Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Contables
Unidad de Posgrado

Auditoría de la gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 - 2017

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con mención en Auditoría en la Gestión Empresarial

AUTOR

Milena GUILLEN SAUÑE

ASESOR

Dr. Nicko Alberto GOMERO GONZALES

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Guillen, M. (2022). *Auditoría de la gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa* de *Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Milena Guillen Sauñe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70020566
URL de ORCID	https://orcid.org/ 0000-0001-8999-669X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Nicko Alberto Gomero Gonzales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08300001
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5642-8298
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Dante Ataupillco Vera
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06274261
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Teresa Jesús Rios Delgado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07482660
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Edwin Collazos Paucar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	22997939
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Cleofé Maritza Verástegui Corrales
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25602440

Datos de investigación	
Línea de investigación	D.2.8.2. Gestión Empresarial
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Calle: Av. Amador Merino Reyna N° 307 Latitud: -12.09228 Longitud: -77.02781
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2017 - 2020
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES VICEDECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS DEL

GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA CON MENCIÓN EN AUDITORÍA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

N°004-VDIP-DUPG-FCC/2022

En la ciudad de Lima, a los 11 días del mes de Mayo del 2022 a las 10:00 horas, se realiza la Sustentación Virtual de Tesis de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM, siendo desarrollada la sesión virtual en el link https://meet.google.com/noi-sqii-giy, de acuerdo a la Directiva para Sustentación Virtual de Tesis de Posgrado aprobado con Resolución Rectoral N° 01357-R-20 de fecha 08 de junio del 2020, bajo la Presidencia del Dr. Victor Dante Ataupillco Vera; con la asistencia de los Miembros del Jurado: Dra. Teresa Jesús Rios Delgado; Dr. Nicko Alberto Gomero Gonzales, Dr. Edwin Collazos Paucar; y la Dra. Cleofé Maritza Verastegui Corrales; la candidata a **MAGÍSTER EN AUDITORÍA CON MENCIÓN EN AUDITORÍA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL**, **Bach. Milena Guillen Sauñe,** procedió hacer la exposición y defensa pública bajo la modalidad virtual de su Tesis titulada: **AUDITORÍA DE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA, 2014 - 2017,** requisito principal para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con mención en Auditoría en la Gestión Empresarial.

Concluida la exposición se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación:

DE BUENO " 16 "

La Ceremonia de Sustentación Virtual concluyó a horas: 12:10 p.m.

Dr. Victor Dante Ataupillco Vera
Presidente

Dra. Teresa Jesús Rios Delgado
Miembro

Dr. Nicko Alberto Gomero Gonzales
Asesor - Miembro

Dr. Edwin Collazos Paucar
Miembro

Dra. Cleofé Maritza Verastegui Corrales
Miembro

Vista la presente Acta, el Jurado de Sustentación Virtual de Tesis dan fe del acto público, propone que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, otorgue a la **Bach. Milena Guillen Sauñe**, el Grado Académico de Magíster en Auditoría con mención en Auditoría en la Gestión Empresarial.

Ciudad Universitaria, 11 de Mayo de 2022

Dr. Victor Dante Ataupillco Vera
Director de la Unidad de Posgrado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VICEDECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO

Informe de Evaluación de Originalidad

1. Facultad de Ciencias Contables
2. Unidad de Posgrado
3. Vicedecano de Investigación y Posgrado
4. Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
5. María Elena Aguilar Huamán
6. Tesis: "**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA, 2014 – 2017**"
7. Tesista: Milena Guillen Sauñe
8. Fecha recepción documento: 31/08/2022
9. Fecha de aplicación del programa: 31/08/2022
10. Turnitin
11. Configuración del programa
    - Excluir material bibliográfico
    - Excluir material citado
    - Excluir fuentes pequeñas N° palabras: 40
    - Sin depósito
12. Ocho por ciento índice de similitud - 8% Índice de similitud.
13. Fuentes de originales de las similitudes encontradas
    - Cybertesis.unmsm.edu.pe 1%
    - Hdl.handle.net 1%
    - repositorio.unfv.edu.pe 1%
    - Revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe 1%
    - 1library.co <1%
14. Observaciones
    - Ninguna
15. Documento cumple con criterios de originalidad.
    - El documento cumple los criterios de originalidad. Sin observaciones.
16. Fecha del informe: 31/08/2022

UNMSM

Firmado digitalmente por HENNINGS OTOYA Julio Alberto FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.09.2022 16:14:39 -05:00

Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
VICEDECANO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Firma del evaluador

Dedicatoria:

A mis padres, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis de la UNMSM y compañeros de trabajos de la COOPAC MFP por sus aportes, conocimientos en el desarrollo de mi tesis y en mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

Página de veredicto de la Tesis por los miembros del Jurado Examinador ii
Dedicatoria: iii
Agradecimiento iii
LISTA DE CUADROS vi
LISTA DE FIGURAS vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 1
1.1. Situación Problemática 1
1.2. Formulación del Problema 6
1.2.1. Problema General 6
1.2.2. Problemas Específicos 6
1.3. Justificación de la Investigación 6
1.3.1. Justificación teórica 6
1.3.2. Justificación práctica 7
1.4. Objetivos de la Investigación 9
1.4.1. Objetivo general 9
1.4.2. Objetivos específicos 9
1.5. Hipótesis 10
1.5.1. Hipótesis general 10
1.5.2. Hipótesis específicos 10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 11
2.1. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación 11
2.2. Antecedentes de Investigación 11
2.2.1. Nacionales 12
2.2.2. Internacionales 13
2.3. Bases Teóricas 15
2.3.1. Sistema Financiero 15
2.3.2. Auditoría Gestión Crediticia 22
2.3.2.1. Evaluación Crediticia 37
2.3.2.2. Riesgo Crediticio 44
2.3.2.3. Cartera vencida 52

2.3.3. Rentabilidad 60
2.4. Marco legal de las Cooperativas 63
2.5. Marco conceptual 67
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 72
3.1. Tipo y diseño de la Investigación 72
3.1.1 Tipo de Investigación 72
3.1.2 Diseño de la Investigación 72
3.2 Unidad de análisis 73
3.3 Población de estudio 73
3.4 Tamaño muestral 74
3.5 Selección de la Muestra 75
3.6 Técnicas de Recolección de Datos 75
3.6.1 Técnicas 75
3.6.2. Instrumentos 76
3.7 Análisis e interpretación de la información 76
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 78
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados 78
4.1.1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 78
4.1.2. Descripción de la variable auditoría de gestión crediticia 96
4.1.3. Descripción de la variable rentabilidad 124
4.2. Pruebas de Hipótesis 128
4.2.1. Hipótesis general 128
4.2.2. Hipótesis especifica 1 129
4.2.3. Hipótesis especifica 2 131
4.2.4. Hipótesis especifica 3 132
4.3. Presentación de Resultados y/o discusión 134
CONCLUSIONES 137
RECOMENDACIONES 138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 139
ANEXOS 145

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Tipos de provisión según categorías de riesgo 58
Cuadro 2. Solicitud de crédito con documentación completa e incompleta 111
Cuadro 3. Deficiencias halladas en la revisión de expedientes 112
Cuadro 4. Evaluación crediticia 112
Cuadro 5. Evaluación crediticia usando las 5 "C" 114
Cuadro 6. Créditos desembolsados 115
Cuadro 7. Calificación por días de retraso 116
Cuadro 8. Expedientes con evidentes deficiencias de evaluación 118
Cuadro 9. Expedientes extraviados 120
Cuadro 10. Fraudes de Créditos Otorgados 121
Cuadro 11. Seguimiento de las cuentas morosas 122
Cuadro 12. Frecuencias observadas para la hipótesis especifica 1 130
Cuadro 13. Determinación de nivel de significancia 130
Cuadro 14. Frecuencias observadas para la hipótesis específica 2 131
Cuadro 15. Determinación de nivel de significancia 132
Cuadro 16. Frecuencias observadas para la hipótesis específica 3 133
Cuadro 17.Determinación de nivel de significancia 133

