



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
LA GESTIÓN CREDITICIA EFICIENTE Y LA REDUCCIÓN DE LA
MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración

Autora:

Mendoza Vera, María Luisa

Asesor:

Hernández Celis, Domingo

(ORCID: 0000-0002-9759-4436)

Jurados:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Rivero Cuellar, Alipio

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Lima- Perú

2023

Dedicatoria:

A mi madre

Por el apoyo permanente

En mi desarrollo profesional.

Agradecimiento:

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:
Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor:
Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Descripción del problema	12
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Antecedentes de la investigación	18
1.4.1. Antecedentes nacionales	18
1.4.2. Antecedentes internacionales	22
1.5. Justificación de la investigación	24
1.6. Limitaciones de la investigación	24
1.7. Objetivos de la investigación	25
1.7.1. Objetivo general	25
1.7.2. Objetivos específicos	25
1.8. Hipótesis de la investigación	26

1.8.1. Hipótesis general	26
1.8.2. Hipótesis específicas	26
II: Marco Teórico	
2.1. Bases teóricas	27
2.1.1. Gestión crediticia eficiente	27
2.1.2. Reducción de la morosidad	32
2.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana	36
2.3. Marco conceptual	41
2.3.1. Conceptos de gestión crediticia eficiente	41
2.3.2. Conceptos de reducción de la morosidad	59
III: Método	
3.1. Tipo de investigación	63
3.1.1. Tipo	63
3.1.2. Nivel	63
3.1.3. Métodos	63
3.1.4. Diseño	64
3.2. Población y muestra	65
3.2.1. Población	65
3.2.2. Muestra	65
3.3. Operacionalización de variables	67
3.3.1. Variables e indicadores de la investigación	67
3.3.2. Definición operacional de las variables	69

3.4. Instrumentos	70
3.5. Procedimientos	70
3.6. Análisis de datos de la investigación	72
3.7. Consideraciones éticas	73
IV: Resultados	
4.1. Análisis e Nota de los resultados de la investigación	74
4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación	92
V: Discusión de resultados	
5.1. Discusión de los resultados de las variables	108
VI. Conclusiones	109
VII. Recomendaciones	110
VIII. Referencias	111
IX. Anexos	
Anexo A: Matriz de consistencia	115
Anexo B: Instrumento: Encuesta	116
Anexo C: Validación del instrumento por expertos	123
Anexo D: Confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach	124
Anexo E: Definición de términos	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables y dimensiones de la investigación	67
Tabla 2: Relación de las variables, dimensiones e indicadores	68
Tabla 3: Definición operacional de las variables	69
Tabla 4: La gestión crediticia eficiente como manejo adecuado de los créditos.	74
Tabla 5: Las políticas crediticias como los lineamientos generales y especiales	75
Tabla 6: Las estrategias crediticias son las acciones	76
Tabla 7: La ponderación del riesgo crediticio es el estudio de las condiciones	77
Tabla 8: La ponderación del riesgo crediticio incide en el índice de morosidad.	78
Tabla 9: El proceso de la gestión crediticia incluye diversos aspectos	79
Tabla 10: El proceso de la gestión crediticia debe ser dinámico.	80
Tabla 11: La evaluación de la gestión crediticia es un examen	81
Tabla 12: La evaluación de la gestión crediticia con auditoría operativa.	82
Tabla 13: La gestión crediticia eficiente.	83
Tabla 14: La calidad de la cartera de colocaciones	84
Tabla 15: La reducción de la morosidad es fundamental	85
Tabla 16: La tasa de desempleo, la inflación y otros son factores de la morosidad.	86
Tabla 17: El aspecto económico, político y otros son factores de la morosidad.	87
Tabla 18: Sin factores de la morosidad disminuye el índice de morosidad.	88
Tabla 19: Políticas, estrategias y ponderación del riesgo	89
Tabla 20: Nuevo fraccionamiento de la deuda para reducir la morosidad.	90
Tabla 21: Cuando se acrecienten los factores de la morosidad	91
Tabla 22: La condonación de la deuda morosa.	92
Tabla 23: La condonación de la deuda morosa se podrá evitar	93
Tabla 24: La liquidez institucional mejorará siempre que se reduzca la morosidad.	94

Tabla 25: La liquidez institucional para una gestión crediticia eficiente y efectiva.	95
Tabla 26: Frecuencias observadas de la hipótesis general	96
Tabla 27: Frecuencias esperadas de la hipótesis general	96
Tabla 28: Frecuencias observadas de la hipótesis específica a)	98
Tabla 29: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica a)	98
Tabla 30: Frecuencias observadas de la hipótesis específica b)	100
Tabla 31: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica b)	100
Tabla 32: Frecuencias observadas de la hipótesis específica c)	102
Tabla 33: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica c)	102
Tabla 34: Frecuencias observadas de la hipótesis específica d)	104
Tabla 35: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica d)	104
Tabla 36: Frecuencias observadas de la hipótesis específica e)	106
Tabla 37: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica e)	106

RESUMEN:

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; es un aporte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, la misma que requiere una solución que permita encaminar a estas entidades hacia el desarrollo institucional. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana? Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: La gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Asimismo, este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Se concluye que el 90% de los encuestados acepta que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Gestión crediticia eficiente; reducción de la morosidad y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

ABSTRACT

Efficient credit management and delinquency reduction in the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima; It is an academic and professional contribution, whose problem has been identified in the delinquency of the members of the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima, the same one that requires a solution that allows directing these entities towards institutional development. This problem is expressed in the following question: How does efficient credit management influence the reduction of delinquency in the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima? Faced with the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: Efficient credit management influences to a reasonable degree the reduction of delinquency in the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima. Likewise, this work has been oriented to the following objective: Determine the influence of efficient credit management in reducing delinquency in the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima. It is concluded that 90% of those surveyed accept that efficient credit management is the set of activities to adequately manage credits, the same one that affects the delinquency of the members of the Savings and Credit Cooperatives of Metropolitan Lima.

Keywords: Efficient credit management; reduction of arrears and Savings and Credit Cooperatives.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; es un trabajo académico que busca contribuir a la solución de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Este trabajo, en resumen, el trabajo está organizado con la introducción que contiene todos sus detalles desde el planteamiento, descripción y formulación del problema; a continuación, los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación; luego la justificación y limitaciones; para luego entrar con los objetivos y finaliza con las hipótesis respectivas de la investigación. Luego se tiene el marco teórico con las bases teóricas relacionadas con las variables e indicadores de la investigación; también presenta los datos de la dimensión espacial. Además, presenta el marco conceptual, igualmente relacionados con las dimensiones de cada una de las variables, tanto independiente como dependiente.

A continuación, se tiene la parafernalia del método considerando el tipo de investigación; como la población y muestra; también la operacionalización de las variables; los instrumentos, procedimientos y análisis de datos de la investigación. También se presenta los resultados con el análisis y Nota de los resultados correspondientes de la investigación y su contrastación de la hipótesis.

El trabajo también contiene la discusión que es la comparación de los resultados obtenidos en el trabajo con los resultados de otros investigadores. Se presenta la discusión de los principales resultados relacionados con las variables. El trabajo presenta las conclusiones, tanto generales como específicas del trabajo. Estos elementos tienen su origen en los objetivos del trabajo de investigación. Asimismo, se tiene las recomendaciones, tanto generales como específicas del trabajo. Dichas recomendaciones se relacionan con las conclusiones.

El trabajo contiene las referencias que han servido de base para los antecedentes de la investigación como para las bases teóricas y el marco conceptual correspondiente. Finalmente

cierra con los anexos del trabajo como la matriz de consistencias, el instrumento de encuesta, la validación del instrumento por experto, la confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach y la definición de términos.

Es necesario disponer de una gestión crediticia eficiente para que efectivamente se logre la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

1.1. Planteamiento del problema

El problema se ha identificado en la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

El problema se plantea con cuatro eventos como son los síntomas o efectos, las causas que originaron dichos síntomas, formulación del pronóstico que podría darse en caso no se haga nada en las Cooperativas; y finalmente el control del pronóstico a través de la solución que se propone en el trabajo.

1.2. Descripción del problema

Se ha determinado que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) de Lima Metropolitana se encuentran enfrentado un índice de morosidad anormal, en promedio 10% lo que afecta la liquidez y la operatividad de dichas entidades, según información de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP) y es por eso que habría intervenido el Estado a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (SBS).

Al respecto el grado de morosidad que registra la cartera de créditos de las cooperativas se obtiene relacionando los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial, ambos entre las colocaciones o préstamos más las provisiones de cobranza dudosa. Al respecto las Cooperativas vienen soportando una alta cantidad de créditos vencidos e igualmente otro tanto en cobranza judicial, lo que se concreta en un alto índice de morosidad. Se ha determinado que las COOPAC pocos créditos en Categoría Normal, esto se incrementa

en la Categoría con Problemas Potenciales, sigue subiendo en la Categoría Deficiente, similar situación se tiene en la categoría Dudoso y también hay una cantidad en Categoría Pérdida.

En este marco se ha determinado que existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en las Cooperativas, durante el año 2018. La intensidad de la relación encontrada es -88.07% . Asimismo, se ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en las Cooperativas, durante el año 2018. La intensidad de relación encontrada es -88.53% .

Asimismo, existe evidencia estadística que, entre la evaluación del riesgo crediticio en su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en las Cooperativas se relacionan negativamente. La intensidad de la relación hallada es del -55.14% . Así también, se ha determinado el modelo de predicción siguiente: $\text{Morosidad} = 0.4593 - 0.0073 \text{ evaluación del riesgo crediticio}$.

El coeficiente de determinación ajustado es de 77.57% , lo que significa que el 77.57% del comportamiento de la morosidad es explicada por la evaluación del riesgo crediticio. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el 77.57% de la variación de una variable.

De otro lado, se ha determinado a partir del año 1990 un estancamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, según el Informe No. 0070-2008-FRENACREP. A la fecha no existen grandes y poderosas cooperativas como si lo había antes de esa fecha por el modelo económico neoliberal impuesto por el ex Presidente Alberto Fujimori Fujimori.

Las cooperativas existentes no han tenido un crecimiento sostenido en cuanto a la captación masiva de socios según estudio realizado por la FENACREP 2016, no han incrementado vertiginosamente su patrimonio, por el contrario, han reducido sus reservas en un 15% en promedio según la información financiera de la FENACREP; no han

incrementado un crecimiento en cuanto a sucursales para efectos de descentralizarse y poder copar un mayor mercado, según estudio de la FENACREP.

Según Informe del Consejo de Vigilancia de la COOPAC San Hilarión, un 65% de los 25,000 socios que tiene se quejan de la falta de economía que existe en esta entidad al haber muchos gastos en remuneraciones y cargas diversas de gestión.

También los socios se quejan de la falta de eficiencia, por cuanto los escasos recursos no son utilizados de la mejor manera, dando como resultado servicios de calidad cuestionable; esto está sustentado en la auditoria operativa realizada el año 2018 en la COOPAC San Hilarión y también en la Memoria del Consejo de vigilancia correspondiente al año 2018.

En este mismo contexto la preocupación por la falta de cumplimiento de metas y objetivos institucionales viene de directivos del consejo de Vigilancia e incluso de los Comités, lo cual es evidenciado en las memorias de los Consejos de Vigilancia del año 2018 de la COOPAC San Hilarión.

Causas:

- a) La aplicación en el Perú del modelo neoliberal que privilegia otros tipos de entidades como los bancos, financieras, Administradoras de fondos de pensiones, Cajas Municipales, Cajas rurales, etc. y mantiene en constante zozobra a las entidades cooperativas.
- b) Falta de políticas estatales para promover el desarrollo cooperativo en general y en particular el de ahorro y crédito, pese a formar parte del sistema financiero nacional.
- c) Falta de ponderación de los riesgos crediticios para reducir la morosidad.
- d) Falta de gestión crediticia eficiente.

- e) Falta de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad institucional.

Pronostico:

De continuar la problemática existente podría originar las siguientes situaciones:

- a) Que la morosidad de los socios se deboque y no permita la recuperación de los créditos facilitados.
- b) Que continúe la falta de ponderación de los riesgos y facilite el incremento de la morosidad.
- c) Que no se tenga una gestión crediticia eficiente.
- d) Retiro de socios al no ver perspectivas positivas en estas entidades.
- e) Reducción de sucursales y dependencias.
- f) Venta de activos.
- g) Reducción del mercado de cada entidad cooperativa.
- h) Despedida de personal.
- i) Entrar en proceso de reestructuración.
- j) Insolvencia institucional.
- k) Quiebre de la entidad.
- l) Salida del mercado.

Control de pronóstico:

- a) Las causas que han originado los síntomas antes descritos pueden desaparecer si se considera a la gestión crediticia eficiente como la alternativa de solución.

- b) La gestión crediticia eficiente permitirá que los encargados del área de créditos, calcule periódicamente los indicadores de morosidad y establezcan la tendencia, así mismo deberán disponer las medidas correctivas pertinentes en caso de que estos se vengán incrementando progresivamente o se encuentren más altos que los niveles recomendados. Es importante que los indicadores de morosidad calculados las comparen con otros periodos de la misma cooperativa, así con otras cooperativas de similar características y tamaños.
- c) La gestión crediticia eficiente permitirá planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con los créditos de las Cooperativas.
- d) La gestión crediticia eficiente permitirá tener políticas, estrategias, procedimientos y en general todos los aspectos para manejar en forma adecuada los créditos de los socios de las Cooperativas.
- e) La gestión crediticia eficiente permitirá a las cooperativas realizar el seguimiento y control de riesgo de crédito con los reportes de morosidad. De este modo los reportes de morosidad se convertirán en una valiosa herramienta de seguimiento y control de riesgo de crédito.
- f) La gestión crediticia eficiente permitirá que las personas encargadas del seguimiento de créditos y la cobranza morosa emitan reportes de morosidad de acuerdo a los requerimientos y a las gestiones de cobranza que van a realizar. Pudiendo tener Reporte de deudores; Reporte de créditos refinanciamientos y reestructurados; Reporte de cobranza judicial; Reporte de compromiso de pago; Reporte de provisiones proyectados, todo lo cual será de mucha ayuda para reducir la morosidad en las Cooperativas.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo incide las políticas y estrategias crediticias en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?
- b) ¿Cómo influye la ponderación del riesgo crediticio en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?
- c) ¿Cómo incide el proceso de gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?
- d) ¿Cómo influye la evaluación de la gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?
- e) ¿Cómo incide la calidad de la cartera de colocaciones en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?

1.4. Antecedentes de la investigación

1.4.1. Antecedentes nacionales

Según Baltazar (2015) En un entorno tan competitivo como el que se vive actualmente, las organizaciones deben contar con una administración eficaz que les permita desarrollarse con éxito en el mercado. Similar situación les toca afrontar a las entidades micro financieras que operan en el mercado peruano. La presente investigación ha sido realizada en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222, Agencia Huamachuco; dicha cooperativa inició sus operaciones en la ciudad de Cajabamba en el año 1962. En la investigación se plantea el problema ¿De qué manera la Administración del Riesgo de Crédito influye en los niveles de Morosidad en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario" LTDA. N° 222, Agencia Huamachuco? Para el recojo de datos se han aplicado dos encuestas, la primera dirigida a los empleados responsables de la gestión de los créditos, tomando como muestra el total de la población (12 trabajadores) y la segunda dirigida los socios prestatarios, tomando como muestra 94 socios de un total de 1459; de igual manera se ha desarrollado un análisis documental (Manual de Créditos, Estados Financieros, Memoria Anual y alguna información complementaria extraída de internet). A pesar de la performance favorable de la cooperativa en materia de morosidad frente a su competencia, se proponen algunas recomendaciones que buscan superar los aspectos de administración del riesgo de crédito en los cuales se observan debilidades y calificaciones de nivel medio; todo ello para asegurar bajos niveles de morosidad que no pongan en riesgo la estabilidad de la empresa.

