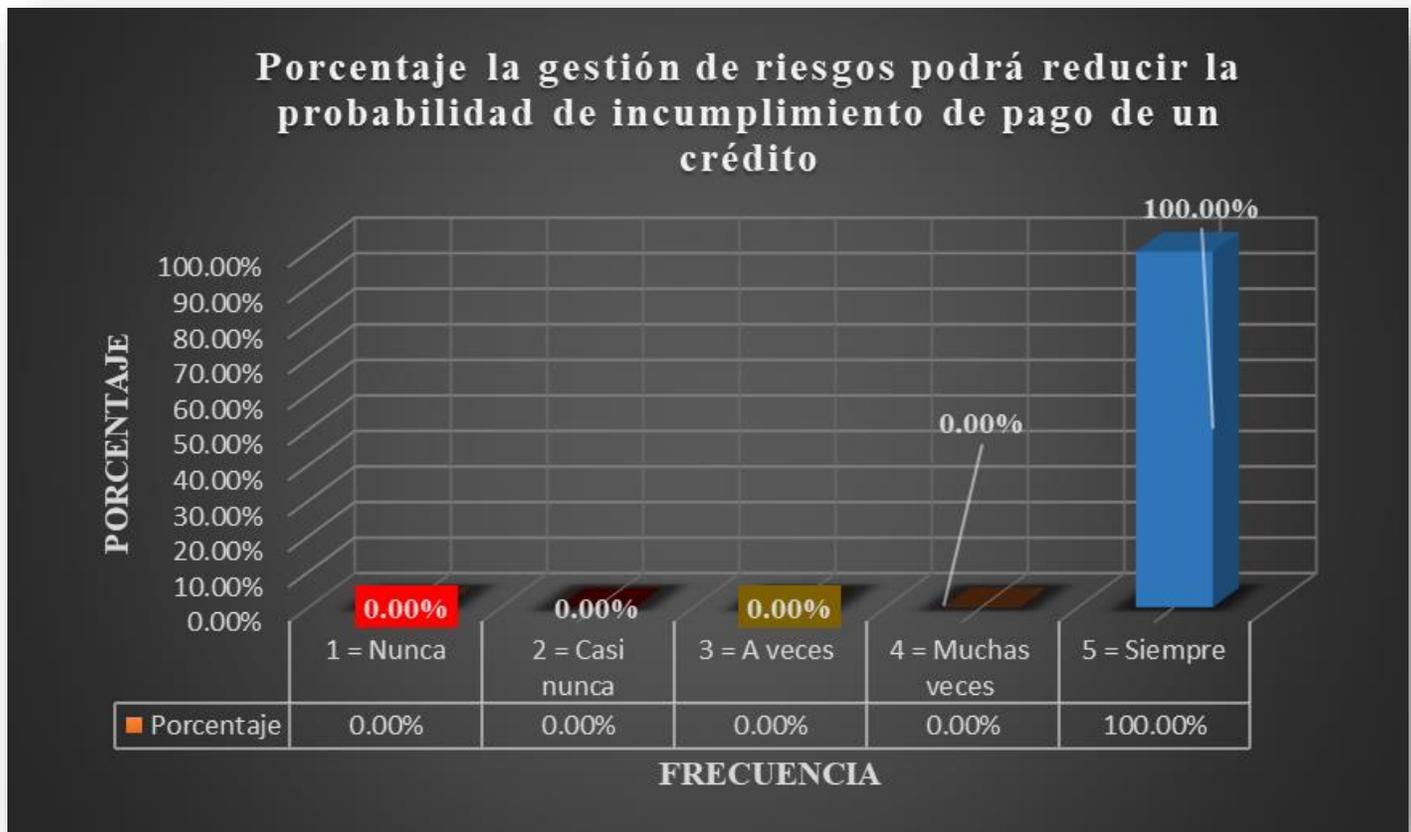


Gráfico 19

Tabla 20. ¿La gestión de riesgos brindará información confiable para la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
5 = Siempre	31	100.00
4 = Muchas veces	0	0.00
3 = A veces	0	0.00
2 = Casi nunca	0	0.00
1 = Nunca	0	0.00
TOTAL	31	100