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Socios afiliados a la COOPAC por género 79
Figura 2. Edad del asociado que accede a créditos 80
Figura 3. Estado civil del asociado que acceden al crédito 81
Figura 4. Activos de la COOPAC MFP 82
Figura 5. Cartera de crédito COOPAC MFP 83
Figura 6. Montos de créditos otorgados al asociado 84
Figura 7. Tipos de créditos 85
Figura 8. Crédito según sector económico 86
Figura 9. Productos Crediticios 87
Figura 10. Calificación de cartera por periodos 88
Figura 11. Morosidad de la cartera de la COOPAC MFP 89
Figura 12. Provisión de la COOPAC MFP 90
Figura 13. Protección de la COOPAC MFP 91
Figura 14. Provisión vs morosidad en la COOPAC MFP 92
Figura 15. Número de créditos vs mora mayores a 30 días en la COOPAC MFP 93
Figura 16. Patrimonio neto de la COOPAC MFP 94
Figura 17. Utilidad Neta de la COOPAC MFP 95
Figura 18. Evaluación crediticia de acuerdo a los lineamientos de la política de crédito ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 19. Evaluación de crédito según procedimientos de solicitud, aprobación, desembolsos y recuperación, aprobadas por la gerencia .. **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 20. En la evaluación crediticia, validas el giro de negocio .... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 21. Evaluación crediticia, buscas referencias vecinales y familiares ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 22. Análisis de flujo de caja para medir la capacidad de pago .. **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 23. Verificas los antecedentes de pago del socio, para medir la capacidad de pago ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 24. Calificación crediticia del socio, le proporciona información suficiente para calificar a un socio ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 25. Calificación crediticia te ayuda a medir el nivel de riesgo crediticio que presenta el socio ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 26. Indicador ROE le ayuda a tomar decisiones futuras ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 27. El ROA de la COOPAC Microfinanzas Prisma, se encuentra dentro de los rangos del sector cooperativo ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 28. Solicitud de Crédito completa e incompleta 111
Figura 29. Expedientes a exceder un crédito de acuerdo a la Política 113
Figura 30. Expedientes de Créditos 5 "C" 115
Figura 31. Créditos desembolsados 116
Figura 32. Antigüedad de las cuentas por cobrar 117
Figura 33. Expedientes de Créditos que presentan deficiencias en la evaluación . 119
Figura 34. Expedientes ubicados en la COOPAC MFP 120

Figura 35. Fraudes en créditos otorgados 121
Figura 36. Seguimiento de créditos vencidos en la COOPAC MFP 123
Figura 37. ROE (rentabilidad de capital) de la COOPAC MFP 124
Figura 38. ROA (Rentabilidad de Activos) de la COOPAC MFP 125
Figura 39. ROE Vs ROA de la COOPAC MFP 126

RESUMEN

El propósito de la presente investigación resalta lo importante que es la auditoría vinculada a la gestión crediticia en las organizaciones Cooperativas que promueven Ahorro y Crédito, conocidas por el acrónimo de COOPAC; mediante procesos crediticios desde la promoción de un producto crediticio hasta la recuperación; además la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño, que permitan el manejo así como el control en cuanto a los riesgos crediticitos y a la cartera denominada como vencida.

Con la finalidad de desarrollar un plan de acción para la importancia de las auditorías y garantizar una mejor gestión en los procesos crediticios del área de negocios, buscando facilitar métodos de evaluación, control de los riesgos crediticios, cartera vencida e incentivando la cultura de la aplicación y desarrollo de los procesos de la política de crédito; así generando una razonable rentabilidad que permite el desarrollo de la entidad cooperativa, así como evidenciando confianza de solvencia organizacional.

El método de investigación que se desarrolló es de tipo no experimental, así como descriptiva, además explicativa; donde se recopiló la información de fuentes primarias, que se obtuvo a través de encuestas al área de Negocios. Del mismo modo se acopió información tanto documental como financiera de la COOPAC MFP (Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma) del 2014 al 2017; con una población de socios de 7,202 y una muestra de 365 expedientes de créditos para su respectiva evaluación.

Se concluye que, no hay prácticas de auditoría calificables como buenas en cuanto a gestión crediticia aplicada por el área de Auditoría y colaboradores, debido al conocimiento insuficiente no solo de la política, sino también en cuanto a los productos crediticios necesarios en la evaluación, posterior aprobación, así como

recuperación de los créditos, en razón de que carecen de capacitación constante; generando riesgo de tipo crediticio que incide en la rentabilidad organizacional.

Palabras clave: Auditoría de gestión Crediticia, evaluaciones crediticias, rentabilidad, riesgos, cartera vencida.

ABSTRACT

The purpose of this research highlights the importance of credit management auditing in Savings and Credit Cooperatives (COOPAC); through credit processes from the promotion of a credit product to recovery; also the use of profitability and performance indicators, which allow the management and control of credit risks and the past due portfolio.

In order to develop an action plan for the importance of audits and ensure better management in the credit processes of the business area, seeking to facilitate evaluation methods, control of credit risks, overdue portfolio and encouraging the application culture and development of credit policy processes; thus generating a reasonable profitability in the development of the cooperative and generating confidence in the organization in a solvency framework.