López (2016) dice que su trabajo tuvo como objetivo determinar el impacto de los factores internos de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, el estudio también describe los factores internos, el grado de morosidad, los factores externos y las medidas de rentabilidad. El diseño de la investigación es no

experimental, ya que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control. La investigación fue de tipo correlacional pues permitió analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad y determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. Además, según el nivel es descriptiva porque los datos obtenidos fueron hallazgos que ocurren en la realidad. Las técnicas de análisis de datos fueron la encuesta para los colaboradores y los socios morosos de la cooperativa, la entrevista para la jefa de área de recuperaciones y por último la guía documentaria. La muestra fue de tipo aleatoria simple. La población de estudio fue constituida por los colaboradores de la cooperativa, además los socios morosos de la misma. Se concluyó que el nivel de endeudamiento de los asociados a la Cooperativo de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora ha aumentado en 35.32% por otro lado la cartera de créditos se reparte solamente en dos rubros créditos de consumo y créditos pymes.

Álvarez et al. (2017) consideran que el control, una herramienta efectiva que dentro de todas sus bondades permite llevar a cabo un dominio integral de una institución; esta herramienta debe tomar mucha preponderancia sobre todo en instituciones emprendedoras que avizoran índices de crecimiento sostenido y que proyectan un futuro prometedor, ni qué decir de las mega corporaciones; es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en adelante COOPAC, que se encuentra en el 4to. lugar del ranking nacional de cooperativas, pero sin embargo, queda demostrado que esa posición dista mucho de una COOPAC que se caracterice por una eficiente gestión; y me refiero puntualmente a las deficiencias detectadas en el control integral de la cartera de clientes, esta deficiencia proviene desde las entrañas de la gestión, sintomáticamente, tiene efectos que pueden acrecentar otras deficiencias colindantes y que trajo consigo resultados desalentadores en la información financiera, resultados integrales y patrimoniales que inquietan a nuestros clientes; la investigación

consistió en detectar aquellas falencias que colindan y coadyuvan a deteriorar el control de la cartera de clientes. En la actualidad la administración de la cartera es un gran desafío para una empresa ya que el buen planteamiento y acción de este, depende de la persuasión y por consiguiente el oportuno pago por parte de los clientes, para ello existe diferentes métodos, tales como un estricto control a las promesas de pago hechas por los deudores, diariamente analizar los listados de la cartera vencida, los vencimientos del día y del día siguiente, asignación de estos créditos a los cobrados teniendo en cuenta su experiencia y valor de las obligaciones, a los deudores de créditos vencidos con sumas importantes, en lo posible visitarlos en sus instalaciones y aplicar oportunamente las claves de cobranza (administrativa, pre judicial y judicial) además de realizar un seguimiento del desarrollo de la actividad del deudor.

Nieto (2017) señala que la cooperativa es una asociación conformada por personas unidas voluntariamente, buscando satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común, ello a través de la constitución de una empresa frente a la que puedan ejercer propiedad conjunta, y esté además democráticamente controlada. En este contexto, las cooperativas buscan enfrentar las diversas necesidades comunes a los socios que la conforman. Por ello existen diferentes tipos de cooperativas en mérito a los fines que éstas persiguen, siendo materia de esta investigación las de ahorro y crédito. Se concluye que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop el cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo es nulo. En efecto, la información que pudimos obtener, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, nos permitió demostrar que en dicha cooperativa no existe una comunicación regular y honesta con los socios ni público en general; así mismo no cuenta con información financiera actualizada, y cuando ésta es requerida no es brindada. A ello se debe agregar que las actividades de los órganos de gobierno no son difundidas de manera idónea. La transparencia es fundamento para la participación real

del socio, pues al no darse, es evidente que no se establecen condiciones indispensables para que las decisiones sean asumidas con la legitimidad que se requiere.

Ramírez (2017) tuvo por objetivo determinar de qué manera la eficiente gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad de las entidades microfinancieras del Perú. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un diseño tipo no experimental y descriptivo usando métodos de Análisis y Síntesis, Inducción y Deducción. Dentro de la muestra representativa de entidades microfinancieras encontramos algunas que sí realizan una eficiente gestión del riesgo crediticio con lo cual su cartera crediticia cuenta con bajos índices de morosidad y ello se debe a que aplican efectivamente las recomendaciones proporcionadas por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP y las recomendaciones de supervisión financiera de los comités de Basilea.

Chipana (2018) tuvo como objetivos analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera Credinka agencia Yunguyo. Con lo que se pretende asegurar el plan de inversión, satisfacción del cliente y el retorno del préstamo de acuerdo a lo programado, sin que en el periodo del préstamo ocurran alteraciones que sean producto de una incorrecta aplicación de la gestión crediticia. Una vez finalizada la investigación realizada en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 - 2016, se llegó a las siguientes conclusiones: Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.

Morales y Vargas (2017) consideran que su investigación tuvo como objetivo verificar hasta qué punto los factores externos influyen en los índices de morosidad de una empresa, para ello se tomó como referente una empresa comercializadora de productos de electricidad, evaluando su información cualitativa y cuantitativa, a fin de verificar la incidencia de la morosidad en el desarrollo de su gestión de crédito comercial que otorga a sus clientes.

Con respecto al simulador Arboles de Clasificación: La técnica estadística no paramétrica árbol de clasificación, permite explicar comportamientos muy importantes acerca de la tendencia del mercado con la aplicación del concepto de 5 C, sin embargo, requiere una Nota de créditos y cobranzas a manera de establecer políticas de crédito para las empresas, además que requiere de mucha información donde también se ajusta a empresas de mayor envergadura. El concepto de clasificación 5 C, permite obtener una mejor claridad acerca del comportamiento de las empresas y la clasificación de estas para obtener políticas de trabajo. Usando el algoritmo CART, este discriminó correctamente en promedio el 91.8%, sin embargo, la correcta clasificación para los no morosos fue de 87.5%, y para los morosos de 93.6%. El algoritmo CART predice correctamente en promedio 91.8%, sin embargo, la predicción para No Morosos fue de 87.5% y para los Morosos de 93.6%, y esto reafirma que el modelo de CART es aceptable.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Topa (2017) considera que la gestión crediticia en las empresas es fundamental para el desarrollo de su actividad, por cuanto los créditos se originan como consecuencia de vender o prestar algún servicio; y por tanto es dicho crédito que debe tener políticas y estrategias y entregarse en un marco de planeación, organización, decisión y control del mismo. En ese contexto, el analista de solicitudes de crédito de una firma comercial toma en consideración, además de los factores ya vistos, los siguientes: La habilidad de su cliente en materia de créditos concedidos; y política de cobranzas; Sí utiliza o no los beneficios del descuento que otorga a

sus clientes la empresa a la que el hombre de crédito pertenece. La experiencia indica que la utilización de descuentos comerciales convenientes es signo de solvencia; La experiencia histórica en materia de calidad de los cheques y/o documentos endosados por los clientes para cancelar sus compromisos; la forma en que ha dado cumplimiento a las condiciones de pago pactadas. El hecho límite de ser proveedores únicos del solicitante puede llegar a justificar una atención crediticia especial.

Cortez (2017) indica que la cartera de créditos está conformada por los clientes a quienes se les ha entregado los respectivos préstamos, es decir los activos de la empresa han salido para favorecer a los clientes, es por ello que es necesario que dicha cartera sea gestionada en forma eficiente y efectiva de tal modo que permita reducir el riesgo crediticio y como consecuencia de ello reducir la morosidad y aumentar la liquidez. Con la concesión de crédito una compañía queda expuesta al riesgo de incobrabilidad por el incumplimiento de los pagos establecidos en la negociación por parte del deudor, para contrarrestar esta inconformidad que interfiere con la liquidez es necesario realizar un estudio individualizado para cada cliente y determinar si está en condiciones de asumir obligaciones de pago.

Jaramillo y Trevejo (2017) considera que la morosidad es un antivalor financiero que se origina como consecuencia que los clientes no cumplen con los plazos y pagos de sus obligaciones contraídas. En ese contexto, el comportamiento de la economía peruana ha reflejado su fortaleza frente al escenario adverso internacional, debido a la apropiada gestión macroeconómica del ente regulador. En este contexto, el sistema bancario peruano se ha mostrado sólido y solvente, aun cuando el ratio de morosidad se ha deteriorado como consecuencia de las fluctuaciones del desempeño económico y del tipo de cambio (Asociación de Bancos del Perú, 2016). Al respecto, el tipo de cambio afecta la morosidad del sistema bancario debido a la condición de dolarización del sistema financiero peruano. Por otra parte, se estableció que, para el caso peruano, la tasa del tipo de cambio se relaciona con la morosidad

en el sistema bancario y su efecto no es significativo en los cinco primeros rezagos, sin embargo, es significativo en el sexto rezago. Finalmente, se aprecia que la tasa de desempleo causa en el sentido de Granger a la tasa de morosidad del sistema bancario peruano.

Gómez (2017) indica que la gestión del riesgo de crédito se relaciona con factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico, por lo que se hace imprescindible definir y controlar esos riesgos, con el fin de mitigar y reducir las posibles pérdidas que la incertidumbre depara. El objetivo principal se tradujo en la necesidad de estudiar las herramientas de análisis de la banca minorista. Concluye que, aunque la implementación de la metodología en el área de riesgos de la presente entidad no fue la más eficiente, ha sido adecuada y satisfizo los requerimientos para la generación de utilidades.

1.5. Justificación de la investigación

Este trabajo se justifica porque busca solucionar el problema de la morosidad en las Cooperativa de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana mediante la gestión crediticia eficiente con el establecimiento de políticas crediticias, al poner en operación las estrategias crediticias, asimismo, llevando a cabo el proceso de gestión crediticia y luego llevando a cabo la evaluación de la gestión crediticia para disponer de información para la toma de decisiones hasta lograr la calidad de la cartera de colocaciones de dichas entidades Cooperativas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Este trabajo estuvo limitado: a) Al tratamiento de la morosidad en las COOPAC; b) A proponer la alternativa de solución mediante la gestión crediticia eficiente; c) A su dimensión espacial, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; d) A su dimensión temporal, siendo está una propuesta actual con proyección al futuro de las COOPAC.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1) Establecer la incidencia de las políticas y estrategias crediticias en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 2) Determinar la influencia de la ponderación del riesgo crediticio en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 3) Establecer la incidencia del proceso de gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 4) Determinar la influencia de la evaluación de la gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 5) Establecer la incidencia de la calidad de la cartera de colocaciones en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

1.8. Hipótesis de la investigación

1.8.1. Hipótesis general

La gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

1.8.2. Hipótesis específicas

- 1) Las políticas y estrategias crediticias inciden en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 2) La ponderación del riesgo crediticio influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 3) El proceso de gestión crediticia incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 4) La evaluación de la gestión crediticia influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- 5) La calidad de la cartera de colocaciones incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Gestión crediticia eficiente

Para Navarro (2017) la gestión crediticia eficiente consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos de los créditos, con el fin de obtener la total recuperación de los mismos a los menores costos y mayores beneficios para las entidades que los otorgan. En ese marco se tienen que establecer las políticas de otorgamiento de créditos, las estrategias para su recuperación y el control de los mismos buscando generar la mayor rentabilidad posible para las empresas, así como disponer de la liquidez para los fines del capital de trabajo de las empresas. En este contexto, se tiene que una de las barreras más importantes del comercio en Europa es el retraso en el pago de las facturas y los impagos, llegando a costar 270.000 millones anualmente en costes adicionales para las empresas. De hecho, la supervivencia de las pequeñas y medianas empresas está directamente relacionada con las consecuencias de los retrasos en los pagos. Por todo esto, es de mucha importancia que las empresas desarrollen una estrategia de crédito clara y efectiva a fin de poder gestionar sus cuentas a cobrar de la mejor manera posible, ya sea en momentos de auge y especialmente en los de decadencia.

Para Navarro (2017) a continuación se recopilan diez recomendaciones básicas para que las empresas puedan mejorar su política de gestión de crédito.

- a) Desarrollar una política de crédito clara. El éxito de esta política dependerá de la medida en que ésta se haya implementado
- b) Aplicar límites de crédito efectivos. Establecer dos límites de crédito para cada uno de los clientes. Cuando un cliente cruce el primer límite de riesgo se activa una primera alarma que sirve para recopilar información adicional y llevar a cabo acciones preventivas; cuando se cruce el segundo límite inhabilitar toda

posibilidad de realizar nuevas ventas a crédito a dicho cliente. Estos riesgos deberán ser establecidos en función de la estrategia de riesgo de la empresa y del cliente.

- c) Comprobar las direcciones rutinariamente. Se debe contar con la información correcta de contacto de sus clientes es un factor clave en la optimización del proceso de gestión de crédito y cobro.
- d) Llevar a cabo una revisión periódica de la solvencia de los clientes. La comprobación de solvencia de los principales clientes debe formar parte de los procesos operativos y realizarse periódicamente.
- e) Ofrecer plazos de pago flexibles. Ofrecer diferentes plazos de pago en función del comportamiento de pago de cada uno de los clientes.
- f) Mantener un histórico con información del comportamiento de pago de los clientes. La solvencia de los clientes se puede verificar a través de los departamentos de contabilidad, marketing y ventas. Por lo tanto, se puede generar y ahorrar mucho dinero y ser más efectivos con la colaboración entre los distintos departamentos.
- g) Comenzar la reclamación de las deudas en cuanto ha pasado la fecha de vencimiento. Los primeros requerimientos de pago deben ser emitidos con rapidez y diligencia utilizando el envío de cartas, llamadas telefónicas, faxes, correos electrónicos, etc.
- h) Aplicar intereses de demora y costes administrativos de recuperación. Para todas las facturas que no sean abonadas en la fecha de vencimiento.
- i) Comenzar la gestión de cobro con mayor anticipación. En la medida en que su empresa comience y se adelante a posibles acontecimientos, mayor será la probabilidad de recuperarlas.

- j) Recordar que una venta no es una venta hasta que se ha recibido el pago por el producto o servicio. Identificar y delimitar a aquellos clientes que van a resultar rentables desde el primer día.

Para Belaunde (2016) la gestión de los riesgos asociados al préstamo de dinero no es una obligación que se limita exclusivamente a los bancos o las entidades financieras que otorgan los créditos. Cualquier empresa que solicita un crédito también debe contar con mecanismos que le permitan una adecuada gestión del riesgo crediticio, compatible con la gestión realizada por las entidades financieras, y exigida por los reguladores. Basilea ha generado un conjunto de principios y políticas que vienen siendo adoptados a nivel mundial, siendo la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) el ente regulador en Perú a cargo de su difusión e implementación en nuestro sistema financiero.