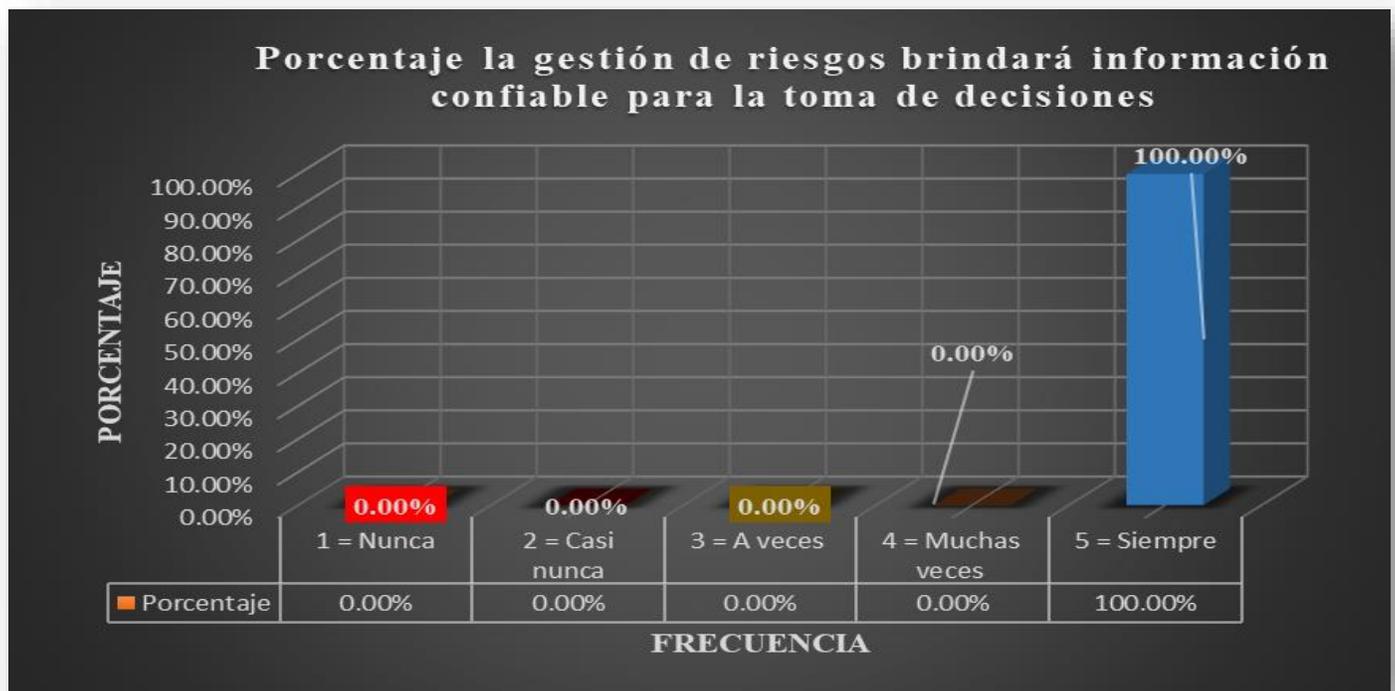


Gráfico 20

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de Resultados

El objetivo de la discusión es analizar la información del cuestionario la cual mostrará el análisis y la discusión de los objetivos trazados en la investigación, y los resultados mostrados en el cuestionario realizado a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”.

1. Relación del Objetivo general el cual es “Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017.” y el contraste de su cumplimiento de acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”:

El objetivo general es determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., según información de la contrastación de la hipótesis indica que cuando se hace gestión de Riesgo de Crédito “siempre” y “casi siempre” el impacto será positivo en la mejora de la calidad de la cartera de créditos la cual se evidencia en el cuestionario tomado a los trabajadores de la Cooperativa los cuales indican en que el 83.87% de las veces los trabajadores entrevistados están de acuerdo en que haciendo una adecuada Gestión de Riesgos Crediticio mejorará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

Se procedió a establecer las políticas, procedimientos, metodologías y alertas que permiten identificar, medir, analizar, evaluar, tratar y controlar la administración y gestión del riesgo de

crédito de la Cooperativa. Asimismo, se hizo uso de indicadores para comprobar su eficacia. Finalmente, se procedió a mitigar y reportar el riesgo, este hecho se evidencia en las respuestas de los trabajadores de la Cooperativa al cuestionario tomado sobre la implementación de la Gestión del Riesgo Crediticio.

Para establecer las métricas de medición de gestión del riesgo crediticio y hacer cumplir los objetivos propuestos se deben utilizar los estados financieros, la evaluación del riesgo crediticio de las solicitudes de crédito de los socios, así como las técnicas de recuperación de las cobranzas y los reportes de saldos de la cartera de créditos de la Cooperativa.

La tabla uno evalúa si **en los procedimientos de las operaciones crediticias se realizan siempre las evaluaciones del riesgo del crédito**, de acuerdo al cuestionario realizado a los trabajadores de la Cooperativa ellos mencionaron que “muchas veces” lo realizan representa el 41.94% del total y “siempre” lo realizan representa el 58.06% del total, esta evidencia explica que la evaluación del Riesgo Crediticio en la Cooperativa se realiza casi en su totalidad en los “procedimientos” de evaluación del Riesgo Crediticio de las operaciones crediticias.

Los procedimientos están enmarcados en filtros y parámetros de evaluación crediticia como, por ejemplo, midiendo el nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100% (record de pagos con la Cooperativa), que la solicitud de crédito incluya a un garante PNP que tenga capacidad de descuento en planillas, tenga calificación normal 100% en Infocorp y tenga calificación interna normal al 100% dentro de la Cooperativa.

La tabla dos evalúa si **en los procedimientos de las operaciones para evaluar un crédito se utilizan procesos, principios y clasificación de la gestión de riesgo crediticio**, de acuerdo al

cuestionario realizado a los trabajadores de la Cooperativa ellos mencionaron que “a veces” lo realizan representa el 3.23% del total, “muchas veces” lo realizan representa el 19.35% del total y “siempre” lo realizan representa el 77.42% del total, esta evidencia explica que en los procedimientos de las operaciones para evaluar un crédito se utilizan procesos, principios y clasificación de la gestión del riesgo crediticio en la evaluación del Riesgo Crediticio de la Cooperativa y lo realizan siempre un 77.42% del total de trabajadores de la Cooperativa entrevistados según sus respuestas en el cuestionario.

Los principios básicos para evaluar créditos son que el nivel de aportes de los socios por producto crediticio debe cumplir estrictamente lo estipulado en el Reglamento de créditos, la cuota de préstamo solicitado no debe exceder el 30% de la capacidad de pago del socio, la cuota del préstamo debe ser menor al 50% de la diferencia del ingreso bruto del socio incluyendo las cuotas de sus préstamos vigentes a ampliar menos sus gastos oficiales y personales detallado en su boleta de pagos, la clasificación del riesgo crediticio del socio y de su garante deben estar al 100% normal en Infocorp como dentro de la Cooperativa, se debe evitar dar préstamos a socios con sobreendeudamiento que se da cuando la suma de las cuotas de los préstamos del socio exceden el 45% de su excedente neto mensual en boleta de pagos o cuando la deuda total o riesgo total del socio excede en más de 7 veces su excedente neto mensual calculado con su boleta de pagos mensual a las vez los socios PNP deberán presentar un garante PNP con capacidad de pago por boleta de pago, capacidad de descuento por boleta y clasificación normal al 100% en Infocorp y dentro de la Cooperativa.

La tabla tres evalúa si los trabajadores de la cooperativa establecen un procedimiento adecuado en base a garantías para tratar el riesgo de un crédito.

En base a los resultados del cuestionario “muchas veces” lo realizan representa el 45.16% del total y “siempre” lo realizan representa el 54.84% del total.

La cooperativa reduce la exposición al riesgo crediticio incorporando socios garantes PNP de los socios solicitantes de crédito que sean policías en actividad o retirados, que tengan capacidad de descuento por planillas, que la cuota no supere el 30% del excedente neto mensual de la boleta del socio, socio y garante PNP tengan clasificación normal al 100% en Infocorp y clasificación interna normal al 100% de sus records de pagos dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”.