The research method that was developed is non-experimental, as well as descriptive, also explanatory; where the information from primary sources was collected, which was obtained through surveys, interviews with credit counseling and collections personnel. In the same way, both documentary and financial information was collected from the COOPAC MFP (Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma) from 2014 to 2017; with a population of 7,202 members and a sample of 365 credit files for their respective evaluation.

It is concluded that there are no auditing practices qualifying as good in terms of credit management applied by the Audit area and collaborators, due to insufficient knowledge not only of the policy, but also in terms of the necessary credit products in the subsequent evaluation, later approval, as well as recovery of credits, because they lack constant training; generating credit risk that affects organizational profitability.

Keywords: Credit management audit, credit evaluations, profitability, risks, overdue portfolio.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

El sistema financiero en el Perú, está conformada por instituciones bancarias (bancos) y no bancarias (cajas municipales, cajas rurales, EDYPIMES, cooperativas de ahorro y crédito entre otros); dónde realizan operaciones financieras y son regulados por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) a excepción de las cooperativas de ahorro y créditos, la supervisión está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), que la regulación de sus operaciones la realizaría la SBS a partir del 2019.

El surgimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, instituciones sin fines de lucro, obedece a una situación de imposible o escasa accesibilidad a los servicios financieros tradicionales de los sectores de ingresos medianos y bajos.

Actualmente existen 659 cooperativas identificadas por la institución que las agrupa: la Federación Nacional que agrupa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú - FENACREP, pero la mayoría no son supervisadas, trabajan de manera informal y utilizan para lavar activos, realizan estafas de tipo piramidal; también captando ahorros de altísimas tasas y colocando créditos a bajas tasas, en relación a lo que ofrece el sistema financiero, deteriorando el mercado.

FENACREP está limitada en obligarlas a que estas se sometan a supervisión, solo así; son 152 de estas son supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) al cierre del 2017.

Las cooperativas están bajo el ojo del supervisador de la FENACREP, cuya función es la supervisión y control de las normas; la más importante es que las instituciones cooperativas solo tienen autorización para operar exclusivamente con sus socios.

La normatividad que rige a las instituciones cooperativas presenta debilidades, que van desde carencias referenciales sobre los procesos de operaciones que deben desarrollar cada uno de ellos, hasta la demarcación de límites respecto de la intervención, por un lado, de la SBS, y por otro, de la FENACREP en cuanto a

acciones de supervisión y fiscalización. Esta coyuntura facilita a las cooperativas a desarrollar sus actividades sin considerar prácticas financieras óptimas y adecuadas.

Los lineamientos de políticas para supervisión y la normatividad, establecen que se debe implementar tanto la auditoría interna como la externa; asegurar control óptimo en las operaciones de los procesos de orden operativo y contable. Esta carencia de instrumentos de control y evaluación de las gestiones crediticias, hace que exista ciertos malestares en áreas de prioridad: contabilidad, riesgos y créditos.

A consecuencia de la falta de la implementación de auditoría de la gestión crediticia, existen 120 instituciones cooperativas enmarcadas por procesos liquidatarios; ello debido a la demostración de resultados negativos en años consecutivos. En Ayacucho y Lima son las regiones que concentran el mayor número de procesos de liquidación, con 62 y 26 casos, respectivamente. Le siguen Apurímac (22) y Arequipa (10).

Este panorama ha provocado que las cooperativas de ahorro y crédito inviertan en auditorías en temas de gestión crediticia, son pocos que se realizán debido a carencias presupuestarias, planificación operativa anual de trabajo, o simplemente por un total desconocimiento de la temática.

La auditoría de la gestión crediticia es una herramienta que nos permite evaluar la eficiencia, eficacia para prevenir, controlar y monitorear los riesgos crediticios que incide en la rentabilidad de las cooperativas.

Las gestiones crediticias que se dan con mayor impacto en las evaluaciones crediticias derivan en riesgo crediticio que van a generar créditos de situación vencido y bajas rentabilidades en las cooperativas.

El problema consiste en conocer si los procesos para auditar la gestión en cuanto a los créditos crediticia inciden en la rentabilidad del organismo cooperativo, denominado “COOPAC MFP”.

Todo empieza cuando: un socio solicita un crédito, derivado al área de créditos la solicitud; el asesor de crédito hace las gestiones crediticias.