Para MC&F (2017) evaluar el riesgo crediticio se constituye en una obligación de las organizaciones solidarias y dicha actividad debe realizarse a través de procesos de seguimiento y control, aplicando medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor actual y potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y las externalidades a las que puede estar expuesto. El mayor activo financiero de las entidades solidarias es su cartera de crédito y la misma está expuesta permanentemente a muchos riesgos que de materializarse pueden ocasionar pérdidas.

Según Sanguil (2014) la gestión crediticia eficiente se relaciona con el manejo muy provechoso y del menor costo para los créditos otorgados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Dicha gestión tiene que ver con la gestión adecuada, ordenada y con el mayor aprovechamiento de los créditos otorgados por dichas entidades. Para llevar a cabo la gestión crediticia eficiente se deben considerar varios componentes: Capital o principal entregado como crédito: Normalmente el monto del crédito Es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los

cuales deberemos pagar al vencimiento. Intereses de los créditos: El interés es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un por ciento anual. Las formas de cobrar los intereses más corrientes en la región son: 1) Tasa Lineal y 2) La tasa efectiva anual (TEA), Plazo de Repago del crédito otorgado: Es el tiempo expresado en días, meses o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con ésta para la devolución del capital del crédito. Período de Gracia del crédito otorgado: Es el tiempo, dentro del plazo principal, que se otorga o pacta para no pagar el capital o bien el capital e intereses del crédito. Amortización del crédito otorgado: La amortización, pagos parciales o cuotas son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo, según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial. Seguramente se le exigirá al deudor el pago de los intereses y parte del capital. Garantías solicitadas para la entrega del crédito: Las garantías consisten en el respaldo real o patrimonial, que se solicitan para asegurarse el cobro final del crédito que nos otorgan. Procedimientos crediticios: Son las acciones que deben realizarse como parte de la gestión del crédito otorgado por la Cooperativa.

Procedimientos de la gestión del crédito cooperativo:

Según Sanguil (2014) a continuación se detallan los procedimientos de la gestión del crédito cooperativo: Origenación de Crédito: Registrar en los Sistemas Institucionales el requerimiento de financiamiento del crédito, revisar y analizar si la solicitud presentada está dentro de los sectores que financia y si cumple con los requisitos necesarios para la entrega de recursos. Evaluación: Analizar y Evaluar los diferentes aspectos que permitan verificar la calificación del sujeto de crédito y la viabilidad del proyecto a ser financiado, acorde con la Ley y las políticas de financiamiento vigentes en la entidad crediticia estatal. Aprobación: Tomar conocimiento y analizar el “Informe de Evaluación” por parte del comité de crédito y la aprobación del mismo por la autoridad competente de la entidad financiera. Legalización: Legalizar la operación de financiamiento a través del Contrato de Crédito y Fideicomiso.

Seguimiento: Los financiamientos entregados por el Banco del Estado son coordinados con las entidades prestatarias y/o beneficiarias para hacer cumplir con las condicionantes de crédito y los términos contractuales. También, se verifica que los recursos se destinen para el objeto para el que fueron previstos. **Desembolsos:** Realizar la operación del crédito, de acuerdo con las políticas institucionales y condicionantes particulares de cada financiamiento, previo a la entrega de los recursos económicos que permitirán ejecutar los proyectos de acuerdo al plan de inversiones. **Recuperación:** Realizar la recuperación del capital, con sus respectivos intereses, de acuerdo con la tabla de amortización de la operación crediticia.

Proceso de cobranza

Según Sanguil (2014) en el proceso de cobranza, deberán establecerse lineamientos de trabajo y estrategias que permitan realizar una efectiva y eficiente recuperación de la cartera tales como los siguientes: Sistema de Mensajería (Preventiva): Se envía un mensaje recordatorio de la próxima fecha de pago a todos los socios que está próxima a vencer la cuota; Primer Contacto: Telefónico; Segundo Contacto; Tercer Contacto: Visita de Negociación; Al finalizar la 5 semana (hasta 36 días) de atraso, las gestiones de cobranza por la Oficina, deberán recibir el apoyo por el Abogado de Cobranza de la entidad; El Abogado de Cobranzas (pre jurídico) será responsable de las gestiones de recuperación durante las semanas 6, 7 y 8; Se Registra y Archiva Status de Negociación; Regularización de la Deuda; Se Registra y Archiva.

Según Sanguil (2014) los deudores de las Cooperativas se clasificarán teniendo en cuenta las siguientes categorías: Categoría Normal (0). Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios. Categoría con Problema Potencial (1). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (9) a treinta (30) días calendario. Categoría Deficiente (2). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Categoría Dudoso (3). Son aquellos deudores que

registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario. Categoría Pérdida (4). Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario.

2.1.2. Reducción de la morosidad

Para Rosenberg (2016), referido por Izarra (2016) señala que la morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. La morosidad en las empresas se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos. La mora, es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera .las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de las mora; porque cuando esta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

Aspectos de la morosidad cooperativa:

Sistema de COOPAC: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC), no operan con el público, solo con sus socios. Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros, no hacen multiactividad. Se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca a través de la 24 Disposición Final y

Complementaria. La Federación es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación.

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP): Es la organización nacional de integración cooperativa, creada en abril de 1959, que reúne a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Su Objeto es ejercer actividades de representación, defensa, asistencia técnica, educación cooperativa; y desde 1993, supervisión de las COOPAC. Institución sin fines de lucro, de duración indefinida, y de responsabilidad limitada. (FENACREP; 2006).

Proceso de otorgamiento de créditos: El proceso de otorgamiento de crédito se realiza de la siguiente manera: a). Solicitud de crédito: En esta etapa se inicia el proceso de otorgamiento del crédito, que abarca desde que el socio solicita informes para solicitar un crédito hasta la validación de la información y la verificación de los documentos que ha presentado a la cooperativa. b). Análisis y evaluación del crédito: Esta etapa comprende el aspecto más técnico del proceso de otorgamiento del crédito. En esta instancia se debe de haber alcanzado al analista de crédito el expediente completo del socio solicitante del préstamo. c). Aprobación y desembolso: Esta es la última etapa del otorgamiento del crédito, comprende las siguientes fases: Aprobación del crédito; formalización del crédito y desembolso del crédito.

Proceso de cobranza de créditos: El proceso de cobranza en la Cooperativa sigue los siguientes pasos: Seguimiento del préstamo; Cobranza morosa; Refinanciación y Cobranza judicial.

Morosidad cooperativa: La morosidad se produce cuando un socio incumple el pago de su cuota en la fecha establecida. La morosidad es el riesgo de crédito que se presenta con mayor frecuencia en una cooperativa y produce graves perjuicios económicos a la institución. Cuando se otorga un crédito basado en la credibilidad del socio y en su

capacidad de pago, se asume que sus condiciones financieras permanecerán constantes, si estas condiciones varían negativamente, pueden ocurrir complicaciones en la capacidad de pago del socio de acuerdo a lo previsto y pactado. Generalmente el socio obtiene un crédito con la intención de repagarlo, el fraude o mal uso intencional felizmente no es muy alto.

Sobreendeudamiento: Las últimas investigaciones realizadas por las instituciones bancarias han determinado que la principal causa de morosidad es el sobreendeudamiento de las personas e instituciones. El Perú es una sociedad orientada al consumo, por lo tanto, siempre estamos propensos a gastar más de lo que tenemos, queremos tenerlo todo a la vez y muchas veces para destinarlo a actividades no productivas.

Indicadores de morosidad cooperativa: El índice nos señala el grado de morosidad que registra la cartera de créditos de la cooperativa. Cuando la cooperativa controla y contabiliza los créditos vencidos, este indicador es eficaz y comparable con los del sistema financiero. Es un indicador razonable el que se encuentre debajo del 6%.

Indice de morosidad = Créditos vencidos y en Cobranza judicial / (Colocaciones + Provisiones) x 100

Reportes de morosidad cooperativa: Una herramienta muy difundida y práctica que debe emplear las cooperativas para realizar el seguimiento y control de riesgo de crédito son los reportes de morosidad. Es recomendable que se evite el abuso de impresiones por cuestiones de costo y por qué su contribución en el control de riesgo de crédito pierde su efectividad.

Exigencia de provisiones: Al respecto debe considerarse: 1) Provisiones Genéricas: Son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos de deudores clasificados en categoría normal. 2) Provisiones Específicas:

Son aquellas que se constituyen con relación a créditos directos e indirectos respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal. El requerimiento de provisiones corresponde a la Categoría de Riesgo del Deudor asignándole la provisión en función a la tabla siguiente: Clase de Provisiones Categoría de Riesgo: a) Provisiones Genéricas. Categoría Normal (0); b) Provisiones Específicas: Categoría con Problemas Potenciales (1); Categoría Deficiente (2); Categoría Dudoso (3); Categoría Pérdida (4).

Según Izarra (2016) Existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica, durante el año 2014. La intensidad de la relación encontrada es – 88.07%. Se ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad. La intensidad de relación encontrada es -88.53%. Existe evidencia estadística que entre la evaluación del riesgo crediticio, en su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica se relacionan negativamente. La intensidad de la relación hallada es del -55.14%. Se ha determinado el modelo de predicción siguiente: $Morosidad = 0.4593 - 0.0073 \text{ evaluación del riesgo crediticio}$. El coeficiente de determinación ajustado es de 77.57%, lo que significa que el 77.57% del comportamiento de la morosidad es explicada por la evaluación del riesgo crediticio. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el 77.57% de la variación de una variable.

En el estudio de Ticse (2015) la morosidad o cartera atrasada es la situación a la que llega una persona, que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así, un moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente

reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo un contrato. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro.

2.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana

Según Torres y Torres (2003) las cooperativas en general son organizaciones que agrupan a determinadas personas en función de algún tipo de vínculo, laboral, profesional, etc. En el Perú se rigen por el Decreto Legislativo 141 y las modificatorias contenidas en el Decreto Legislativo 592 así como el D.S. 074-90-TR. Según esta normatividad la Cooperativas pueden organizarse en función a su estructura social o en función a su actividad económica. Dentro de este grupo de Cooperativas podemos encontrar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuya función es maximizar las aportaciones de sus socios y colocarlas (forma de préstamos) cobrando un interés razonable observando siempre los lineamientos básicos cooperativismo. Sin embargo, como se puede apreciar esta es una forma de realizar intermediación financiera, es decir captar dinero (de sus asociados) y colocarlo o prestarlo.

Según Torres y Torres (2003) de acuerdo con la Ley del Sistema financiero sólo las entidades autorizadas por Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) podrán realizar la actividad de intermediación. La SBS norma y supervisa en forma a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a través de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Para ello la SBS ha desarrollado toda una normatividad que incluye un Manual de Contabilidad consistente en un Plan de Cuentas exclusivamente para este tipo de Cooperativas, así como de los Estados Financieros, Reportes y Anexos. Este sistema de

control es similar al que la SBS realiza al resto de las empresas del sistema financiero. Por lo que se requiere de una inversión significativa en el Área de Sistemas, que es el "corazón" del funcionamiento no solo operativo sino también contable de la Entidad. Ahora bien, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son personas jurídicas inscritas en Registros Públicos y como tales sujetas a la legislación tributaria vigente. En lo que es el tema tributario, las aportaciones de los socios están exoneradas del Impuesto General a las Ventas y del Impuesto a la Renta. Por lo tanto, el IGV proveniente de las adquisiciones de bienes y servicios es considerado como gasto y registrado contablemente en la cuenta tributos; no existe la figura del crédito fiscal. Es decir, sus operaciones propias no están gravadas con el IGV; sin embargo, si tuvieran inversiones en bienes inmuebles y estos fueran utilizados en operaciones distintas a su actividad principal como por ejemplo el arrendamiento a terceros de esos inmuebles, esa renta si estuviera gravada con el IGV y el ingreso sería considerado renta para fines del Impuesto a la Renta. Hay un sobre costo que parece injusto de aplicar a las Cooperativas en general, me refiero al Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), pues al no perseguir fines de lucro una Cooperativa, no existe el concepto de Utilidad o Ganancia sino el de "Remanente" por lo que toda transacción dentro del sistema financiero se hace en beneficio de sus socios no buscando lucro; las Cooperativas en general tienen como objetivo brindar bienestar social a sus asociados de ahí que cualquier transacción bancaria es para ese fin. El único aporte que se puede considerar dentro de esta Ley "arbitraria" (que no busca otra cosa que cubrir el déficit fiscal de las finanzas públicas), está en que se ha exonerado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a utilizar los medios de pago para llevar a cabo sus transacciones de intermediación y/o gestión. Según esto, en caso de existir gastos que excedan los S/3,500.00 o los US\$1,000.00 no necesitan pasar por el sistema financiero para que los mismos sean considerados como válidos por efectos del Impuesto a la Renta.

Visión de la COOPAC:

Una institución cooperativa líder, reconocida, posicionada en el mercado de las microfinanzas, sólida e innovadora que brinda servicios financieros de calidad en Lima con proyección nacional. En la implementación de los principios cooperativos de solidaridad, bien común, y proyección a la comunidad social, procura lograr el bienestar de cada asociado, contando para ello con directivos con una clara orientación estratégica, recursos humanos comprometidos con el cambio, sistemas eficientes y dinámicos y tecnología de avanzada.

MISION DE LA COOPAC:

La COOPAC San Hilarión es una institución financiera, que bajo los principios cooperativos y en conjunción entre socios y trabajadores busca: i) El bienestar de sus asociados permitiéndoles el acceso a servicios financieros de calidad; ii) Contribuir al desarrollo económico de la comunidad y del país mediante la generación de microempresas y el crecimiento de los negocios en su radio de acción; iii) La previsión social como principio de solidaridad, cooperación mutua y filosofía de vida.

Valores:

Se consideran los siguientes valores institucionales: Solidaridad: Rescatar uno de los principios fundamentales del movimiento cooperativo, procurando brindar bienestar a nuestros socios mediante el esfuerzo cooperativo y el bien común; Responsabilidad: Hacer que cada socio y cada trabajador asuman sus compromisos considerando que de su acción se podrá beneficiar a muchas familias; Honestidad: Poseer una conducta basada en principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios, directivos o trabajadores; Trabajo en equipo: Trabajar en forma conjunta socios, directivos y trabajadores, unidos en la tarea del crecimiento institucional; Lealtad e identificación institucional: Compromiso voluntario y permanente de socios, directivos y trabajadores con el desarrollo de la Cooperativa; Vocación de Servicio: Actitud de ayuda permanente y orientación hacia las personas que necesitan el

apoyo institucional; Responsabilidad Social: Orientación hacia la preservación del medio ambiente, la igualdad de género y la abolición de toda forma de discriminación; Compromiso con el país: Participar con actitud crítica y con el apoyo a sectores emergentes en la tarea de la promoción del desarrollo humano y el crecimiento del país; Iniciativa/creatividad: Buscar nuevas formas de hacer las cosas con el aporte de ideas, en forma oportuna, con el fin de anticiparse a los cambios y resolver situaciones no previstas; Velocidad de respuesta: Una institución dinámica, flexible, capaz de responder eficaz y oportunamente a las necesidades de los socios en el marco de su misión.