La tabla cuatro evalúa si **los trabajadores de la Cooperativa establecen un procedimiento adecuado en base a cobranza** para tratar el riesgo de crédito. En base a los resultados del cuestionario “muchas veces” lo realizan representa el 45.16% del total y “siempre” lo realizan representa el 54.84% del total.

La gestión de cobranza preventiva y cobranza de mora temprana impacta en el cumplimiento de pagos de los socios PNP de la Cooperativa, pues recuerdan que si no tuviesen capacidad de descuento por planillas tienen la obligación de pagar por ventanilla de la Cooperativa y lo hacen debido a la gestión de cobranza del Área de Recuperaciones y del Área de Créditos, cumpliendo así con mantener una mejor calidad de cartera de créditos mes a mes.

La tabla cinco evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen un procedimiento adecuado en base a castigos** para tratar el riesgo de un crédito.

En base a los resultados del cuestionario a “veces” lo realizan representa el 3.23% del total, “muchas veces” lo realizan representa el 9.68% del total y “siempre” lo realizan representa el 87.10% del total.

Luego de realizar los procedimientos de cobranzas, se provisiona las cuentas que se encuentran con morosidad según lo establecido en la clasificación del deudor dictada en la resolución S.B.S. N° 11356-2008, cuando las cuentas de los socios caen en pérdida con atraso en el pago de sus cuotas de sus préstamos con más de 120 días se procede a castigar las cuentas morosas al cierre del año para limpiar la cartera de créditos y disminuir la morosidad de la cartera de créditos de la cooperativa, adicionalmente, se realiza venta de la cartera castigada a empresas de cobranzas para transferir el riesgo crediticio y reducir la deuda castigada por cobrar a socios, recuperando la cooperativa importante capital social.

La tabla seis evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen la clasificación de una cartera para establecer la calidad de la misma** para tratar el riesgo de un crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” lo realizan representa el 100% del total.

La clasificación de la cartera de créditos es establecida en base a la resolución S.B.S. N° 11356-2008 Clasificación del deudor y constitución de provisiones en base a la tabla de provisiones número uno para las colocaciones de créditos de consumo donde:

Clasificación Normal al 100% provisiona contablemente el 1% del saldo capital del préstamo del socio el cual tiene días de atraso entre cero a ocho días.

Clasificación C.P.P. al 100% provisiona contablemente el 5% del saldo capital del préstamo del socio el cual tiene días de atraso entre nueve a treinta días.

Clasificación Deficiente al 100% provisiona contablemente el 25% del saldo capital del préstamo del socio el cual tiene días de atraso entre treinta y uno a sesenta días.

Clasificación Dudoso al 100% provisiona contablemente el 60% del saldo capital del préstamo del socio el cual tiene días de atraso entre sesenta y uno a 120 días.

Clasificación Pérdida al 100% provisiona contablemente el 100% del saldo capital del préstamo del socio el cual tiene días de atraso mayor a ciento veinte días de atraso.

Estas clasificaciones del deudor significan “pérdidas esperadas” en riesgo de crédito por lo que contablemente se provisiona como pérdida en los estados de resultados de la cooperativa con la finalidad de mantener una cartera de créditos sana y medir los controles de las colocaciones de los préstamos a los socios para evitar otorgar préstamos a socios que tengan clasificación del deudor diferente de normal al 100% en Infocorp y en su clasificación interna diferente de normal al 100%.

La tabla siete evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **saben cuándo una cartera está en riesgo** para tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” lo saben representa el 100% del total.

La cartera en riesgo para créditos de consumo está dada por préstamos que tiene las categorías de deudor de dudoso y pérdida, es decir préstamos que tengan más de 60 días de atraso.

Para estos casos se acude a asignar mayor capital para tener mayor patrimonio efectivo por tener eventos de “pérdida no esperada” puesto que ya se provisionó contablemente como “pérdida esperada” de acuerdo a su clasificación de deudor según resolución S.B.S. 11356-2008.

1. Relación del Objetivo específico 1 el cual es “Determinar cómo los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 - 2017” y el contraste de su cumplimiento de acuerdo a

los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”:

La tabla ocho evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen parámetros en base a la tolerancia para hacer seguimiento al riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “muchas veces” lo establecen representa el 19.35% del total y “siempre” lo establecen representa el 80.65% del total.

Los principales parámetros para la tolerancia al riesgo de crédito son los siguientes:

Tabla 4 Apetito y tolerancia al Riesgo Crediticio de la Coopac 15 de Setiembre Ltda.

<i>APETITO Y TOLERANCIA AL RIESGO CREDITICIO - MENSUAL</i>	<i>APETITO 15 SET</i>	<i>TOLERANCIA 15 SET</i>
<i>PAR 30 con castigos = Saldo >30 + castigos del último año / Saldo total + castigos del último año</i>	<i>Hasta 5%</i>	<i>Hasta 6%</i>
<i>(mora mayor a 30 días con castigos)</i>		
<i>Mora contable = Saldo Vencido + Judicial / Saldo Cartera Bruta</i>	<i>Hasta 5%</i>	<i>Hasta 6%</i>
<i>Cobertura de Cartera = Stock Provisiones de Cartera / Saldo Vencido + Judicial + Refinanciados</i>	<i>Desde 115%</i>	<i>Hasta 105%</i>
<i>Índice de calidad de cartera = Sumatoria de Gasto de Provisión de Cartera (último año) / Saldo Capital Promedio (último año)</i>	<i>Hasta 5%</i>	<i>Hasta 6%</i>
<i>Castigos en el último año / Stock de Saldo Capital (Cartera Bruta)</i>	<i>Hasta 3%</i>	<i>Hasta 5%</i>
<i>Maduración de cosechas en los 4 primeros meses desde su colocación = Saldo >8 de Cosechas / Saldo Total de Cosecha</i>	<i>2.00%</i>	<i>3.50%</i>

Fuente: Elaboración propia

Estos son algunos parámetros de tolerancia al Riesgo Crediticio que aplican los trabajadores en la Cooperativa para reducir la exposición al Riesgo Crediticio de la Cartera de Créditos.

La tabla nueve evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “a veces” lo establecen representa el 12.90% del total, “muchas veces” lo establecen representa el 16.13% del total y “siempre” lo establecen representa el 70.97% del total.