La evaluación del crédito incluye ciertos requisitos y condiciones establecidas en el reglamento de créditos, una práctica que no se realiza debido a que los asesores de créditos no tienen la motivación y las ganas de leer los reglamentos y políticas para el otorgamiento de préstamos por la carga laboral que se les presenta.

Las evaluaciones crediticias brindadas a los socios por asesores de crédito principiantes sin experiencia laboral, que no están capacitados, y que desconocen de las políticas, reglamentos y productos crediticios; conllevan a riesgos crediticios que incluye la recuperación de los créditos.

En algunos casos otorgan créditos de manera superficial, sin informarse de la actividad socioeconómica que realizán, de la manera en que los socios generan sus ingresos, de la calificación crediticia que presenta en el sistema financiero e historial crediticio, o si los avales que garantizan tienen capacidad de pago en caso de incumplimiento del titular.

Pese a la falta de sustentación, son presentados y aprobados por el mismo comité de crédito sin una información que sustente sus ingresos o falsificando documentos, allí ya se observa un riesgo operacional.

Cuando un crédito otorgado incumple con las cuotas pactadas, el asesor de créditos realizará sus notificaciones al socio sea físico, electrónicos o mediante una llamada telefónica, para que pueda realizar el pago oportuno, si el socio persiste en no pagar su cuota se programara la visita del analista conjuntamente con el coordinador de créditos y si el socio moroso no demuestra voluntad de pago, los valorados se envían a notaría o juez civil según corresponda para su protesto y emitir el reporte de protestos a la Cámara de Comercio de la localidad, finalmente se clasifica en pérdida.

Todo el proceso de recuperación de crédito genera costos adicionales afectando los gastos administrativos de la cooperativa e incidiendo en la rentabilidad. Que a futuro es una incertidumbre de ser recuperados al 100%, el mayor impacto en la rentabilidad se da por los créditos castigados debido a que se genera gastos adicionales.

Los principales motivos que influyen en la morosidad de los socios son: flexibilidad en las políticas de crédito, sobreendeudamiento, quiebra del negocio o falta de experiencia en el negocio, malas inversiones, robo, falta de voluntad de pago, destino incorrecto y capacidad de pago, los socios retiran dinero sin mayor planificación y no los administran adecuadamente, generando gastos posteriores al crédito o también apertura un negocio sin conocimiento del mercado aventurándose con un negocio.

Mientras más créditos se conceden, la cartera de crédito aumenta y si estos se atrasan mucho tiempo en pagar las provisiones van hacer altas de acuerdo a la clasificación crediticia y afectan la rentabilidad de las cooperativas.

La rentabilidad es la herramienta más significativa e importante en la COOPAC “Microfinanzas Prisma” para su desarrollo y crecimiento como institución. Los riesgos y dificultades que se suscitan en el sector cooperativo, se afrontan con la implementación de procesos crediticios y administrativos pertinentes y adecuados, que permiten el control de los recursos obtenidos, erradicando procesos inadecuados ambiguos. Para ello es importante determinar el nivel de crecimiento de la institución, sus ganancias o utilidades reducidas y la falta de cumplimiento de normativas de orden contable, que trae como efecto principal las reducidas tasas de rentabilidad que conduce a pérdidas o déficit.

Una vez determinada la rentabilidad, será posible evidenciar la data o información real, pertinente y oportuna, según lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. De este modo, colaboradores altamente capacitados y actualizados, evitarán el uso inadecuado de recursos tanto económicos como financieros.

El óptimo uso de los recursos de la entidad cooperativa conllevará al buen manejo de las tasas de rentabilidad establecidas, así como el mejoramiento de los procesos crediticios permitirá un desarrollo y crecimiento institucional cada vez más óptimo.

La realización de un analítico estudio de rentabilidad en la cooperativa permite el conocimiento real de la situación financiera institucional, los índices o tasas encontradas tendrán que superarse en orden ascendente, de manera que la cooperativa se ubique en una mejor posición en el mercado de las finanzas.

El área crediticia debe ser sujeto de una constante evaluación que permita eficiencia, eficacia y economicidad de la gestión crediticia en el largo plazo. Esto se logra con la implementación de auditorías internas y un adecuado control interno. Lo importante es evitar que la cooperativa presente tasas o ratios de rentabilidad bajos que le conlleven al caos y a la pérdida de recursos, devaluando su posicionamiento en el mercado de microfinanzas; con la subsecuente traba de no poder dar solución a problemas futuros de cualquier índole.