Desarrollo empresarial:

Según Gómez (2006) el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito es lo mejor que puede lograr una entidad. Es un estado superior o un estado de ideal dentro del medio donde se actúa. Asimismo, es la adopción de horizontes, medios, procedimientos y técnicas profesionales para llegar a un estado de mayor calidad y de un nivel de perfección institucional. El desarrollo es sinónimo de excelencia y tuvo su gran aparición en la industria japonesa y una de las bases fundamentales por las cuales tuvo éxito es la condición de identidad cultural y la sólida formación socio - espiritual del trabajador. Calidad humana y calidad del producto se fusionan en todos sus procesos hacia una meta Usuario - Población. El éxito está en función de las premisas que se fijen coordinadamente dentro de una organización y que los que la integren o participen en ella, las hagan su ideología, su doctrina y su filosofía en su vida misma e institucional. Si no se cumple este axioma solo se estará entregando entes y servicios sin mística y sentido.

Productos de la COOPAC SAN HILARIÓN:

Los productos de Créditos de la COOPAC San Hilarión, están orientados a los medianos y pequeños empresarios que no pueden calificar al sistema bancario: CrediDiario;

Rapicoop; A SolaFirma. El CrediDiario, es el crédito para tu negocio, creado especialmente para los socios comerciantes de mercado, el cual recibe la visita de nuestro cobrador, para la amortización diaria de su cuota. Los intereses de este crédito están por debajo del promedio del mercado crediticio. Son requisitos, son los siguientes: Negocio con 6 meses de funcionamiento; Edad mínima 21 años y máxima 65 años; Copia del DNI del socio y del cónyuge; Copia de los recibos: luz, agua (Cancelados); Constancia de mercado y/o asociación.

El préstamo más rápido, financia las Compras o adquisiciones de mercaderías, insumos o activos fijos relacionados directamente con el resultado de la producción del negocio, comercio o servicio. Además, puedes programar tus pagos adecuándote a diferentes plazos, de acuerdo a tu posibilidad, mensual, quincenal o semanal. Son requisitos: Negocio con 6 meses de funcionamiento; Edad mínima 21 años y máximo 65 años; Copia de los recibos: luz o agua (Cancelados); Documentos que sustenten sus ingresos: Boletas de compra, facturas, contratos de servicios, etc. Los créditos a sola firma están dirigidos a los socios dependientes e independientes; donde el destino del dinero es de exclusividad del socio. Tiene como garantía sus ahorros por un monto de hasta el 100% de ellos. Sólo es necesario la presentación de su DNI y recibos de agua y luz. Son requisitos: Original y copia del DNI (Titular y cónyuge); Constancia de mercado; Documentos del domicilio. Estos son los beneficios de nuestra cooperativa que reinvierte sus excedentes, con clara orientación social, para elevar la calidad de vida de nuestros socios.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Conceptos de gestión crediticia eficiente

Dirección financiera:

Para Brealey (2016) la dirección financiera consiste en planear, desarrollar, controlar y evaluar las estrategias, políticas y objetivos definidos para el área financiera, buscando siempre el óptimo manejo de los recursos físicos, económicos y financieros de las micro y pequeñas empresas.

Para Bellido (2017) la dirección financiera es la actividad orientada al diseño de las grandes políticas, estrategias, tácticas y procesos para que las empresas puedan disponer del financiamiento óptimo así como las inversiones más adecuadas para las necesidades del giro o actividad empresarial. La dirección financiera diseña y la gestión financiera ejecuta, lleva a cabo, concreta las estrategias, tácticas, procesos y procedimientos financieros.

Para Ross (2016) las empresas como parte de la dirección financiera deben considerar la planeación financiera y las finanzas a corto plazo y también el financiamiento a largo plazo. En el caso de empresas comercializadoras de prendas de vestir la preocupación antes que del largo plazo, debe ser por el corto plazo, es decir el financiamiento para el capital de trabajo necesario para disponer de los recursos y poder desarrollar el giro o actividad en las condiciones más adecuadas. Específicamente la preocupación esta por la disponibilidad del efectivo, gestión del crédito, el estoqueamiento de mercaderías y otros aspectos relacionados.

Según Gitman (2015) la dirección financiera se refiere al diseño de las políticas financieras de las micro y pequeñas empresas, es decir políticas sobre la búsqueda de las fuentes de financiamiento (endeudamiento), para poder utilizarlas en el capital de trabajo y bienes de capital (inversiones) que necesita este tipo de entidades; asimismo la preocupación va por la búsqueda de la rentabilidad y la identificación de medidas para minimizar el riesgo para estar en mejores condiciones de competir.

Gestión financiera:

Según Gitman (2015) la gestión financiera comprende la concreción de las políticas financieras, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas financieras adecuadas para el manejo efectivo de los recursos financieros. La gestión financiera es administrar y proporcionar servicios financieros para el cumplimiento de la gestión institucional, proveer información financiera para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos de autogestión.

Para Weston (2015) cuando indica que la gestión financiera comprende la formulación de normas y políticas internas para la gestión desconcentrada de recursos financieros; elaboración, en coordinación con el Proceso de Gestión de Planificación, de la proforma presupuestaria institucional; la ejecución del presupuesto institucional; proporcionar servicios financieros; realizar el seguimiento y control de las recaudaciones de los ingresos de autogestión; determinar requerimientos y su alcance para la contratación de servicios tercerizados, verificar el cumplimiento de los contratos tercerizados, y recibir los productos elaborados mediante esta modalidad, en el ámbito de su competencia.

Para Ross (2016) la gestión financiera tiene que ver con la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo. La clave consiste en cómo se definen y distribuyen las tareas, cómo se definen los vínculos administrativos entre las unidades y qué prácticas se establecen. Se deben crear los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos. Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta las limitaciones culturales e históricas que influyen sobre las administraciones nacionales. La gestión financiera no se puede entender separada de la gestión de la administración y menos de la gestión económica.

Políticas financieras:

Para Weston (2015) una política financiera no es un documento legal. Es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización. Una

política expresa cómo va la organización sobre su trabajo y cómo lo dirige. Las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos. Mientras que sea posible, ninguna organización debería cambiar sus políticas a menudo. La intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por la Junta Directiva o por la estructura del gobierno institucional, está uniéndose a todo el mundo de la organización. Una buena política financiera: Es justa. Reúne los requisitos legales. Es completa: cubre todas las situaciones probables. Es realista y puede ponerse en práctica. Es asequible.

Necesidad de contar con políticas financieras:

Para Weston (2015) la idea no es ser tan burocrático como sea posible, sino tener aquellas políticas financieras necesarias para asegurar que el proyecto u organización sigan un camino responsable y homogéneo.

VALOR DE LAS POLÍTICAS FINANCIERAS:

Para Weston (2015) la política permite a una organización descentralizar la toma de decisiones. Así, por ejemplo, una vez que la política tiene claro que nadie puede pedir prestado dinero de la caja para gastos menores, el administrador de la misma puede decir no a todo el mundo, incluso al director, si se le pide tal préstamo. La política hace la toma de decisiones más fácil. Le da a alguien como al vendedor las directrices a seguir, como por ejemplo: costos, márgenes de utilidad, precios; descuentos, rebajas, bonificaciones, etc. La política ayuda a una organización a ser consistente sobre la forma de trabajar. La política ayuda a mantener una organización transparente y responsable. La política ayuda a establecer las normas sobre el camino a seguir por la organización.

Proceso para desarrollar una política financiera paso por paso:

Para Weston (2015) no es necesario seguir este orden, pero sí cubrir la mayoría de los pasos para cada política. Se debe decidir quién debería estar implicado en la elaboración de la

política. Se debe asegurar que se tiene bastante información para desarrollar la política. Establece un marco temporal. Aclarar por qué es necesario una política. Se debe escribir un pequeño párrafo para explicar esta necesidad. Se debe aclarar la situación existente. Se debe definir cualquier término que se utilice. Se debe aclarar el objetivo de la política. Se debe aclarar los principios organizativos que persiga la política, p. ej. Transparencia y consistencia. Se debe aclarar quién solicitará la política. Se debe reunir todo y hacer circular el borrador de la política para recibir una respuesta.

Políticas financieras necesarias:

Para Weston (2015) una política financiera general tendría políticas financieras relacionadas con un número de áreas. Así, por ejemplo, estará relacionado con: Los clientes y la política de ingresos. Políticas para la elaboración de presupuestos. Políticas para la gestión financiera. Políticas de gastos. Políticas de viajes. Políticas de auditoría. Política de dinero para gastos menores. Política salarial. Préstamos del personal. Apertura y funcionamiento de cuentas bancarias.

Estrategias financieras:

Para Van Horne (2015) las estrategias financieras empresariales deberán estar en correspondencia con la estrategia maestra que se haya decidido a partir del proceso de planeación estratégica de la organización. Consecuentemente, cada estrategia deberá llevar el sello distintivo que le permita apoyar el cumplimiento de la estrategia general y con ello la misión y los objetivos estratégicos.

Áreas clave en finanzas:

Para Van Horne (2015) ahora bien, cualquiera que sea la estrategia general de la empresa, desde el punto de vista funcional, la estrategia financiera deberá abarcar un conjunto de áreas clave que resultan del análisis estratégico que se haya realizado. Como aspectos claves en la función financiera, generalmente se señalan los siguientes: Análisis de la rentabilidad de

las inversiones y del nivel de beneficios. Análisis del circulante: liquidez y solvencia. Fondo de rotación, análisis del equilibrio económico-financiero. Estructura financiera y nivel general de endeudamiento, con análisis de las distintas fuentes de financiación incluyendo autofinanciación y política de retención y/o reparto de utilidades. Costos financieros. Análisis del riesgo de los créditos concedidos a clientes.

Aspectos de las estrategias financieras:

Para Van Horne (2015) estos aspectos claves responden a las estrategias y/o políticas que desde el punto de vista financiero deberán regir el desempeño de la empresa, las que pudieran agruparse, dependiendo del efecto que se persiga con éstas, en a largo plazo y a corto plazo. Las estrategias financieras para el largo plazo involucran los aspectos siguientes: Sobre la inversión. Sobre la estructura financiera. Sobre la retención y/o reparto de utilidades. Mientras que las estrategias financieras para el corto plazo deben considerar los aspectos siguientes: Sobre el capital de trabajo. Sobre el financiamiento corriente. Sobre la gestión del efectivo.

Estrategias sobre las inversiones:

Para Van Horne (2015) a continuación se exponen los fundamentos de cada una de estas estrategias financieras para el largo y el corto plazo respectivamente establecidas por la Dirección Financiera: Para el largo plazo sobre la inversión: Existen cuatro tipos de estrategias: las ofensivas, las defensivas, de reorientación y de supervivencia, por lo que, para definir la estrategia que deberá seguir la organización acerca de la inversión, resulta indispensable volver a examinar qué plantea la estrategia general del caso en cuestión. De este modo podrá distinguirse alguna de las alternativas siguientes: i) Crecimiento; y, ii) Desinversión. Generalmente, si la empresa se propone una estrategia ofensiva o de reorientación, incluso, en ocasiones defensiva, entonces es muy probable que las decisiones sobre la inversión apunten hacia el crecimiento. En este caso, corresponde precisar de qué modo resulta conveniente

crecer, existiendo diferentes posibilidades entre las que se destacan los llamados crecimiento interno y externo.

Estrategias sobre la estructura financiera:

Para Van Horne (2015) la definición de la estructura de financiamiento permanente de la empresa deberá definirse en correspondencia con el resultado económico que ésta sea capaz de lograr. En tal sentido, vale destacar que las estrategias al respecto apuntan directamente hacia el mayor o menor riesgo financiero de la empresa, por lo que en la práctica, en muchas ocasiones se adoptan estrategias más o menos arriesgadas en dependencia del grado de aversión al riesgo de los inversores y administradores, o simplemente como consecuencia de acciones que conllevan al mayor o menor endeudamiento, o sea, no a priori o elaboradas, sino resultantes.

Estrategias sobre la retención y/o reparto de utilidades:

Para Van Horne (2015) en la práctica, las empresas definen su estrategia de retención – reparto de utilidades conforme a determinados aspectos, entre los que pueden mencionarse: la posibilidad del acceso a préstamos a largo plazo para financiar nuevas inversiones, la posibilidad de los dueños de alcanzar mayor retribución en una inversión alternativa, el mantenimiento del precio de las acciones en los mercados financieros en el caso de las sociedades por acciones, entre otros aspectos. La estrategia con relación a la retención y/o reparto de utilidades se encuentra estrechamente vinculada a la de estructura financiera, pues esta decisión tiene un impacto inmediato sobre el financiamiento permanente de la empresa, y provoca consecuentemente, variaciones en la estructura de las fuentes permanentes.

Estrategias sobre la gestión del efectivo:

Para Van Horne (2015) las decisiones sobre el efectivo de la empresa, son en gran medida resultantes de los aspectos ya tratados con respecto a la estrategia sobre el capital de trabajo de la empresa. Sin embargo, por su importancia el desempeño, generalmente se les trata

de manera específica, enfatizando en las políticas que deberán seguirse con los factores condicionantes de la liquidez de la empresa, a saber, los inventarios, los cobros y los pagos.

Rotación de la cartera crediticia:

Según Gitman (2015) en relación con el Exigible - Cuentas por Cobrar Comerciales - Deudas por cobrar a clientes, se debe tener en cuenta que la rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. Para el cálculo de la rotación de cartera se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo determinado y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo: Ventas a crédito/Promedio cuentas por cobrar.

Las ventas y las cuentas por cobrar:

Según Gitman (2015) las ventas a crédito son la sumatoria de todas las ventas a crédito que se hicieron en un periodo o ejercicio. El promedio de cuentas por cobrar se determina por lo general, sumando los saldos al inicio del periodo y el saldo al finalizar el periodo y luego dividiendo por dos. Supongamos una empresa X que en el 2006 realizó ventas a crédito por 30.000.000. Al iniciar el 2006 tenía un saldo en cartera de 1.000.000 y al finalizar el 2006 su saldo en cartera era de 2.000.000. Luego su rotación de cartera es $30.000.000 / ((1.000.000 + 2.000.000) / 2) = 30.000.000 / 1.5000 = 20$. Quiere decir esto que la rotación de cartera para esta empresa es de 20. Luego, si dividimos 360 en 20 tendremos que la empresa rota su cartera cada 18 días ($360 / 20 = 18$). La empresa tarda 18 días en recuperar su cartera, lo cual se puede interpretar como eficiente el manejo que le están dando a su cartera.

Relevancia del manejo eficiente de la cartera:

Según Gitman (2015) la Importancia de un manejo eficiente de la cartera, es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran

o empeoran. Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades. La gestión de cartera debe ser una política de primer orden en la empresa.

Eficiencia de la gestión de la cartera:

Según Gitman (2015) de la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa. La rotación de cartera debe ser más acelerada que la rotación de cuentas por pagar, o al menos igual. No se puede considerar que mientras a los clientes se les da créditos a 30 días, los proveedores sólo den crédito a 15 días; de suceder así, se estaría en una desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, debe pagar al contado o a muy corto plazo a sus proveedores. El hecho de tener recursos acumulados en cartera implica que la empresa para poder operar o pagar a sus proveedores debe recurrir a financiación externa que trae consigo un alto costo financiero, razón por la cual la gestión de la cartera debe ser coherente con la gestión de las cuentas por cobrar, o la política de clientes debe ser más favorable o cuanto menos igual que la política de proveedores.