Se tiene parámetros de medición de mayor provisión por medición de **alineamiento interno** el cual significa que si un socio tiene más de 1 crédito con la Cooperativa y uno de los créditos representa más del 1% del todo del saldo capital de su deuda total, se debe considerar la peor clasificación de sus créditos vigentes y se debe provisionar sobre dicha clasificación todo el saldo capital de la deuda del socio, también se mide el **alineamiento externo** que significa que si un socio tiene créditos en dos o más entidades del sistema financiero, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo siempre y cuando la deuda de una de las entidades financieras represente como mínimo el 20% del saldo total de la deuda del socio en el sistema financiero.

Estos parámetros están de acuerdo a la clasificación de deudor según resolución S.B.S. 11356-2008.

La tabla Diez evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **evalúan el desempeño de sus carteras para hacer seguimiento al riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” lo evalúan representa el 100% del total.

El desempeño de la cartera de créditos de la Cooperativa está medido a través del análisis de cosechas de la cartera de créditos por la colocación de créditos de cada Analista de Créditos el cual se mide cuatrimestralmente y se evalúa la evolución de cada crédito colocado al cierre de cada mes y la variación de su clasificación crediticia según resolución S.B.S. 11356-2008.

La tabla Once evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen estrategias para reducir la morosidad del crédito para hacer seguimiento al riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “a veces” establecen estrategias representa el 9.68% del total, muchas veces” establecen estrategias representa el 12.90% del total y “siempre” establecen estrategias representa el 77.42% del total.

Las estrategias para reducir la morosidad de la cartera de créditos de la Cooperativa están enfocadas en segmentar la cartera de créditos según el óptimo de Pareto y colocar montos mayores a socios con mayor capacidad de pago y mejor record de pagos en el sistema financiero, además de establecer alertas de sobreendeudamiento para evitar otorgar créditos a socios sobreendeudados y por último realizar cobranzas preventivas, cobranzas de mora temprana para evitar el deterioro de la cartera de créditos y reducir la morosidad de la cartera de créditos.

La tabla Doce evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen estrategias para recuperar una cartera perdida, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “a veces” establecen estrategias representa el 9.68% del total, muchas veces” establecen estrategias representa el 19.35% del total y “siempre” establecen estrategias representa el 70.97% del total.

Las estrategias para reducir la cartera de créditos en pérdida de la Cooperativa están enfocadas en castigar las cuentas que están incobrables donde ya se agotaron todas las vías de gestión de recuperación de las deudas en pérdida, también se busca refinanciar a socios que tiene la voluntad y capacidad de pago para honrar el pago de sus préstamos con una nueva estructura de flujo de pagos con cuotas pequeñas en sus cronogramas de pago, respecto a su cuota actual y por último vender una parte de la cartera en pérdida a otras empresas para recuperar una parte del capital prestado.

La tabla Trece evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **establecen criterios de pérdida esperada en la gestión de riesgos, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” establecen estrategias representa 100% del total.

Los criterios de pérdida esperada están enfocados en asignar mensualmente las provisiones contables en base a la clasificación crediticia de la cartera de créditos según la Resolución S.B.S. N° 11356-2008 para dar cobertura el deterioro de la cartera de créditos y reducir los activos ponderados por Riesgo de Crédito según requerimiento de la S.B.S. que requiere que el Patrimonio Efectivo de la Cooperativa sea mayor al 10% de los activos ponderados por Riesgo de Crédito.

La tabla Catorce evalúa si los trabajadores de la Cooperativa **con su gestión de riesgo permitirán reestructurar y mejorar el desarrollo de las actividades de crédito, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” con su gestión de riesgo representa 100% del total.

Las actividades de Riesgo de Crédito se relacionan con la prevención del Riesgo de Crédito realizando para ello evaluaciones de crédito incluyendo señales de alerta de sobreendeudamiento, capacidad de pago al límite del préstamo solicitado, edad límite por riesgo de fallecimiento de socios, buen record de pagos de socios tanto dentro de la Cooperativa como en el sistema financiero, inclusión de garantes con capacidad de pago para mitigar los Riesgos de impago de los socios que reducirán el deterioro de la cartera de créditos de la Cooperativa, etc.

La tabla Quince evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **la gestión de riesgo permitirán mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento de créditos, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” con su gestión de riesgo representa 100% del total.

La gestión de Riesgo de Crédito consiste en elaborar un scoring crediticio que permita elaborar un modelo de evaluación de créditos donde se seleccionen las principales variables que impacten de manera negativa en el modelo para evaluar la probabilidad de incumplimiento de pago del préstamo del socio según su perfil de riesgo con esta información se podrá determinar la fiabilidad del modelo y precalificar a los socios de la Cooperativa y mejorar la evaluación de créditos para el otorgamiento de créditos y se reducirá los impactos negativos en la evolución de la cartera de créditos de la Cooperativa.

2. Relación del Objetivo específico 2 el cual es “Determinar como la Gestión de Riesgo de Crédito considerando la exposición al riesgo puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., 2016 - 2017 y el contraste de su cumplimiento de acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito “15 de Setiembre Ltda.”:

La tabla Dieciséis evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” representa 100% del total.

Se deberán elaborar tablas de probabilidades y matrices de Riesgo de crédito para medir la probabilidad de incumplimiento de pagos del socio, medir el impacto de la probabilidad de la calificación de deuda de cada socio y medir la severidad del impacto en la cartera de créditos, estas mediciones deberán ser sanforizadas para tomar acciones de mitigación de Riesgos a la vez deberán expresarse en mapas de Riesgos que evalúen los impactos y la severidad del Riesgo Inherente y del Riesgo Residual de la cartera de créditos de la Cooperativa.

La tabla Diecisiete evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **la gestión de riesgos permitirán cobrar aquellos créditos impagados difíciles de cobrar, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” representa 64.52% del total, “muchas veces” representa 16.13% del total, “a veces” 9.68% del total y “casi nunca” el 9.68% del total.