La COOPAC “Microfinanzas Prisma” actualmente solo tiene indicadores de rentabilidad que le permite conocer la factibilidad del proceso de créditos, pero no hay un control adecuado de los indicadores ocasionando malas prácticas en las gestiones crediticias.

Por lo tanto, en el periodo de estudio del 2014 al 2017, hubo situaciones que afectaron la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma; como:

El índice de morosidad al inicio de sus actividades como institución en el mundo cooperativo en el año 2014, cuenta con 0.08%; en el año 2015, cuenta con 0.15%; donde hay un crecimiento de morosidad a comparación del año anterior de 0.07%; esto se debe al incumplimiento de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de créditos. En el año 2016 la morosidad es de 1.72%, donde hubo un crecimiento con respecto al año anterior de 1.56%, el incremento se debe al mismo problema de incumplimiento de las políticas de crédito por parte de negocios y fallas en el control interno; los problemas de morosidad fueron presentados por la por la agencia Pucallpa donde el gerente de agencia no gestionó la cartera de acuerdo a la política de crédito. En el año 2017 la morosidad bajo a 1.05% a comparación de los años anteriores, esto se debe a que se realizó un castigo de cartera por S/ 127,791.13 y al final del año cerramos la morosidad por debajo de los indicadores mostrados por el sistema financiero, pero afectando la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma por las pérdidas presentadas de la cartera en castigo y el registro de las provisiones de la morosidad generada.

Por esta razón los indicadores de rentabilidad de patrimonio (ROE) y la rentabilidad del activo (ROA), se vieron afectados en el año 2017, registrando en el indicador ROE de 5.87% y el indicador ROA de 1.76%.

Por todo ello se evidencia la necesidad de un mejor manejo de cada uno de los procedimientos crediticios con óptimas tasas de rentabilidad para el otorgamiento inmediato y oportuno. De esta manera, la información financiera será real, objetiva y oportuna, asegurando una buena imagen institucional y un posicionamiento en el mercado financiero a la COOPAC “Microfinanzas Prisma”.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la auditoría en gestión del crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

1.2.2.1. ¿Cómo la evaluación crediticia influye respecto de rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma”, periodo 2014 - 2017?

1.2.2.2. ¿Por qué el control de riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?

1.2.2.3. ¿Cómo el control de las carteras vencidas influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación teórica

Este trabajo de investigación denominado “Auditoría de gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017”, tiene la finalidad de aportar las buenas prácticas en cuanto a la auditoría para evaluar créditos que se fundamenten en herramientas con criterios de evaluación crediticia, técnicas y procedimientos que estén destinados a la detección de los riegos crediticios y control de los puntos débiles de una gestión crediticia.

Asimismo, se consideró la toma de decisiones en las evaluaciones crediticias, control de riesgos y control de cartera vencida; para el cuál se utilizaron indicadores financieros que permitió analizar la rentabilidad existente en la “COOPAC MFP”.

El desarrollo de esta investigación está enfocado a determinar cómo las herramientas de gestión referentes a la evaluación crediticia, control de riesgos y control de cartera vencida inciden en la rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma”; y de ese modo contribuir a la creación de modelos únicos y adecuados para el análisis, monitoreo, control y administrar gestión de la rentabilidad, así como el cumplimiento de las normas legales emitidas por los órganos de control y supervisión.

1.3.2. Justificación práctica

La investigación denominada “Auditoría de gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 – 2017” será de utilidad para el personal y la plana administrativa de la COOPAC MFP, que está integrado por: (FENACREP, 2018)

- **Consejo de Administración:** Órgano que se responsabiliza en cuanto al funcionamiento administrativo institucional, además toma decisiones y delega la ejecución en el Gerente General.

  Con la investigación planteada se ayudará en el diseño de un adecuado sistema de control interno, con óptimo funcionamiento, seguimiento pertinente y la concientización sobre la importancia de la auditoría de la gestión crediticia en la cooperativa. Así como la adopción de acciones necesarias para identificar y administrar riesgos asumidos por la cooperativa en el proceso de cada una de las operaciones y sus consiguientes actividades llevadas a efecto.

- **Consejo de Vigilancia:** Órgano de fiscalización, que controla y vigila el desarrollo y funcionamiento de la cooperativa.
  Con la investigación se ayudará a la concreción del informe del grado de cumplimiento en cuanto a las políticas y los procedimientos internos, así como de los problemas de control y administración internos que se detecten; y por último al seguimiento de las medidas correctivas que se implementen a partir de las evaluaciones que realicen los auditores externos e internos.