Gestión del riesgo de crédito:

En el estudio de Ticse (2015) aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil gestión del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus

obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la gestión del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

Gestión eficiente del riesgo de crédito:

Para Ticse (2015) la gestión eficiente del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la gestión del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo para cualquier organización de las instituciones financieras. Las instituciones financieras deberían estar conscientes de la necesidad de identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito y de determinar si su capital es adecuado frente a estos riesgos y si tienen amplia compensación para los riesgos ocurridos.

Actividades de la gestión del riesgo crediticio:

Para Ticse (2015) en lo referente a la gestión del riesgo de crédito se realiza las siguientes actividades: a. Evaluar el riesgo crediticio y dar seguimiento a la cartera Crediticia, así como establecer mecanismos que le permitan verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados, con base en una muestra aleatoria simple de los Intermediarios Financieros, a los cuales se les realiza una visita de supervisión. b. Riesgo de Crédito: Establecer políticas y procedimientos que contemplen los aspectos siguientes: Límites de riesgo que está dispuesta a asumir; Límites de exposición al riesgo a cargo de personas que representen riesgo común; Vigilancia y control efectivo de la naturaleza, características, diversificación y calidad de la cartera de crédito.

Identificación del riesgo de la cartera crediticia:

Para Ticse (2015) al respecto se debe: Medir, evaluar y dar seguimiento a su concentración por tipo de financiamiento, calificación, actividad económica, zona geográfica y acreditada. Dar seguimiento periódico a su evolución y posible deterioro, con el propósito de anticipar pérdidas potenciales. Calcular la probabilidad de incumplimiento, así como la

exposición al riesgo por parte de los deudores. Desarrollar sistemas de medición que permitan cuantificar las pérdidas esperadas de toda la cartera. Estimar las pérdidas no esperadas de la cartera. Comparar sus exposiciones estimadas de Riesgo de Crédito o crediticio, con los resultados efectivamente observados. En caso de que los resultados proyectados y los observados difieran significativamente, realizar las correcciones necesarias. Calcular las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios, incluyendo escenarios extremos.

Riesgo crediticio:

Para Ticse (2015) el riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía. El riesgo crediticio corresponde a la pérdida asociada al evento de que la contraparte (a la que se le otorga un crédito) no cumpla con algunas de las condiciones establecidas. Por ejemplo, si un banco otorga un crédito de consumo, existe la posibilidad de que el cliente en cuestión entre en morosidad. En el caso de un inversionista que adquiere un bono corporativo, el riesgo está en que existe la posibilidad de que el emisor no pueda pagar todos los flujos de caja prometidos. Es decir, el riesgo crediticio es asumido por particulares, empresas e instituciones financieras.

Cartera de crédito y el riesgo crediticio:

Para Ticse (2015) para la mayoría de las instituciones financieras, la cartera de préstamos representa la mayor fuente, y la más evidente, de riesgo de crédito. Las prácticas de gestión del riesgo de crédito disminuirán o aumentarán el riesgo de no pago, es decir, la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones, según lo acordado.

Áreas para la gestión del riesgo de crédito:

Para Ticse (2015) las prácticas sanas definidas están relacionadas específicamente con las siguientes áreas: (1) establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito; (2) operar bajo un proceso sano para otorgar créditos; (3) mantener un proceso adecuado para administrar,

medir y monitorear el crédito; y (4) garantizar controles adecuados del riesgo de crédito. A pesar de que las prácticas específicas de gestión del riesgo de crédito pueden variar entre las instituciones financieras, dependiendo de la índole y complejidad de sus actividades de crédito, un programa completo de gestión del riesgo de crédito tiene que incluir estas cuatro áreas en evaluar la gestión del riesgo de crédito.

Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito:

Para Ticse (2015) al respecto se tiene: Principio 1: El directorio debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito. La estrategia debería reflejar la tolerancia de riesgo y el nivel de rentabilidad que espera lograr en el contexto de varios riesgos de crédito. Principio 2: La alta gerencia debería ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio y para desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito. Estas políticas y procedimientos deberían considerar el riesgo de crédito en todas las actividades, tanto a nivel de créditos individuales como a nivel de la cartera. Principio 3: Las instituciones deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades. Deberían garantizar que los riesgos de productos y actividades que son nuevos, sujetos a procedimientos y controles adecuados antes de que se introduzcan o se emprendan, y son aprobados por el directorio o el comité apropiado.

Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito:

Para Ticse (2015): Principio 4: Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso. Principio 5: Las instituciones deberían fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con

diferentes tipos de exposiciones comparables. Principio 6: Las instituciones deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes. Principio 7: Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal. Particularmente, los créditos a compañías e individuos relacionados tienen que ser monitoreados con mucho cuidado y se tienen que tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados.

Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito:

Para Ticse (2015): Principio 8: Las instituciones deberían tener un sistema para la gestión continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito. Principio 9: Las instituciones deberían tener un sistema para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas. Principio 10: Las instituciones deberían desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito. El sistema de clasificación debería ser coherente con la índole, tamaño y la complejidad de las actividades. Principio 11: Las instituciones deben tener sistemas de información y técnicas analíticas para permitir a la gerencia medir el riesgo de crédito inherente en todas las actividades. El sistema de información gerencial debería suministrar información adecuada sobre la composición de la cartera de crédito, incluyendo la identificación de las concentraciones de riesgo. Principio 12: Las instituciones deben tener un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito. Principio 13: Las instituciones deberían tomar en cuenta los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y las carteras de crédito, y deberían evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito:

Para Ticse (2015) Principio 14: Las instituciones deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos y los resultados de las revisiones deberían ser

reportados directamente al directorio y la alta gerencia. Principio 15: Las instituciones tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos. Las instituciones deberían establecer y realizar controles internos y otras prácticas para garantizar que las excepciones en las políticas, los procedimientos y límites son reportadas oportunamente al nivel gerencial apropiado.

Evaluación de crédito:

Para Ticse (2015) el producto de microcrédito está muy ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y, gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por: una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación sustentatoria de compras y ventas principalmente. En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos se dispone de una metodología de evaluación crediticia, la cual considera los siguientes temas: Relacionadas con la tecnología crediticia (Riesgo individual y diversificable): Análisis del entorno familiar del cliente; Análisis de la voluntad y capacidad de pago, con un análisis “in situ”; Análisis de la gestión empresarial; Plan de inversión del crédito; Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad); Seguimiento oportuno de la cartera en mora. Relacionadas con el riesgo sistémico (Competencia): Deterioro de la relación con el cliente; Monitoreo del sobreendeudamiento; Comportamiento del entorno geográfico o sectorial; Comportamiento del mercado y su vinculación con variaciones en el tipo; de cambio que generen exposición riesgo cambiario y crediticio.

Relación del riesgo de crédito y riesgo operativo:

Para Ticse (2015) es una relación estrechamente vinculada al microcrédito, a través de: Registro de clientes (se requiere conocer su posición actual en el sistema financiero); Registro de información cuantitativa del cliente (en la medida que en los clientes no necesariamente

cuentan con registros de información comercial, financiera o económica); Valorización de garantías reales; Prevención del fraude de crédito (en el proceso de otorgamiento y en el de recuperación); Seguridad de la información.

Metodología de evaluación de créditos:

Para Ticse (2015) la metodología de evaluación crediticia considera el siguiente proceso para todos los tipos de crédito que otorgamos. a. Análisis del riesgo de sobreendeudamiento: La empresa identificará a los clientes con riesgo de sobreendeudamiento durante la evaluación del crédito. Se hace uso de: la Central de Riesgos Interna, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio desde el proceso de registro de la solicitud del cliente. Base de alerta Financiera, que mantiene información actualizada de antecedentes de riesgo que no son reportados por Centrales de Riesgo, como: base de clientes obtenidos la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, ONG's locales etc., registro de todos los préstamos rechazados y, registro de personas naturales y jurídicas a las cuales se les haya identificado como posibles clientes de alto riesgo.

Análisis de la voluntad y capacidad de pago:

Para Ticse (2015) todos los tipos de crédito, incluirán dos tipos de Evaluación, las que serán tomadas en cuenta para la aprobación del crédito: la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa.

Evaluación cualitativa:

Para Ticse (2015) orientada a complementar la voluntad de pago identificada en el análisis previo del riesgo por endeudamiento. El levantamiento de la información es determinante como primer filtro de riesgo crediticio y operativo, pues se recopilará información verbal y escrita necesaria para la evaluación cuantitativa. En este proceso el cruce de información es muy importante, pues debe comprobarse la veracidad de los datos recogidos (el Asesor / Ejecutivo de Negocios obra como verificador y fedatario) para minimizar el riesgo

crediticio de endeudamiento (del sistema financiero o sistema informal de créditos), de liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión del negocio y el perfil de riesgo del cliente.

Evaluación cuantitativa:

Para Ticse (2015) es la que permite determinar la capacidad de pago del solicitante. Se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado. Los detalles sobre los criterios de evaluación para los diferentes tipos de créditos se encuentran en la Metodología de Evaluación,

Tipos de evaluación crediticia:

Para Ticse (2015) la evaluación será diferenciada, considerando que la estructura de cartera de la empresa pone mayor énfasis en el crecimiento de créditos pequeños (mayor volumen de operaciones), lo que implicará adecuar la tecnología con la finalidad de reducir costos y, generar condiciones para optimizar los atributos de rapidez y simplicidad de la Propuesta de Valor de la empresa.

Seguimiento y control del crédito:

Para Ticse (2015) las visitas periódicas del Analista o Asesor de Negocios a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el asesor de negocios mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución.

Medidas especiales de créditos:

Para Ticse (2015) ante situaciones que indiquen que la empresa no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del Analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:

Aumentar garantías, con el fin de mejorar la posible recuperación de créditos, a través de su tercera fuente de pago. Disminuir la exposición o cuantía de montos otorgados al cliente, por medio de no renovar los créditos de corto plazo. Exigir la entrega de informes periódicos de la gestión de la empresa y nombrar a un auditor o interventor. Realizar la ejecución de garantías, como última de las medidas que puede adoptar la institución financiera.

Recuperación de créditos:

Para Ticse (2015) este aspecto tiene como objetivo establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. La recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en los siguientes aspectos: Rapidez y eficiencia en la recuperación; Proveer de liquidez a la empresa; Rotación de las cobranzas y mayor número de operaciones; Conservar la buena voluntad del cliente mientras se cobra.

Criterios de recuperación:

Para Ticse (2015) la gestión de recuperación se realiza teniendo en cuenta el marco legal vigente y las normas internas detalladas en el presente documento. Los criterios son los siguientes: La gradualidad en la utilización de las herramientas de cobranza: a mayor número de días de mora mayor presión en la gestión realizada. Conocimiento del tipo de cliente que permita aplicar las alternativas de negociación de acuerdo con la actitud de cada uno. Conocimiento de los garantes que intervienen en el crédito sobre quienes se realiza la gestión de recuperación. La recuperación tiene por finalidad reducir la cartera en riesgo mediante el pago en efectivo y no prioriza la adquisición de bienes en parte de pago. La gestión de recuperación de un mismo cliente con más de un préstamo debe tener un único responsable. En el caso del área de Cobranzas, la prioridad son los préstamos transferidos recientemente.

Segundo los compromisos de pago incumplidos que merecen una rápida gestión. El criterio seguido es saldo vencido y días de mora.

Gestión de recuperación:

Para Ticse (2015) se consideran dos tipos de gestión: Gestión extrajudicial. Es la que comprende las acciones de recuperación utilizando herramientas de gestión y las alternativas de negociación con la finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales. Este tipo de gestión es realizada por los Asesores / Ejecutivo de Negocios y por el área de cobranzas.

Gestión judicial:

Para Ticse (2015) es la que comprende las acciones de recuperación judicial con la finalidad de recuperar los créditos en mora sobre los cuales se determinó el inicio de acciones judiciales de los créditos morosos que no fueron recuperados en la etapa de gestión extrajudicial del área de cobranzas.

Transferencia de créditos al área de cobranzas:

Para Ticse (2015) la transferencia de créditos del Asesor / Ejecutivo de Negocios al área de Cobranzas se origina cuando los créditos microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y consumo (revolvente y no revolvente) superan los 60 días de mora al cierre de cada mes. Esta transferencia es generada de manera automática por el sistema de monitoreo de cartera. Pueden generarse transferencias de forma extraordinaria al área de Cobranzas cuando los préstamos no han cumplido los 60 días de mora y cuando cumplan las siguientes condiciones.

Transferencia extraordinaria judicial:

Para Ticse (2015) si el cliente no posee bienes en garantía real otorgados a la entidad, y si además existe evidencia de transferir a un tercero los bienes que tuviera en garantía simple o bienes que pudieran ser embargables.

Transferencia extraordinaria extrajudicial:

Para Ticse (2015) cuando se identifique que algún préstamo asignado a un Asesor / Ejecutivo de Negocios nuevo (no reingresante) requiera ser atendido por un responsable de Cobranzas. Cuando se identifique que en la cartera de un Asesor / Ejecutivo de Negocios existe uno o más préstamos vinculados a préstamos que previamente hayan sido transferidos al área de Cobranzas. Préstamos cuyos titulares hayan sufrido un siniestro (fallecimiento o invalidez total y permanente) y cuenta con trámite del seguro en proceso.

Refinanciación:

Para Ticse (2015) es la negociación de nuevas condiciones para los clientes de los créditos morosos.

Protesto de pagar:

Para Ticse (2015) esta herramienta de negociación persuasiva se aplicará en forma opcional, siendo potestad de la empresa ejecutar o no el protesto, conforme a lo pactado en el referido título valor; en consecuencia, el protesto se ejecutará a solicitud del Ejecutivo / Asesor de Negocios, del Comité de Cobranzas o del personal de cobranzas, quienes evaluarán el caso y tomarán la decisión de ejecutar el protesto dejando constancia en la respectiva acta. Si la decisión es ejecutar el protesto, se tomarán en cuenta las siguientes condiciones mínimas: El préstamo debe superar los 30 días de mora y la deuda en mora deberá ser exclusiva del área de Cobranzas.

Condonación de deuda:

Para Ticse (2015) la condonación de intereses (compensatorios y moratorios), cargos de cobranza y capital, de ser el caso, solo podrá aplicar cuando: Se demuestre que es la alternativa viable que permita la recuperación de la deuda como un beneficio económico explícito para la empresa, al menor costo y tiempo posibles. De esta manera, las negociaciones de pago de deuda mediante condonación deben estar dirigidas a buscar el menor monto y/o

porcentaje a condonar. El deudor asegure el pago del saldo de capital de la deuda. Excepcionalmente se podrá condonar una parte de capital siempre que exista una contingencia legal cuya mitigación amerite este tipo de condonación, según el nivel de aprobación correspondiente.