Al implementar la Resolución S.B.S. N° 3780-2011 la Cooperativa deberá disponer de políticas y procedimientos para realizar transferencia o venta de la cartera de créditos impagados difíciles de cobrar, se deberá contar con procedimientos claros para el manejo operativo, el tratamiento contable, la valorización y el reporte de información de la venta de la cartera de créditos impagados difíciles de cobrar, además deberá asignar a un staff de abogados especialistas en cobranzas de créditos impagados difíciles de cobrar los cuales deberán realizar la gestión de cobranza extrajudicial y cobranza judicial para mejorar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

La tabla Dieciocho evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **la gestión de riesgos permitirán reducir la incertidumbre para otorgar créditos, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” representa 100% del total.

La incertidumbre para otorgar créditos asigna una calificación crediticia mediante una matriz de Riesgo de Crédito y se genera un mapa de Riesgo Inherente el cual se da en situaciones antes de implementar acciones de mitigación de riesgo de crédito, luego se implementan controles, señales de alerta, semaforizaciones de riesgos, se mide la probabilidad, los impactos y la severidad de las pérdidas para colocar adecuados controles preventivos antes de otorgar créditos los cuales mejorarán la calidad de la cartera de créditos y se graficará en un mapa de Riesgo Residual para evaluar el nivel de reducción de pérdidas implementado las acciones correctivas para reducir, transferir, eliminar o aceptar el Riesgo de crédito.

La tabla Diecinueve evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **la gestión de riesgos podrán reducir la probabilidad de incumplimiento de un crédito, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” representa 100% del total.

La modelación de Riesgo de créditos es vital para conocer la probabilidad de incumplimiento y el comportamiento de los principales factores de incumplimiento de pago de los préstamos de los socios, con ello se utilizará herramientas estadísticas como matrices de transición de riesgo crediticio tomando como factores las principales variables que generan incumplimiento de pagos reflejado en la cartera de créditos, se correlacionará las variables, se hará análisis bivariado, se medirá la bondad de ajuste del modelo (R^2), nivel de asimetría, tamaño de las colas de la distribución probabilística del modelo de riesgo crediticio y al final determinar que variables explican mejor el incumplimiento de pago de los socios de toda la cartera de créditos, ello servirá para crear un scoring crediticio predictivo que reducirá el incumplimiento de pagos, al prevenir y no otorgar préstamos a determinados perfiles de socios que representen alto riesgo de

probabilidad de incumplimiento de pago de préstamos, con ello mejorará la colocación de créditos y la calidad de la cartera de créditos.

La tabla Veinte evalúa si los trabajadores de la Cooperativa con **la gestión de riesgos brindarán información confiable para la toma de decisiones, reducir los impactos negativos de riesgo** y tratar el riesgo de crédito.

En base a los resultados del cuestionario “siempre” representa 100% del total.

La demostración estadística, los resultados de la modelación del riesgo crediticio, la creación e implementación de un scoring crediticio y el análisis de cosechas demuestran que con la gestión de Riesgo Crediticio se tiene adecuada información confiable para tomar decisiones de otorgamiento de préstamos a socios con menor propensión al incumplimiento de pagos lo cual generará menor asignación de provisiones, menos deterioro de la cartera de créditos, menos pérdidas no esperadas con menores asignaciones de capital que evitarán la disminución del patrimonio efectivo de la Cooperativa, mejorará los ingresos financieros e incrementará la calidad de la cartera de créditos e incrementará los remanentes de la Cooperativa.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

a) Conclusiones:

Luego de contrastar la información del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación de esta Tesis con los resultados de las preguntas del cuestionario realizado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. se presentan las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al **objetivo general** el cual es **Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017** se concluye que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para incrementar la calidad de la cartera de créditos:

A. Implementaron la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100% (record de pagos con la Cooperativa), garante PNP con capacidad de descuento en planillas, y calificación normal 100% en Infocorp, todos estos procedimientos sirvieron para realizar las evaluaciones de crédito a los socios y minimizaron el riesgo crediticio de la cartera de créditos.

B. Evaluaron el nivel de aportes de los socios por producto crediticio de acuerdo a una tabla por nivel de aportes detallada en el Reglamento de créditos, la relación cuota/excedente no

superó el 30% de la capacidad de pago del socio, la clasificación del socio fue de 100% normal en Infocorp como dentro de la Cooperativa, se minimizaron en 50% las excepciones por sobreendeudamiento que se explica cuando la suma de las cuotas de los préstamos de cada socio exceden el 45% de su ingreso neto total detallado en la boleta de pago mensual de cada socio, a la vez se solicitó un garante con capacidad de pago por boleta de pago y clasificación normal al 100% en Infocorp que representa el 70% del otorgamiento del total de créditos desembolsados por mes.

C. Redujeron la exposición al riesgo crediticio incluyendo garantes con capacidad de descuento por planillas, con clasificación normal al 100% en Infocorp y clasificación interna normal al 100% de sus records de pagos dentro de la Cooperativa.

D. Realizaron gestión de cobranza preventiva y cobranza de mora temprana a los socios PNP de la Cooperativa, para mejorar la calidad de la cartera de créditos.

E. Realizaron procedimientos de cobranzas, provisionaron cuentas con morosidad según lo establecido en la clasificación del deudor dictada en la resolución S.B.S. N° 11356-2008, castigaron al cierre del año las cuentas morosas con más de 120 días de atraso para reducir la morosidad de la cartera de créditos y realizaron venta de cartera castigada a empresas de cobranzas para transferir el riesgo crediticio.

F. Realizaron clasificaciones del deudor en la cartera de créditos los cuales representan “pérdidas esperadas” por riesgo de crédito por lo que contablemente se provisiona como pérdida

en los estados de resultados de la cooperativa con la finalidad de mantener una cartera de créditos sana y medir los controles de las colocaciones de los préstamos a los socios para evitar otorgar préstamos a socios que tengan clasificación del deudor diferente de normal al 100%.

G. Evaluaron la cartera en riesgo para créditos de consumo por préstamos que tienen las categorías de deudor dudoso y pérdida, es decir, préstamos que tengan más de 61 días de atraso a los cuales asignaron mayor capital para tener mayor patrimonio efectivo cubriendo la “pérdida no esperada” dada por la clasificación del deudor según resolución S.B.S. 11356-2008.