- **Gerencia:** Su designación está a cargo del potestativo Consejo de Administración, se constituye en la representación legal de la entidad; quien planifica, organiza, ejecuta, dirige, controla y evalúa. También administra y mantiene el sistema de control interno con mejores proyecciones para la toma de decisiones oportunas y eficaces.
  Con la investigación se contribuirá a la utilización de instrumentos y herramientas de gestión. Además, facilitará la identificación y optima gestión de los riesgos crediticios, operacionales y de cambio, asumidos por la cooperativa en el proceso de cada una de sus operaciones y sus consiguientes actividades.

- **Auditoría Interna:** Es un sistema de control interno dentro de la COOPAC, que se rige a cumplir las disposiciones de orden legal según norma.
  Permitirá identificar posibles deficiencias que se produzcan en el sistema interno de control que se puedan evidenciar en las áreas involucradas de la institución, las que deben ser reportadas de manera oportuna y simultánea, tanto al órgano del Consejo de Vigilancia como al órgano del Consejo de Administración, para que así se puedan adoptar las medidas pertinentes para su corrección oportuna.

- **Analistas de Créditos:** Con el trabajo de la investigación permitirá identificar de manera oportuna los riesgos crediticios y operacionales; además ayudará a implementar las estrategias en las evaluaciones crediticias, recuperación de la mora mayores a 30 días, seguimiento y control de ellas.

El desarrollo de la investigación permitirá mejorar la gestión crediticia de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma" en el área de créditos, empleando estrategias de supervisión in situ y extra situ; a través de áreas de evaluación y monitoreo preventivo a las áreas de la cooperativa para mitigar riesgos o corregir desequilibrios.

Esta investigación servirá de base o referencia para profesionales y futuros investigadores en el campo académico. También servirá como material de consulta a las entidades interesadas en el estudio de "Auditoría de la Gestión Crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 – 2017".

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la auditoría de gestión crediticia tiene incidencia sobre la rentabilidad de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma", 2014 – 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Verificar si la evaluación crediticia influye en la rentabilidad de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma", 2014 – 2017.

1.4.2.2. Conocer si la aplicación del control de riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma", 2014 – 2017.

1.4.2.3. Conocer si la aplicación del control de las carteras vencidas influye en la rentabilidad de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma", 2014 – 2017.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma”, 2014 – 2017.

1.5.2. Hipótesis específicos

H1. La evaluación ex antes y ex post de los créditos mejoran la rentabilidad de las “Cooperativas de Ahorro Microfinanzas Prisma”, 2014-2017.

H2. El control de los Riesgos crediticios influye favorablemente en la rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma”, 2014-2017.

H3. El control de las carteras vencidas genera incremento en la rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma”, 2014-2017.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

Etimológicamente, el término *auditoría* proviene del verbo latino «Audire», cuyo significado en español es «oír». Asimismo, la palabra conserva su etiología histórica, pues sabido es que los auditores en la antigüedad cumplían funcionalmente el juzgamiento de categoría de verdad o falsedad respecto de lo que tenían como objeto de verificación, y lo hacían principalmente oyendo.

Desde esa perspectiva, se colige que las auditorías generalmente surgen de la necesidad de las empresas de validar su información económica por parte de un servicio o empresa independiente.

Navarro (1998) señala que la Auditoría Operativa es considerada como Auditoría de Gestión, cuya dirección es revisar si se ha producido una gestión correcta de los recursos de la empresa. En este mismo libro determina que, la Auditoría Administrativa también es identificada por autores como Auditoría Operativa.

Para el especialista De Armas (2008), una auditoría de gestión “es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones” (p. 7).

2.2. Antecedentes de Investigación

Considerando el tema y las variables del presente trabajo de investigación se encontró antecedentes relacionados al tema de investigación desarrollados por diferentes autores; los cuales se menciona a continuación:

2.2.1. Nacionales

Ticona (2017) en su tesis de posgrado en gestión empresarial de la Universidad de Puno: "La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012-2014" tuvo como objetivo principal la determinación de aquellos factores que tienen incidencia respecto del deterioro de la calidad de la cartera crediticia y la estimación de incidencias en la solvencia financiera de los organismos cooperativos de ahorro y crédito. Para ello se utilizó el diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo, así como explicativo; asimismo, los métodos inductivo y deductivo. La muestra no probabilística seleccionó a seis cooperativas considerando una población de diez cooperativas. Concluye en que el deterioro de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito en Puno, obedece a una evaluación crediticia deficiente por los analistas de créditos, a la escasa recuperación y a las deficiencias a nivel organizacional.