2.2.2. Conceptos de reducción de la morosidad

Mora causada por errores en la organización:

En el estudio de Ticse (2015) algunas de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada. Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias. Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones. Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones. Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas esta no se cumple por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada. Falta de sistema de control. Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender. Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa. Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

Mora causada en el proceso de evaluación:

En el estudio de Ticse (2015) se considera los errores en esta etapa, dentro de los errores más frecuentes se pueden mencionar los siguientes: Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía. Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco. Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros. Créditos otorgados para especulación. Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa. Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa. Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario. Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario. Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.

Mora causada en el proceso de recuperación de crédito:

En el estudio de Ticse (2015) se considera: Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad. Falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza. Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual. Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito. Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito. Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.

Mora causada por factores exógenas:

En el estudio de Ticse (2015) se considera enfermedades o accidentes del empresario o de un familiar, que obliga a distraer los recursos de la empresa. Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de

los precios, y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido adecuar. Deterioro de la economía del País.

Sobreendeudamiento:

Según Ticse (2015) el sobreendeudamiento es la situación financiera del deudor en la que sus deudas son excesivas para su nivel de ingresos y capacidad de pago, lo que pone en riesgo el pago de las obligaciones con las instituciones reguladas y no reguladas, además del riesgo de sacrificar la calidad de vida de su familia. La SBS lo define como el nivel de endeudamiento en el sistema financiero que, por su carácter excesivo respecto de sus ingresos y de la capacidad de pago pone en riesgo el repago de las obligaciones de un deudor minorista.

Tipos de sobreendeudamiento:

Según Ticse (2015) se tiene dos tipos: Activo: Cuando el deudor está buscando permanentemente endeudarse más allá de sus posibilidades de ingresos y capacidad de pago. Pasivo: Cuando el deudor ve afectado o reducido sus ingresos y capacidad de pago, poniendo en riesgo el pago de sus obligaciones.

Síntomas-alertas:

Según Ticse (2015) algunos indicadores que nos pueden alertar sobre el riesgo de sobreendeudamiento: Deterioro de la calidad de la cartera: tasa de cartera en riesgo y la tasa de refinanciamiento. Alto grado de castigo de cartera, que es asumido por las altas tasas, pero afecta el mercado. Incremento acelerado de los clientes compartidos y disminución de los exclusivos (no necesariamente es sobreendeudamiento, pero alerta). Incremento acelerado del saldo promedio de crédito en los mismos clientes. Reducción recurrente del número de clientes y del volumen de la cartera (se lo está llevando la competencia).

Causas del sobreendeudamiento:

Según Ticse (2015) las causas del sobreendeudamiento están asociadas a tres variables: Comportamiento del contexto económico y social, reducción de las ventas (ingresos) por la

aparición de la competencia de grandes centros comerciales, recesión económica, por importaciones de productos subsidiados en sus países de origen (TLC), etc., no pudiendo enfrentar el nivel de deuda contraída. Reducción de las ventas (ingresos) por conflictos sociales que afectan las actividades económicas en algunas regiones. Desastres naturales que dañan el negocio o la vivienda del cliente.

Medidas preventivas:

Según Ticse (2015) la morosidad es un problema para las entidades financieras, que si bien no se puede eliminar, sí se puede prevenir con una adecuada política de riesgos. Para evitar el aumento del ratio de morosidad podemos tomar una serie de medidas con respecto a nuestros clientes (Morosos o potencialmente morosos): En primer lugar, tener actualizada la ficha de nuestro cliente. Es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo podemos localizar al cliente en cuestión. Es obvio que no se puede ofrecer soluciones de pago a un cliente ilocalizable. La gestión de la morosidad será más rentable si dedicamos el menor tiempo posible con la mayor eficiencia. Otro factor a tener en cuenta es la gestión proactiva de la morosidad. Consiste en adelantarse a los problemas que pueda tener un cliente para hacer frente al pago de sus compromisos y actuar resolutivamente con anticipación, con el fin de garantizar el cobro en la forma y plazos pactados. Es importante en cualquier caso, comprobar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación. Debemos conocer cuál es el flujo de cobros recibidos y de pagos a los que el cliente debe hacer frente y asegurarnos de cuál es su solvencia patrimonial. Es conveniente antes de aprobar cualquier operación de riesgo exigir garantías o avales al cliente.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, ha requerido considerar el tipo de investigación aplicada, en la medida que sea factible que dichas entidades puedan tenerlo en cuenta para mejorar su situación.

3.1.2. Nivel

Al respecto se tiene:

- a) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, ha requerido tener en cuenta el **nivel descriptivo** para especificar todos los aspectos de las variables y dimensiones correspondientes.
- b) La gestión crediticia eficiente podrá influir en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; ha permitido tener en cuenta el **nivel explicativo**, para explicar la incidencia de una variable sobre otra.

3.1.3. Métodos

En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- a) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha requerido la aplicación del **método descriptivo** para especificar todos los aspectos relacionados con las variables y dimensiones del trabajo de investigación.

- b) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha hecho propicia la oportunidad para aplicar el **método inductivo**, para tratar las variables y dimensiones desde lo particular a lo general.
- c) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha permitido aplicar el **método deductivo**, para tratar la información de lo general a lo particular y de ese modo sacar las conclusiones que el trabajo ha exigido.

3.1.4. Diseño

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, ha conllevado a utilizar un determinado diseño de investigación el mismo que ha tenido las siguientes características:

- a) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, ha utilizado el diseño como el plan o estrategia para obtener la información que ha requerido la investigación.
- b) La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha considerado el diseño no experimental. El mismo que por naturaleza no requiere demostración.
- c) En la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; el diseño no experimental se definió como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente los resultados de las variables y dimensiones del trabajo.
- d) En la aplicación del diseño no experimental se observaron la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

de Lima Metropolitana; tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Fueron 10,000 personas las conformantes de la población del trabajo realizado, las mismas que estuvieron relacionadas con la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

3.2.2. Muestra

Fueron 370 personas las conformantes de la muestra, las mismas que estuvieron relacionadas con la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

n Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo.
Es la variable que se desea determinar.

P y q Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$.

N El total de la población. Este caso 10,000 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.

EE Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%.

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 10,000) / (((0.05)^2 \times 9,999) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 370$$

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variables y dimensiones de la investigación

Tabla 1

Variables y dimensiones de la investigación

Variables	Dimensiones
Variable independiente X. Gestión crediticia eficiente	X.1. Políticas y estrategias crediticias
	X.2. Ponderación del riesgo crediticio
	X.3. Proceso de la gestión crediticia
	X.4. Evaluación de la gestión crediticia
	X5. Calidad de la cartera de colocaciones
Variable dependiente Y. Reducción de la morosidad	Y.1. Factores de la morosidad
	Y.2. Índice de morosidad
	Y.3. Fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad
	Y.4. Condonación de la deuda morosa
	Y.5. Liquidez institucional
Dimensión espacial:	
Z. Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.	

Tabla 2*Relación de las variables, dimensiones e indicadores*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nr de ítem	Relación
Variable independiente X. Gestión crediticia eficiente 1	X.1. Políticas y estrategias crediticias	Grado de cumplimiento de las políticas y estrategias crediticias	2-3	
	X.2. Ponderación del riesgo crediticio	Grado de ponderación del riesgo crediticio	4-5	
	X.3. Proceso de la gestión crediticia	Grado del proceso de la gestión crediticia	6-7	X- Y- Z
	X.4. Evaluación de la gestión crediticia	Grado de evaluación de la gestión crediticia	8-9	X.1., Y., Z X.2, Y., Z
	X5. Calidad de la cartera de colocaciones	Grado de calidad de la cartera de colocaciones	10-11	X.3., Y., Z X.4., Y., Z
Variable dependiente Y. Reducción de la morosidad 12	Y.1. Factores de la morosidad	Grado de los factores de la morosidad	13-14	X.5., Y., Z
	Y.2. Índice de morosidad	Índice de morosidad	15-16	
	Y.3. Fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad	Grado de fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad	17-18	
	Y.4. Condonación de la deuda morosa	Grado de condonación de la deuda morosa	19-20	
	Y.5. Liquidez institucional	Grado de liquidez institucional	21-22	
Dimensión espacial:				
Z. Cooperativas de ahorro y crédito de lima metropolitana.				

3.3.2. Definición operacional de las variables

Tabla 3

Definición operacional de las variables

Variables	Definición operacional
<p>Variable independiente</p> <p>X. Gestión crediticia eficiente</p>	<p>La gestión crediticia eficiente se concreta teniendo en cuenta las políticas y estrategias crediticias, sobre las cuales se lleva a cabo la ponderación del riesgo crediticio y luego se ejecuta el proceso de la gestión crediticia hasta que finalmente se lleva a cabo la evaluación de la gestión crediticia; todo esto con el objetivo de lograr la mejor calidad de la cartera de colocaciones</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Y. Reducción de la morosidad</p>	<p>La reducción de la morosidad es un proceso que conlleva a tener en cuenta los factores de la morosidad como el índice de morosidad promedio de la entidad, para luego concretar si fuera el caso el fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad, llegando incluso a la condonación de la deuda morosa si amerita la situación; todo lo cual se relaciona directamente con la liquidez institucional.</p>
Dimensión espacial:	
Z. Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.	

3.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis.

- a) **Cuestionarios:** La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; ha conllevado la utilización de cuestionarios, los mismos que han contenido las preguntas de carácter cerrado.
- b) **Fichas bibliográficas:** La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha utilizado las fichas bibliográficas para tomar información de las diferentes fuentes que ha requerido el trabajo realizado.
- c) **Guías de análisis documental:** Este instrumento utilizado en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana ha permitido servir de ruta para obtener la mejor información para el trabajo realizado

3.5. Procedimientos

3.5.1. Técnicas de recopilación de datos

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

- a) **Encuestas:** La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; ha requerido la aplicación de encuestas con las personas consideradas en la muestra, con el objeto de que absuelvan distintas preguntas sobre las variables y dimensiones del trabajo.

- b) **Toma de información:** Se aplicó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para recabar la mayor y mejor información sobre los elementos de este trabajo.
- c) **Análisis documental:** Se utilizó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para analizar la información a tomar en cuenta para el trabajo realizado.

3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- a) **Ordenamiento y clasificación:** Se aplicó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para ordenar y clasificar la información de acuerdo a su aspecto metodológico y teórico.
- b) **Registro manual:** Se aplicó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para interpretar la diferente información tomada en cuenta en el trabajo.
- c) **Proceso computarizado con Excel:** Se aplicó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para procesar los datos cuantitativos del trabajo de investigación.
- d) **Proceso computarizado con SPSS:** Se aplicó en la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y

Crédito de Lima Metropolitana, para procesar computarizadamente la información.

3. 6. Análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis:

- a) **Análisis documental:** Esta técnica permitió que la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, cuente con el análisis documental correspondiente.
- b) **Indagación:** Esta técnica permitió indagar la mayor y mejor información para el trabajo denominado la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- c) **Conciliación de datos:** Los datos sobre la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.
- d) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes:** La información cuantitativa sobre la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana fue tabulada adecuadamente para poder analizarla e interpretarla.
- e) **Comprensión de gráficos:** Se utilizaron los gráficos para presentar información sobre la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

3.7. Consideraciones éticas

Para Bunge (2016) la consideración principal es que este trabajo expresa la verdad, por lo demás de aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados; asimismo, no se da cuenta de aspectos confidenciales que manejan las entidades relacionadas con la actividad portuaria. También se ha establecido una cadena de interrelaciones con personal de la entidad; todo con el propósito de obtener un producto que cumpla sus objetivos. En otro contexto, el contenido de la investigación ha sido planeado desde el punto de vista de la gente que se piensa utilizará los resultados. Sin embargo, es posible que el trabajo cause consecuencias también a otras personas además de las previstas. Considerar estos efectos secundarios fortuitos es el tema en una subdivisión especial de la metodología - la ética de la investigación; mediante la cual debe realizarse una suerte de puntería para que disminuya las inconveniencias si las hubiere. Los ajenos a que el trabajo de investigación pueda afectar pertenecen a cualquiera de uno de los dos mundos donde la investigación tiene relaciones: o a la comunidad científica de investigadores, o al mundo práctico de empiria y profanos. El trabajo de investigación se conecta con ambas esferas en sus bordes de la "entrada" y de la "salida", que hacen en conjunto de relaciones con la gente exterior, cada uno de los cuales puede potencialmente traer problemas éticos.

IV: RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

Resultado 1:

Tabla 4

La gestión crediticia eficiente como manejo adecuado de los créditos.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 2:**Tabla 5***Las políticas crediticias como los lineamientos generales y especiales*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que las políticas crediticias son los lineamientos generales y especiales para la gestión adecuada de las deudas con los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 3:**Tabla 6***Las estrategias crediticias son las acciones*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que las estrategias crediticias son las acciones que se realizan como parte de la gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 4:**Tabla 7***La ponderación del riesgo crediticio es el estudio de las condiciones*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la ponderación del riesgo crediticio es el estudio de las condiciones que pueden darse en el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 5:**Tabla 8**

La ponderación del riesgo crediticio incide en el índice de morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la ponderación del riesgo crediticio incide directamente en el índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 6:**Tabla 9***El proceso de la gestión crediticia incluye diversos aspectos*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que el proceso de la gestión crediticia incluye aspectos legales, administrativos, financieros, tributarios y contables en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 7:**Tabla 10***El proceso de la gestión crediticia debe ser dinámico.*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que el proceso de la gestión crediticia debe ser dinámico, de bajo costo y orientado a obtener el mayor beneficio posible en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 8:**Tabla 11***La evaluación de la gestión crediticia es un examen*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la evaluación de la gestión crediticia es el examen llevado a cabo para saber cómo se está llevando a cabo dicha gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 9:**Tabla 12***La evaluación de la gestión crediticia con auditoría operativa.*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la evaluación de la gestión crediticia puede hacerse mejor mediante una auditoría operativa que permita obtener amplia información para la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 10:**Tabla 13***La gestión crediticia eficiente.*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la calidad de la cartera de colocaciones es una consecuencia de la gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 11:**Tabla 14***La calidad de la cartera de colocaciones*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	44	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	326	88.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la calidad de la cartera de colocaciones incide positivamente en la reducción de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 12:**Tabla 15***La reducción de la morosidad es fundamental*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la reducción de la morosidad es fundamental en la gestión crediticia por que incide en la liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 13:**Tabla 16**

La tasa de desempleo, la inflación y otros son factores de la morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	333	90.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la tasa de desempleo, la inflación, el tipo de cambio y la tasa de interés son factores de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 14:**Tabla 17**

El aspecto económico, político, regulatorios y otros son factores de la morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que el aspecto económico, político, regulatorios y otros son factores de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 15:**Tabla 18**

Sin factores de la morosidad disminuye el índice de morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	81	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	289	78.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que en la medida que desaparezcan los factores de la morosidad disminuye el índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 16:**Tabla 19***Políticas, estrategias y ponderación del riesgo*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la aplicación de políticas, estrategias y ponderación del riesgo facilitarán la reducción del índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 17:**Tabla 20**

Nuevo fraccionamiento de la deuda para reducir la morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para un nuevo fraccionamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 18:**Tabla 21***Cuando se acrecienten los factores de la morosidad*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para el aplazamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana

Resultado 19:**Tabla 22***La condonación de la deuda morosa.*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de morosidad y se pierdan las esperanzas de cobrar los créditos no se debe dejar de considerar la condonación de la deuda morosa de algunos socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 20:**Tabla 23***La condonación de la deuda morosa se podrá evitar*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	41	11.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	329	89.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 89% de los encuestados acepta que la condonación de la deuda morosa se podrá evitar en la medida que se tenga una gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 21:**Tabla 24**

La liquidez institucional mejorará siempre que se reduzca la morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la liquidez institucional mejorará siempre que se reduzca la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Resultado 22:**Tabla 25**

La liquidez institucional para una gestión crediticia eficiente y efectiva.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	06.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	348/	94.00
Total		370	100.00

Nota: Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la liquidez institucional mejorará siempre que se tenga una gestión crediticia eficiente y efectiva en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

H0: La gestión crediticia eficiente **NO** influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

H1: La gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 26

Frecuencias observadas de la hipótesis general

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Gestión crediticia eficiente	329	41	370
Reducción de la morosidad	329	41	370
Totales	329	41	370

Tabla 27

Frecuencias esperadas de la hipótesis general

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Gestión crediticia eficiente	352	18	370
Reducción de la morosidad	352	18	370
Totales	352	18	370

Para probar la hipótesis se siguió los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra fue aleatoria simple y ascendió a 370.

b) La estadística de prueba fue:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a $0.05 = 5.00\%$

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((78-82)^2) / 82 = 0.1951 = 19.51\%$$

e) Decisión estadística: Dado que $19.51\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.1.1. Contrastación de la hipótesis específica a)

H0: Las políticas y estrategias crediticias NO inciden en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

H1: Las políticas y estrategias crediticias inciden en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 28

Frecuencias observadas de la hipótesis específica a)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Políticas y estrategias crediticias	333	37	370
Reducción de la morosidad	333	37	370
Totales	333	37	370

Tabla 29

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica a)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Políticas y estrategias crediticias	350	20	370
Reducción de la morosidad	350	20	370
Totales	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

- a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370.
- b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

- c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a 0.05 = 5.00%
- d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((333-350)^2) / 350 = 0.8257 = 82.57\%$$
- e) Decisión estadística: Dado que $82.57\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- f) Conclusión:

Las políticas y estrategias crediticias inciden en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.1.2. Contratación de la hipótesis específica b)

H0: La ponderación del riesgo crediticio NO influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

H1: La ponderación del riesgo crediticio influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 30

Frecuencias observadas de la hipótesis específica b)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Ponderación del riesgo crediticio	340	30	370
Reducción de la morosidad	340	30	370
Totales	340	30	370

Tabla 31

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica b)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Ponderación del riesgo crediticio	350	20	370
Reducción de la morosidad	350	20	370
Totales	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

- a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370
- b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

- c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a $0.05 = 5.00\%$
- d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$
- e) Decisión estadística: Dado que $28.57\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- f) Conclusión

La ponderación del riesgo crediticio influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.1.3. Contratación de la hipótesis específica c)

H0: El proceso de gestión crediticia NO incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

H1: El proceso de gestión crediticia incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 32

Frecuencias observadas de la hipótesis específica c)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Proceso de gestión crediticia	350	20	370
Reducción de la morosidad	350	20	370
Totales	350	20	370

Tabla 33

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica c)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Proceso de gestión crediticia	360	10	370
Reducción de la morosidad	360	10	370
Totales	360	10	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

- a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370.
- b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

- c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a $0.05 = 5.00\%$
- d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((350-360)^2) / 360 = 0.2778 = 27.78\%$$
- e) Decisión estadística: Dado que $27.70\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- f) Conclusión

El proceso de gestión crediticia incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.1.4. Contrastación de la hipótesis específica d)

H0: La evaluación de la gestión crediticia NO influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. H1: La evaluación de la gestión crediticia influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 34

Frecuencias observadas de la hipótesis específica d)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Evaluación de la gestión crediticia	340	30	370
Reducción de la morosidad	340	30	370
Totales	340	30	370

Tabla 35

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica d)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Evaluación de la gestión crediticia	350	20	370
Reducción de la morosidad	350	20	370
Totales	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a $0.05 = 5.00\%$

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$

e) Decisión estadística: Dado que $28.57\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La evaluación de la gestión crediticia influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

4.1.5. Contrastación de la hipótesis específica e)

H0: La calidad de la cartera de colocaciones NO incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

H1: La calidad de la cartera de colocaciones incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Tabla 36

Frecuencias observadas de la hipótesis específica e)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Calidad de la cartera de colocaciones	340	30	370
Reducción de la morosidad	340	30	370
Totales	340	30	370

Tabla 37

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica e)

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Calidad de la cartera de colocaciones	350	20	370
Reducción de la morosidad	350	20	370
Totales	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

- a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a $0.05 = 5.00\%$

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$

1) Decisión estadística: Dado que $28.57\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Conclusión:

La calidad de la cartera de colocaciones incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados de las variables

La discusión se ha llevado a cabo de la siguiente manera:

- a) Para determinar la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; se logró que el 92% de los encuestados acepten que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la reducción de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 94% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Baltazar (2015).

- b) Para determinar la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; se obtuvo como resultado que el 92% de los encuestados acepten que la reducción de la morosidad es fundamental en la gestión crediticia por que incide en la liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 90% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por López (2016).

VI. CONCLUSIONES

Los objetivos han servido de base para formular las conclusiones de la investigación:

- a) Se ha determinado la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- b) Se ha establecido la incidencia de las políticas y estrategias crediticias en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- c) Se ha determinado la influencia de la ponderación del riesgo crediticio en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- d) Se ha establecido la incidencia del proceso de gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- e) Se ha determinado la influencia de la evaluación de la gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- f) Se ha establecido la incidencia de la calidad de la cartera de colocaciones en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se han formulado en base a las conclusiones de la investigación y son las siguientes:

- a) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- b) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que las políticas y estrategias crediticias incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- c) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la ponderación del riesgo crediticio influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- d) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que el proceso de gestión crediticia incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- e) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la evaluación de la gestión crediticia influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.
- f) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la calidad de la cartera de colocaciones incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, D., Garay, L. y Goicochea, E. (2017). *El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera de la COOPAC en el primer semestre del periodo 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/118/coopac%20linguistico-03%20-%20grados%20one.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Baltazar, S. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Agencia Huamachuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/1013>
- Belaunde, G. (2016). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?:* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>
- Bellido, L. (2017). *Administración financiera*. Editorial San Marcos.
- Brealey, R. (2016). *Finanzas corporativas*. McGraw-Hill.
- Bunge, M. (2016). *La investigación científica*. Ariel.
- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/7275/chipana_huanca_yeny_elvina.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Cortez, D. (2017). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. [Tesis de maestría, Universidad

Técnica de Machala]. Repositorio institucional:

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>

Gitman, R. (2015). *Administración financiera*. McGraw-Hill.

Gómez, L. (2006). *Mejoramiento Continuo*. Universidad de la Habana

Gómez, Ch. (2017). *La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso*. [Artículo científico, Universidad del Cono Sur de las Américas]. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>

Izarra, M. (2016). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582, Huancavelica, periodo 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperada de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1358/tp%20-%20unh.%20cont.%200088.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Jaramillo, F. y Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 -2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio institucional: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2723/1/2017_jaramillo_determinantes-de-la-morosidad.pdf

López, R. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, Piura, Año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/12310>

MC&F (2017). *Gestión crediticia*. Recuperado de: <https://www.mcfmedicionescrediticias.com.co/gestion-crediticia/>

Morales, M. y Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio*

- de caso, 2016*. [Tesis de título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú].
Recuperada de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/morales%20mel%20andez_vargas%20meza_identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1
- Navarro, M. (2017). *Una buena gestión del crédito*. Escuela de organización industrial.
Recuperado de:
<https://www.eoi.es/blogs/miguelangelnavarrosierra/2012/01/24/importante-es-tener-una-buena-gestion-del-credito/>
- Nieto, K. (2017). *Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop-Sede Quillabamba*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
Recuperada de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8370/nieto_salizar_katia_ahorro_credito.pdf?sequence=1
- Ramírez, J. (2017). *La eficiente gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las microfinancieras del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].
Repositorio institucional:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/562/1/Jean%20Ramirez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2017.pdf
- Rosenberg, J. (2016). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Díaz de Santos.
- Ross, S. (2016). *Finanzas corporativas*. McGraw-Hill.
- Ross, S. (2016). *Finanzas corporativas*. McGraw-Hill.
- Sanguil, A. (2014). *Sistema de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional

Autónoma de los Andes]. Repositorio institucional:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/330/1/tuaicaf019-2015.pdf>

Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial El Tambo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/uncp/1620/tesis%20%2810%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Topa, L. (2017). *La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito*. [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio institucional: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080_topale.pdf

Torres y Torres Lara Carlos (2003) *Cooperativismo el modelo alternativo*. Editora San Marcos.

Van Horne, W. (2015). *Administración financiera*. Editorial Continental.

Weston, F. (2015). *Finanzas*. Editorial Continental.

IX. ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Método
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo incide las políticas y estrategias crediticias en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p> <p>b) ¿Cómo influye la ponderación del riesgo crediticio en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p> <p>c) ¿Cómo incide el proceso de gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p> <p>d) ¿Cómo influye la evaluación de la gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p> <p>e) ¿Cómo incide la calidad de la cartera de colocaciones en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de la gestión crediticia eficiente en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer la incidencia de las políticas y estrategias crediticias en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana</p> <p>b) Determinar la influencia de la ponderación del riesgo crediticio en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>c) Establecer la incidencia del proceso de gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>d) Determinar la influencia de la evaluación de la gestión crediticia en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>e) Establecer la incidencia de la calidad de la cartera de colocaciones en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión crediticia eficiente influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Las políticas y estrategias crediticias inciden en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>b) La ponderación del riesgo crediticio influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>c) El proceso de gestión crediticia incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>d) La evaluación de la gestión crediticia influye en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p> <p>e) La calidad de la cartera de colocaciones incide en grado razonable en la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>X.. Gestión crediticia eficiente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X.1. Políticas y estrategias crediticias</p> <p>X.2. Ponderación del riesgo crediticio</p> <p>X.3. Proceso de la gestión crediticia</p> <p>X.4. Evaluación de la gestión crediticia</p> <p>X5. Calidad de la cartera de colocaciones</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Y. Reducción de la morosidad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y.1. Factores de la morosidad</p> <p>Y.2. Índice de morosidad</p> <p>Y.3. Fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad</p> <p>Y.4. Condonación de la deuda morosa</p> <p>Y.4. Liquidez institucional</p> <p>Dimensión espacial</p> <p>Z. Cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana.</p>	<p>Esta investigación es de tipo aplicada.</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 10,000 personas.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 370 personas Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

ANEXO B:

INSTRUMENTO DE ENCUESTA

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Cuestionario de encuesta:

La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

NR	Pregunta	1	2	3	4	5
	Variable independiente: Gestión crediticia eficiente					
1	¿Considera usted que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión: Políticas y estrategias crediticias					
2	¿Estima usted que las políticas crediticias son los lineamientos generales y especiales para la gestión adecuada de las deudas con los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
3	¿Considera usted que las estrategias crediticias son las acciones que se realizan como parte de la gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión:					

	Ponderación del riesgo crediticio				
4	¿Estima usted que la ponderación del riesgo crediticio es el estudio de las condiciones que pueden darse en el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
5	¿Considera usted que la ponderación del riesgo crediticio incide directamente en el índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
	Dimensión: Proceso de la gestión crediticia				
6	¿Estima usted que el proceso de la gestión crediticia incluye aspectos legales, administrativos, financieros, tributarios y contables en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
7	¿Considera usted que el proceso de la gestión crediticia debe ser dinámico, de bajo costo y orientado a obtener el mayor beneficio posible en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
	Dimensión: Evaluación de la gestión crediticia				
8	¿Estima usted que la evaluación de la gestión crediticia es el examen llevado a cabo para saber cómo se está llevando a cabo dicha gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				

9	¿Considera usted que la evaluación de la gestión crediticia puede hacerse mejor mediante una auditoría operativa que permita obtener amplia información para la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión: Calidad de la cartera de colocaciones					
10	¿Estima usted que la calidad de la cartera de colocaciones es una consecuencia de la gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
11	¿Considera usted que la calidad de la cartera de colocaciones incide positivamente en la reducción de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Variable dependiente: Reducción de la morosidad					
12	¿Estima usted que la reducción de la morosidad es fundamental en la gestión crediticia por que incide en la liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión: Factores de la morosidad					

13	¿Considera usted que la tasa de desempleo, la inflación, el tipo de cambio y la tasa de interés son factores de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
14	¿Estima usted que el aspecto económico, político, regulatorios y otros son factores de la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
	Dimensión: Índice de morosidad				
15	¿Considera usted que en la medida que desaparezcan los factores de la morosidad disminuye el índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
16	¿Estima usted que la aplicación de políticas, estrategias y ponderación del riesgo facilitarán la reducción del índice de morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?				
	Dimensión: Fraccionamiento y aplazamiento para reducir la morosidad				
17	¿Considera usted que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para un nuevo				

	fraccionamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
18	¿Estima usted que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para el aplazamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión: Condonación de la deuda morosa					
19	¿Considera usted que cuando se acrecienten los factores de morosidad y se pierdan las esperanzas de cobrar los créditos no se debe dejar de considerar la condonación de la deuda morosa de algunos socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
20	¿Estima usted que la condonación de la deuda morosa se podrá evitar en la medida que se tenga una gestión crediticia eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
	Dimensión: Liquidez institucional					

21	¿Considera usted que la liquidez institucional mejorará siempre que se reduzca la morosidad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					
22	¿Estima usted que la liquidez institucional mejorará siempre que se tenga una gestión crediticia eficiente y efectiva en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana?					

ANEXO C:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Realizada por el experto académico Doctor Domingo Hernández Celis

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: **La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana**, mi calificación sobre un estándar del 91%, es la siguiente:

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Conclusión: Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 91%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico indicado.

ANEXO D:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confirmada por el experto académico

Doctor Domingo Hernández Celis

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: **La gestión crediticia eficiente y la reducción de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana**, debo indicar que dicho instrumento es factible de reproducción por otros investigadores.

Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas.

Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

Determinación del coeficiente de confiabilidad

Variables	Coeficiente Alfa de Cronbach	Número de ítems
Gestión crediticia eficiente	91.28%	11
Reducción de la morosidad	91.44%	11
Total	91.35%	22

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- 1) Para la Variable independiente **gestión crediticia eficiente** el valor del coeficiente es de 91.28%, lo que indica alta confiabilidad.
- 2) Para la variable dependiente **reducción de la morosidad** el valor del coeficiente es de 91.44%, lo que indica una alta confiabilidad.

- 3) El coeficiente Alfa de Cronbach para la **escala total** es de 91.35%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.
- 4) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación

ANEXO E:

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

En el trabajo de Izarra (2016) se identifican los siguientes términos relacionados con el trabajo realizado:

Régimen Administrativo: La dirección, gestión y control de la cooperativa estará a cargo de la asamblea general, el consejo de gestión y el consejo de vigilancia, respectivamente. Determinadas funciones específicas podrán ser encomendadas a los comités que establezcan el Reglamento, o el estatuto de la cooperativa. El Reglamento permitirá que, en las cooperativas que por su naturaleza puedan operar con muy reducido número de socios, las funciones de gestión y vigilancia sean desempeñadas por órganos unipersonales.