2. En relación al **objetivo específico 1** el cual es **Determinar cómo los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 – 2017**, se concluye que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para minimizar la Cartera en Riesgo:

A. Implementaron Parámetros de Tolerancia al Riesgo Crediticio para controlar los límites de exposición al Riesgo Crediticio.

B. Implementaron procedimientos de Alineamiento Interno y Alineamiento Externo de la cartera de créditos para reducir la exposición al Riesgo Crediticio y asignaron mayores provisiones de acuerdo a la Resolución S.B.S. 11356-2008.

C. Establecieron análisis de cosecha de la cartera de créditos por la colocación de créditos mensuales por cada Analista de créditos, evaluaron cuatrimestralmente la evolución de cada crédito colocado y evaluaron la variación a su clasificación crediticia dada por la resolución S.B.S. 11356-2008.

D. Segmentaron la cartera de créditos y colocaron créditos de mayor monto a socios con mayor capacidad de pago y mejor record de pagos en el sistema financiero establecieron alertas de sobreendeudamiento de socios, realizaron cobranzas preventivas y cobranzas de mora temprana para reducir la morosidad de la cartera de créditos.

E. Castigaron las cuentas que están incobrables que se encuentran clasificados en pérdida, refinanciaron a socios que tienen la voluntad y capacidad de pago para reducir la morosidad y la asignación de provisiones y vendieron una parte de la cartera en pérdida a otras empresas para recuperar una parte del capital prestado.

F. Asignaron provisiones a la cartera de créditos por pérdida esperada según su clasificación crediticia para reducir los activos ponderados por Riesgo de Crédito.

G. Incluyeron señales de alerta de Riesgo de sobreendeudamiento, capacidad de pago al límite del préstamo solicitado, edad límite por riesgo de fallecimiento de socios, record de pagos de socios tanto dentro de la Cooperativa como en el sistema financiero, inclusión de garantes con capacidad de pago para mitigar los Riesgos de impago de los socios para reducir el Riesgo de deterioro de la cartera de créditos.

H. Implementaron un scoring crediticio en base a un modelo de evaluación de créditos donde seleccionaron las principales variables para evaluar la probabilidad de incumplimiento de pago de préstamos a socios según su perfil de riesgo para determinar la fiabilidad del modelo, precalificar a los socios de la Cooperativa, mejorar la evaluación de créditos para el otorgamiento de créditos y redujeron los impactos negativos en la evolución de la cartera de créditos.

3. En relación al **objetivo específico 2** el cual es **“Determinar como la Gestión de Riesgo de Crédito considerando la exposición al riesgo puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., 2016 – 2017**, se concluye que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para reducir la exposición al Riesgo Crediticio:

A. Elaboraron tablas de probabilidades y matrices de Riesgo de crédito para medir la probabilidad de incumplimiento de pagos de los socios, midieron el impacto de la probabilidad de la calificación de deuda de cada socio y midieron la severidad del impacto en la cartera de créditos, elaboraron mapas de Riesgos evaluando los impactos de Riesgo Inherente y Riesgo Residual de la cartera de créditos, tomaron acciones para reducir el Riesgo Crediticio y realizaron monitoreo y control al cumplimiento de las acciones para reducir el Riesgo Crediticio.

B. Realizaron venta de cartera de créditos impagados difíciles de cobrar, dieron tratamiento contable adecuado, valorizaron y reportaron la información de la venta de la cartera de créditos

impagados difíciles de cobrar a un staff de abogados especialistas en cobranzas, además realizaron gestión de cobranza extrajudicial y cobranza judicial a los socios deudores que tienen deudas impagas mayores a 90 días de atraso.

C. Redujeron la incertidumbre para otorgar créditos asignando calificación crediticia a los socios a través de una matriz de Riesgo de Crédito generando un mapa de Riesgo Inherente y Riesgo Residual, implementaron controles, señales de alerta, semaforizaciones de riesgo Crediticio (Alto Riesgo, Riesgo Medio y Riesgo Bajo), midieron la probabilidad, los impactos y la severidad de las pérdidas, colocaron adecuados controles preventivos antes de otorgar créditos los cuales mejoraron la calidad de la cartera de créditos, graficaron en un mapa de Riesgo Residual evaluando el nivel de reducción de pérdidas e implementaron acciones correctivas para reducir, transferir, eliminar o aceptar el Riesgo Crediticio.

D. Realizaron modelación de Riesgo de crédito para conocer la probabilidad de incumplimiento y el comportamiento de los principales factores de incumplimiento de pago de los préstamos de los socios, con ello realizaron previamente una matriz de transición de riesgo de crédito identificando las variables que generan incumplimiento de pagos de los socios, implementaron un scoring crediticio predictivo reduciendo el incumplimiento de pagos al prevenir y no otorgar préstamos a determinados perfiles de socios que representen alto riesgo de probabilidad de incumplimiento de pagos de préstamos, con ello mejoraron la colocación de créditos y la calidad de la cartera de créditos.

E. Al elaborar la modelación del riesgo crediticio, evaluar la cartera de créditos con una matriz de transición de riesgo de crédito, creación e implementación de un scoring crediticio y realizar el análisis de cosechas de créditos demostraron que con la gestión de Riesgo Crediticio, toman decisiones de otorgamiento de préstamos a socios reduciendo el incumplimiento de pagos generando menor asignación de provisiones, menos deterioro de la cartera de créditos, menos pérdidas no esperadas con menores asignaciones de capital, evitaron la disminución del patrimonio efectivo, lograron mejorar los ingresos financieros e incrementaron la rentabilidad de la Cooperativa.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones:

Luego de contrastar la información del objetivo general y los objetivos específicos con las conclusiones se brindan las siguientes recomendaciones:

1. De acuerdo al **objetivo general** el cual es **Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017** y de acuerdo a las conclusiones dadas se presentan las siguientes recomendaciones:

A. Las implementaciones de los procedimientos para evaluar las solicitudes de crédito de socios deben ser a través del sistema de la Cooperativa y no debe realizarse a través de la hoja de cálculo Excel, pues al evaluar por sistemas acortará los tiempos de respuesta de una solicitud de crédito, generará un registro personal de cada miembro del comité de créditos, comité de riesgos, Gerente General y miembros del Consejo de Administración.