Asamblea general: La asamblea o junta general es la autoridad suprema de la organización cooperativa. Sus acuerdos obligan a todos los socios presentes y ausentes, siempre que se hubieren tomado en conformidad con esta Ley y el estatuto. Compete a la asamblea general muchas atribuciones.

Consejo de Gestión: El consejo de gestión es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa.

Atribuciones del Consejo de Gestión : Son las siguientes atribuciones: 1. Cumplir y hacer cumplir la ley, el estatuto, las decisiones de la asamblea general, los reglamentos internos y sus propios acuerdos; 2. Elegir, de su seno, a su presidente, vice-presidente y secretario, con cargo de que los demás consejeros ejerzan las funciones de vocales; 3. Aceptar la dimisión de sus miembros y la de los integrantes de los comités salvo la de los miembros del Comité Electoral; 4. Dirigir la gestión de la cooperativa y supervigilar el funcionamiento de la gerencia; 5. Elegir y remover al

gerente y, a propuesta de éste, nombrar y promover a los demás funcionarios y otros trabajadores cuya designación no sea atribución legal o estatutaria de aquél.

Atribuciones del Consejo de Gestión : También son atribuciones las siguientes atribuciones: 6. Designar a un integrante del propio consejo o a otra persona que debe ejercer la gerencia de la cooperativa cuando en ésta no exista plaza de gerente rentado o fuere necesario reemplazarlo; 7. Autorizar el otorgamiento de poderes, con determinación de las atribuciones delegables correspondientes; 8. Aprobar, reformar e interpretar los reglamentos internos, excepto los del consejo de vigilancia y del comité electoral; 9. Aprobar los planes y presupuestos anuales de la cooperativa; 10. Controlar y evaluar periódicamente la ejecución de las medidas que apruebe según el inciso anterior; 11. Apoyar las medidas necesarias y convenientes que la gerencia adopte para la óptima utilización de los recursos de la cooperativa y la eficaz realización de los fines de ésta; 12. Aceptar los actos de liberalidad que se constituyan a favor de la cooperativa; 13. Fijar, a propuesta del Gerente, los límites máximos de los gastos para las remuneraciones fijas y eventuales; 14. Acordar la integración de la cooperativa en organizaciones cooperativas de grado superior con arreglo a la presente Ley y con cargo de dar cuenta a la asamblea general; 15. Aprobar, en primera instancia, la memoria y los estados financieros preparados por la presidencia y/o gerencia y someterlos la asamblea general; 16. Convocar a asamblea general, con determinación de su agenda, y a elecciones anuales; 17. Denunciar, ante la asamblea general, los casos de negligencia o de exceso de funciones en que incurrieren el consejo de vigilancia y/o el comité electoral; 18. Ejercer las demás funciones que, según la ley o el estatuto, no sean privativas de la asamblea general o de la gerencia; 19. Ejercer las demás atribuciones de su competencia según la Ley y el estatuto.

Consejo de Vigilancia: El consejo de vigilancia es el órgano fiscalizador de la cooperativa y actuará sin interferir ni suspender el ejercicio de las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados

Atribuciones del Consejo de Vigilancia: Son atribuciones las siguientes: 1. Elegir, de su seno, a su presidente, vice-presidente y secretario, con cargo de que los demás consejeros ejerzan las funciones de vocales; 2. Aceptar la dimisión de sus miembros; 3. Aprobar, reformar e interpretar su reglamento; 4. Solicitar al consejo de gestión y/o gerencia, informes sobre el cumplimiento de los acuerdos de aquél y de la asamblea general y de las disposiciones de la ley, el estatuto y los reglamentos internos, así como sobre los actos administrativos realizados; 5. Vigilar que los fondos en caja, en bancos y los valores y títulos de la cooperativa, o los que ésta tenga en custodia o en garantía estén debidamente salvaguardados; 6. Verificar la existencia y valorización de los demás bienes de la cooperativa y particularmente de los que ella reciba de los socios en calidad de pago de sus aportaciones.

Atribuciones del Consejo de Vigilancia: También son atribuciones las siguientes: 7. Disponer, cuando lo estime conveniente, la realización de arqueos de caja y auditorías; 8. Velar por que la contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la Ley; 9. Verificar la veracidad de las informaciones contables; 10. Inspeccionar los libros de actas del consejo de gestión y de los comités y los demás instrumentos a que se refiere el Artículo 37 de la presente ley; 11. Verificar la constitución y subsistencia de las garantías y/o seguros de fianza que el gerente y otros funcionarios estuvieren obligados a prestar, por disposición del estatuto, la asamblea general o los reglamentos internos; 12. Comunicar al consejo de gestión y/o a la asamblea general su opinión u observaciones sobre las reclamaciones de los miembros de la cooperativa contra los órganos de ésta; 13. Proponer a la asamblea general, la adopción de las

medidas previstas en el Artículo; 14. Vigilar el curso de los juicios en que la cooperativa fuere parte; 15. Disponer que en el orden del día de las sesiones de asamblea general se inserten los asuntos que estime necesarios; 16. Convocar a asamblea general cuando el consejo de gestión requerido por el propio consejo de vigilancia no lo hiciere en cualquiera de los siguientes casos: 16.1 En los plazos y para los fines imperativamente establecidos por el estatuto; 16.2 Cuando se trata de graves infracciones de la ley, del estatuto y/o de los acuerdos de la asamblea general en que incurrieren los órganos fiscalizados; 17. Denunciar las infracciones, de la presente Ley, ante el Gobierno Regional que corresponda, sin perjuicio del inciso anterior;

Atribuciones del Consejo de Vigilancia: Asimismo se consideran atribuciones de dicho Consejo las siguientes: 18. Hacer constar, en las sesiones de asamblea general, las infracciones de la ley o el estatuto en que incurrieren ella o sus miembros; 19. Proponer al consejo de gestión las ternas de auditores externos contratables por la cooperativa; 20. Exigir a los órganos fiscalizados, la adopción oportuna de las medidas correctivas recomendadas por los auditores; 21. Objetar los acuerdos de los órganos fiscalizados en cuanto fueren incompatibles con la ley, el estatuto, los reglamentos internos o las decisiones de la asamblea general; 22. Someter a la decisión definitiva de la asamblea general, las observaciones oportunamente comunicadas a los órganos fiscalizados y no aceptados por éstas; 23. Vigilar y fiscalizar las operaciones de liquidación de la cooperativa, cuando fuere el caso; 24. Fiscalizar las actividades de los órganos de la cooperativa, en todos los casos, sólo para asegurar que sean veraces y guarden conformidad con la ley, el estatuto, los acuerdos de asambleas y los reglamentos internos, con prescindencia de observaciones o pronunciamientos sobre su eficacia; 25. Presentar a la asamblea

general, el informe de sus actividades y proponer las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la cooperativa; 26. Ejercer las demás atribuciones de su competencia por disposición expresa de la ley.

Comités y Comisiones: Los comités y comisiones de la cooperativa se regirán por las siguientes normas básicas: 1. Toda cooperativa tendrá, obligatoriamente, un comité de educación y un comité electoral. 2. Rigen para el comité electoral los incisos 1 a 3 del Artículo 31 de la presente Ley, en cuanto le corresponda; 3. La asamblea general y el consejo de gestión podrán designar las comisiones que crean convenientes.

Gerente: El gerente es el funcionario ejecutivo del más alto nivel de la cooperativa y, como a tal, le competen con responsabilidad inmediata ante el consejo de gestión.

Atribuciones del gerente: Se consideran atribuciones de la gerencia las siguientes:

1. Ejercer la representación administrativa y judicial de la cooperativa, con las facultades que, según la ley, corresponden al gerente, factor de comercio y empleador;
2. Suscribir, conjuntamente con el dirigente o el funcionario que determinen las normas internas:
 - 2.1. Las órdenes de retiro de fondos de bancos y otras instituciones;
 - 2.2. Los contratos y demás actos jurídicos en los que la cooperativa fuere parte;
 - 2.3. Los títulos-valores y demás instrumentos por los que se obligue a la cooperativa;
3. Representar a la cooperativa en cualesquier otros actos, salvo cuando se trate, por disposición de la ley o del estatuto de atribuciones privativas del presidente del consejo de administración o de gestión;
4. Ejecutar los programas de conformidad con los planes aprobados por el consejo de gestión;
5. Ejecutar los acuerdos de la asamblea general y del consejo de gestión;
6. Nombrar a los trabajadores y demás colaboradores de la cooperativa y removerlos con arreglo a ley;
7. Coordinar las actividades de los comités con el funcionamiento del consejo de gestión y de la propia

gerencia, de acuerdo con la presidencia; 8. Asesorar a la asamblea general, al consejo de administración y a los comités y participar en las sesiones de ellos, excepto en las del comité electoral, con derecho a voz y sin voto; 9. Realizar los demás actos de su competencia según la ley y las normas internas.

Responsabilidad de la gerencia: El gerente responderá ante la cooperativa, por: 1. Los daños y perjuicios que ocasionare a la propia cooperativa por el incumplimiento de sus obligaciones, negligencia grave, dolo o abuso de facultades o ejercicio de actividades similares a las de ella, y por las mismas causas, ante los socios o ante terceros, cuando fuere el caso; 2. La existencia, regularidad y veracidad de los libros y demás documentos que la cooperativa debe llevar por imperio de la ley, excepto por los que sean de responsabilidad de los dirigentes; 3. La veracidad de las informaciones que proporcione a la asamblea general, al consejo de gestión, al consejo de vigilancia y a la presidencia; 4. La existencia de los bienes consignados en los inventarios; 5. El ocultamiento de las irregularidades que observare en las actividades de la cooperativa; 6. La conservación de los fondos sociales en caja, en bancos o en otras instituciones y en cuentas a nombre de la cooperativa; 7. El empleo de los recursos sociales en actividades distintas del objeto de la cooperativa; 8. El uso indebido del nombre y/o de los bienes sociales; 9. El incumplimiento de la ley y las normas internas.

Régimen Económico: El capital social de la Cooperativa se constituirá con las aportaciones de los socios. El estatuto señalará el capital inicial de la cooperativa y la suma mínima que un socio debe pagar a cuenta de las aportaciones que suscriba, como requisito para ser admitido con la calidad de tal, de acuerdo con lo que establezca el Reglamento. La reducción del capital no podrá exceder del diez por ciento anual de éste.

Normas de las aportaciones: Las aportaciones se sujetarán a las siguientes normas:

1. Las aportaciones podrán ser pagadas en dinero, bienes muebles o inmuebles o servicios, de acuerdo con lo que disponga el estatuto de la cooperativa, según el tipo de ésta, sin perjuicio de las limitaciones legales correspondientes a las centrales cooperativas a que se contrae el Artículo 106 de la presente ley. 2. La valorización de los bienes y servicios con que se paguen las aportaciones se efectuará de acuerdo con el procedimiento que señale el Reglamento de la presente ley; no podrá ser valorizado como aportación el trabajo personal de los promotores de la cooperativa; 3. Las aportaciones serán de igual valor representados mediante certificados de aportación, los que deberán ser nominativos, indivisibles y transferibles en las condiciones determinadas por el Reglamento y por el estatuto de la cooperativa; 4. Las aportaciones no podrán adquirir mayor valor que el nominal fijado por el estatuto de la cooperativa, ni ser objeto de negociación en el mercado; 5. Cada certificado de aportación podrá representar una o más aportaciones en las condiciones que determine el estatuto. Las aportaciones totalmente pagadas y no retiradas antes del cierre del ejercicio anual podrán percibir un interés limitado, abonable siempre que la cooperativa obtenga remanentes.

Interés de las aportaciones de los socios: El interés de las aportaciones, que será determinado por la asamblea general, no podrá exceder, en caso alguno, del máximo legal que se autorice pagar por los depósitos bancarios de ahorros. Una cooperativa, podrá celebrar contratos de asociación en participación con entidades de los sectores público y/o privado, siempre que sean necesarios o convenientes para la realización de sus fines, en las condiciones que al efecto establezca la asamblea general, a propuesta del consejo de administración y con opinión favorable del consejo de

vigilancia, y, en todo caso, con autorización previa del gobierno regional que corresponda.

Remanentes: Para determinar los remanentes de toda cooperativa ésta deducirá de sus ingresos brutos, como gastos: Los costos, los intereses de depósitos y los demás cargos que, según la legislación tributaria común, son deducibles de las rentas de tercera categoría, en cuanto le sean aplicables, según su naturaleza y actividades; Las sumas que señale el estatuto, o la asamblea general, como provisiones para la reserva cooperativa y/o para desarrollar programas de educación cooperativa, previsión social y promoción de otras organizaciones cooperativas.

Destino de los remanentes: Los remanentes se destinarán, por acuerdo de la asamblea general, para los fines y en el orden que siguen: No menos del veinte por ciento para la reserva cooperativa sin perjuicio de que el Reglamento señale porcentajes mayores o diferenciales según los tipos de cooperativas;

Porcentaje de las aportaciones: El porcentaje necesario para el pago de los intereses de las aportaciones que correspondan a los socios, en proporción a la parte pagada de ellas;

Provisión para reservas: Las sumas correspondientes a fines específicos, como provisión para gastos y/o abono a la reserva cooperativa, y/o incremento del capital social, según decisión expresa de la propia asamblea general; 2.4. Finalmente, los excedentes para los socios, en proporción a las operaciones que hubieren efectuado con la cooperativa, si ésta fuere de usuarios, o a su participación en el trabajo común, cuando se trate de cooperativa de trabajadores.

Reserva cooperativa: La reserva cooperativa será automáticamente integrada con los siguientes recursos: Los beneficios que la cooperativa obtenga como ganancia del

capital o como ingresos por operaciones diferentes a las de su objeto estatutario; La parte del producto de las revalorizaciones que le corresponda según el Artículo 49 de la Ley; En las cooperativas de usuarios: los beneficios generados por operaciones con no socios; El producto de las donaciones, legados y subsidios que reciba la cooperativa, salvo que ellos sean expresamente otorgados para gastos específicos; Otros recursos destinados a esta reserva, por acuerdo de la asamblea general;

Destino de la reserva cooperativa: La reserva cooperativa será destinada exclusivamente a cubrir pérdidas u otras contingencias imprevistas de la cooperativa; la reserva utilizada deberá ser repuesta por ella en cuanto sus resultados anuales arrojen remanentes, en el número de ejercicios que determine el estatuto, o la asamblea general.

Irrepartibilidad de la reserva cooperativa: La reserva cooperativa es irrepartible, y, por tanto, no tienen derecho a reclamar ni a recibir parte alguna de ella, los socios, los que hubieren renunciado, los excluidos ni cuando se trate de personas naturales, los herederos de unos ni otros. En el caso de que una cooperativa se transformare en persona jurídica que no sea cooperativa, o se fusionare con otra organización que tampoco lo fuere, su reserva cooperativa deberá ser íntegramente transferida a la entidad que corresponda según el Artículo 55, (inciso 3) de la presente Ley, como requisito previo para la validez de la transformación o la fusión y bajo responsabilidad personal y solidaria de los miembros de los respectivos consejos de administración y vigilancia.