B. Es urgente reformular la gestión de riesgo Crediticio a través del sistema de Riesgos COSO-ERM debido a que deben implementarse los 5 componentes y 20 principios de COSO-ERM para adecuar el riesgo crediticio a la estrategia de la Cooperativa y mejorar el desempeño en todos los procesos y procedimientos de todas sus áreas, especialmente enfocado a la gestión del Riesgo Crediticio para mejorar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

Tabla 5. Cuadro general de gestión de Riesgo Crediticio COSO-ERM adaptado a la cooperativa.

CULTURA Y GOBIERNO	OBJETIVOS Y ESTRATEGIA	DESEMPEÑO	REVISIÓN	INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE
1. El Consejo de Administración ejerce supervisión sobre los riesgos Crediticios.	6. Analiza el contexto de la misión, visión, objetivos y metas de la Cooperativa.	10. Identifica los riesgos crediticios.	15. Evalúa los cambios trascendentales que impactarán en los Riesgos Crediticios..	18. Aprovecha la información y tecnología para mejorar la gestión del Riesgo Crediticio.
2. Establecen estructuras operativas precisas.	7. Define el apetito y la tolerancia al riesgo crediticio.	11. Evalúa la severidad de los riesgos (pérdidas).	16. Revisa los Riesgos Crediticios y su desempeño.	19. Comunica los Riesgos Crediticios.
3. Definen la cultura organizacional de la Cooperativa.	8. Evalúa estrategias alternas.	12. Prioriza los Riesgos crediticios.	17. Propone mejoras en la gestión del Riesgo Crediticio.	20. Realiza informes, sobre Riesgo Crediticio, desempeño y cultura.
4. Demuestra compromiso con	9. Formula los objetivos de	13. Implementa las		

los valores éticos de la Cooperativa.	la Cooperativa.	respuestas al Riesgo Crediticio.		
5. Atrae, retiene y desarrolla el talento del personal de la cooperativa.		14. Desarrolla un portafolio de Riesgos Crediticios. (Escenarios).		

C. Los créditos para socios deben otorgarse en un 100% con la inclusión de un aval solidario con capacidad de pago por planillas, esta acción reducirá significativamente el riesgo crediticio debido a que el garante asumirá el pago de la deuda con descuento por planillas si el socio titular del préstamo pierde su capacidad de pago por planillas.

D. La gestión de cobranza preventiva y de mora temprana (hasta 30 días de atraso) debe hacerse sistemáticamente vía correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, visitas de campo con entregas de cartas de cobranza junto a último estado de cuenta del socio y del garante. Es urgente crear una App que permita al socio ver su estado de cuenta en línea actualizado diariamente, a la vez que genere un sistema de alertas preventivas avisando al socio

cuando se vence el pago de su cuota o cuotas de sus préstamos y dar el soporte tecnológico para que pueda hacer pago a través de las cuentas corrientes recaudadoras que tiene la Cooperativa en los bancos.

E. Los castigos de deudas vencidas mayores a 120 días de atraso, deben ser más frecuentes siguiendo una línea de cobranza paralela para recuperar los intereses en suspenso y devengados, así como el capital prestado para fortalecer el patrimonio de la Cooperativa.

F. Las provisiones de créditos deben estar alineadas a políticas de provisiones adicionales pues si coberturas la exposición de activos ponderados por riesgo de crédito con más provisiones entonces estarás más protegido ante eventos de riesgo crediticio por deterioro de la cartera de créditos.

G. Una forma clave de reducir la cartera en riesgo de la Cooperativa es realizando proyecciones y escenarios a través de programas como Cristal Ball, Risk Simulator, Software “R”, etc., con los resultados de las proyecciones se realizarán mayores provisiones y se reducirán las colocaciones a socios con comportamientos analizados según las variables explicativas más importantes como sobreendeudamiento, deterioro de la capacidad de pago, falta de voluntad de pago (si socio paga a través de abonos en ventanilla de la cooperativa), etc.

2. De acuerdo al **objetivo específico 1** el cual es **Determinar cómo los adecuados procedimientos de las operaciones para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito permitirán minimizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 – 2017, y de acuerdo a las conclusiones dadas se presentan las siguientes recomendaciones:

A. Los Parámetros de Tolerancia al Riesgo Crediticio para evaluar los límites de exposición al Riesgo Crediticio deben ser más técnicos y deberán utilizarse, por ejemplo, el valor en riesgo de crédito de socios segmentados por grado PNP, nivel de ingresos, sobreendeudamiento, relación cuota/excedente $\leq 30\%$, etc.

B. Es urgente y muy importante realizar el alineamiento externo en línea con información de centrales de riesgo actualizados diariamente, esto actualizará la clasificación de la cartera de créditos y sus provisiones tanto por alineamiento externo como por lineamiento interno y podrá tenerse una evaluación de créditos más precisa reduciendo la exposición al riesgo crediticio.

C. El análisis de cosecha es una herramienta importante, pero además se debe implementar la evaluación del valor en riesgo crediticio de la cartera de créditos de la Cooperativa pues mejorará la toma de decisiones respecto a realizar campañas de oferta de créditos, medir la severidad del impacto de los riesgos por cada socio y del total de la cartera de créditos.

D. Es importante para reducir la morosidad, establecer metas y objetivos según el plan operativo anual de la Unidad de Riesgos y realizar medición del cumplimiento mediante matrices de control de cumplimiento de metas junto con su mapa de riesgos.

E. La cartera en pérdida debe estar medida constantemente por el VAR (valor en riesgo) de crédito para monitorear el impacto de castigar, vender la cartera en riesgo o realizar gestiones de cobranzas extrajudiciales, judiciales, a la vez debe conciliarse con socios que hayan perdido capacidad de pago por pasos a retiros inesperados, otorgándoles una holgura de 4 meses mientras reciben su pensión y regularizan su situación económica para nuevamente ser sujetos de descuento por planillas por la CPMP (Caja de Pensión Militar Policial).

F. Los criterios de pérdida esperada deberán estar actualizados permanentemente con el alineamiento externo y alineamiento interno para clasificar la cartera de créditos de cada deudor según la Resolución S.B.S. N° 11356-2008 y asignar de forma precisa las provisiones (pérdida esperada) genéricas y específicas.

G. Los límites de riesgo crediticio deben estar dados por parámetros de tolerancia al riesgo crediticio, matrices de riesgo y mapas de riesgo que midan los riesgos inherentes (antes de aplicar medidas de control de riesgo crediticio) y elaborar los mapas de riesgo residual (después de aplicar los controles y límites de riesgo crediticio), haber evaluado y tomado acción para reducir, evitar, transferir o aceptar el riesgo crediticio.

H. El Scoring crediticio debe ser automatizado por medio de la programación por sistemas, a la vez que debe actualizarse y alimentarse con la casuística realizada por la modelación de la cartera de créditos de la Cooperativa.

3. De acuerdo al **objetivo específico 2** el cual es **“Determinar como la Gestión de Riesgo de Crédito considerando la exposición al riesgo puede disminuir el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., 2016 – 2017,** y de acuerdo a las conclusiones dadas se presentan las siguientes recomendaciones:

A. Las matrices de riesgo crediticio, los mapas de riesgo crediticio y los controles de riesgo crediticio deben estar enmarcados en las metas mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de la Cooperativa, es así como se evaluarán la rentabilidad de implementar ciertos procesos y procedimientos de riesgo crediticio y amortiguar los impactos negativos de riesgos a través del monitoreo y control de riesgos y asumir riesgos de acuerdo al nivel de rentabilidad esperada versus el riesgo a asumir.

B. La venta de la cartera de créditos difíciles de cobrar es parte de una estrategia de toma de decisiones de riesgo crediticio la cual debe ser complementada con tomar una parte de la cartera de créditos difíciles de cobrar y realizar acciones de cobranza judicial, cobranza extrajudicial y cobranza judicial, para ello el personal de la Cooperativa debe tener una escala de incentivos económicos por la recuperación de cuentas difíciles de cobrar, con esta acción se reducirá el deterioro de la cartera de créditos de la Cooperativa.

C. La semaforización de los riesgos son señales de alerta que constantemente deben ser monitoreadas por el Área de Riesgos y el Área de Auditoría Interna de la Cooperativa para mitigar los riesgos crediticios tomando acciones de evitar, aceptar, transferir y reducir el riesgo de acuerdo al apetito y tolerancia al riesgo crediticio del Consejo de Administración que debe

aplicarse mediante acuerdos del consejo de administración que delimiten las acciones a tomar en base a las normas S.B.S., políticas de Riesgo Crediticio según los Acuerdos de Basilea, relacionados al riesgo crediticio, los manuales y reglamentos de riesgo crediticio así como la ley general de cooperativas y el Estatuto de la Cooperativa.

D. Si bien es cierto se utiliza modelación para determinar la probabilidad de incumplimiento de pagos de los socios, se debe realizar mediante programación del sistema de la cooperativa, puesto que la modelación puede actualizar las tendencias mediante reportes diarios de la cartera de créditos los cuales servirán para controlar los riesgos crediticios detectados y la toma de decisiones serán más oportunas que modelar a través de un programa fuera del sistema o a través del Excel.

E. La modelación de probabilidad de incumplimiento de pagos de los socios debería también incluir escenarios para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa asumiendo mayores riesgos con controles, pero a la vez optimizando la combinación gestión de riesgo crediticio – rentabilidad, mejorando la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS

8.1. Referencias bibliográficas:

Bibliografía

Amat, O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito*. Barcelona: Profit.

AMAT, Oriol, PUJADAS, Pere y LLORET, Pilar. (25 de 05 de 2012). *Google Libros: Análisis de Operaciones de Crédito*. Obtenido de Introducción a las técnicas de Análisis, Confección de Informes y Seguimiento de las Operaciones : <https://books.google.com.pe/books?id=Co04uR7irXcC&pg=PA3&lpg=PA3&dq=%E2%80%A2+AMAT,+Oriol,+PUJADAS,+Pere+y+LLORET,+Pilar.+An%C3%A1lisis+de+operaciones+de+cr%C3%A9dito:+Introducci%C3%B3n+a+las+t%C3%A9cnicas+de+an%C3%A1lisis,+confecci%C3%B3n+de+informes+y+s>

Aramayo, M. (2006). *Gestión de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito abierto "San José de Bermejo" Ltda*. Bolivia: Tesis para optar el grado de Máster en Auditoría - Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. . España: Profit Editorial, 2009. 419 pp. ISBN eBook: 9788492956906.

Calderon, R. (2014). *Tesis: La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - Periodo 2013* . Trujillo, La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas.

- Cueva Moreno, A. (10 de 10 de 2018). Gestión de cobranzas. *Técnicas de cobranzas*. Lima, Lima, Perú: Fuente de elaboración propia.
- Daqui, R. (2006). *Administración de riesgos financieros*. Ecuador: CEDECOOP, 2006. 127 pp. ISBN-13: 9789978449424.
- De Lara, H. A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México: Editorial Limusa S.A.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. . Colombia: Ecoe Ediciones, 2015. 480 pp. ISBN: 9789587711127.
- López Ronquillo, M. J. (2016). *Tesis: EL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON EL SOBREENDEUDAMIENTO*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración Bancaria y Finanzas .
- Normas SBS aplicables a los sistemas regulados y supervisados. (24 de 05 de 2019). *Resolución SBS N° 3780-2011*. Obtenido de Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito: http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos* . Madrid: (5ª Ed). Madrid: Esiceditorial, 2012. 310 pp. ISBN: 9788473568548.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. . Lima: Editorial San Marcos, 516 pp. ISBN: 9789972382819.
- Propia, F. E. (s.f.).
- Ruza, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva* . Madrid: Madrid: UNED, 2013. 108 pp. ISBN: 9788436267693.
- SANTANDREU, E. (2002). *Manual del Credit Manager*. España: Ediciones Gestión 2000.

Ubaldo, P. (2016). *Tesis: Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014*. Perú: Universidad Nacional del Antiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

VENEGAS, M. F. (2008). *Riesgos Financieros y Económicos*. D.R.: Cengage Learning Editores.

Zavala Vela, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Zavala Vela, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Zavala Vela, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. . Lima: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
Primera edición 416 pp. Código TU-ADM/002-2015.