Estrada (2007) en sus tesis de maestría en contabilidad y finanzas con mención en dirección financiera en la Universidad San Martín de Porres: "El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada" planteó como objetivo la identificación de aquellos factores influyentes en el nivel de morosidad del sistema de orden financiero, a través del sistema evaluativo que impactan en las variables macroeconómicas y de aquellas que guardan relación con la gestión de cada institución financiera. Respecto a la metodología se utilizó el método descriptivo, como técnicas las encuestas y entrevistas que se realizarón tanto a quienes analizan los créditos como a quienes supervisan el área de créditos de banca de consumo perteneciente al Banco de Crédito del Perú, para ello se empleó como instrumento las entrevistas. Se evidenció como resultado que: el ratio de morosidad al término de 2006 para el Sistema Bancario representó el 1,6%; asimismo, que el ratio de morosidad respectivo para el Banco de Crédito del Perú, terminado el trimestre tercero de 2007 representó el 2,8%. En síntesis, evaluar los factores determinantes para la cartera pesada de acuerdo a la tipología crediticia permitió llegar a la conclusión que, para los créditos de consumo, el factor determinante es el nivel de endeudamiento del cliente del banco. El regulador debe cuidar que las entidades no sobre endeuden a sus clientes. Por consiguiente, el rol que cumple la Central de Riesgo es vital.

Chávez (2009) realizó su tesis de posgrado en gestión y finanzas de la USMP, titulada “La auditoría de gestión en la política del crédito pignoraticio a nivel de cajas municipales de crédito popular” en la que tuvo como objetivo general conocer si el uso de la auditoría de gestión tiene incidencia sobre la evaluación de la eficacia, la eficiencia y la economía respecto de manejar el crédito pignoraticio del ámbito de las cajas municipales de crédito popular. Investigación aplicada de nivel descriptivo, se consideró una muestra poblacional de 305 colaboradores que prestan servicios en la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima y el tamaño de muestra óptimo fue de 29 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta de 18 ítems. Los resultados evidencian que la auditoría de gestión permite contributivamente a optimizar la política del crédito pignoraticio en las referidas Cajas Municipales en estudio. En la tesis presentada se concluye que: si se pretende la optimización de las políticas de créditos de tipo pignoraticio, se debe poner énfasis en la revisión y análisis crítico de los informes que forman parte de la auditoría de gestión, resulta conveniente, por ello, tener funcionarios capacitados y actualizados en tópicos de control y así implementar mejores medidas correctivas.

2.2.2. Internacionales

Parrales (2013) desarrolló la tesis de maestría en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnica eficiente de cobranza”, tuvo objetivos principales la identificación de principales causales del atraso de pagos de obligaciones de pago que tienen los accesitarios a créditos educativos y el mejoramiento de mecanismos preventivos de la morosidad, de las fichas técnicas para cobranzas en la cartera de desembolsos y de recuperación normal. Fue de tipo no experimental y descriptiva, documental, de campo y correlacional. La muestra lo constituyó 236 beneficiarios que respondieron las encuestas correspondientes. Los resultados evidencian que las debilidades más significativas en el departamento de cobranzas del IECE – Guayaquil son: carencia de personal suficiente para la concreción de una eficaz gestión de cobranza, así como la falta de una permanente y actualizada capacitación en cuanto a temas de gestión de cobranzas. Se concluyó que la falta de una base de datos personales actualizada de los beneficiarios, los mecanismos de gestión de cobranzas a gran escala, la exigua apertura para realizar el cobro por

medio de terceros y la carencia de mecanismos que permitan asesorar a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones.

López (2016) en su tesis de posgrado en administración bancaria y finanzas: "El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento" tuvo como principal objetivo el analizar el riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento. Metodológicamente fue de tipo descriptivo y correlacional. Su muestra estuvo conformada por los bancos privados más grandes del Ecuador. De acuerdo con los resultados se concluye que los créditos no controlados logran inducir al sobreendeudamiento y por consiguiente el riesgo crediticio crece. Las fuentes de información de crédito existentes evidencian significativos desfases en cuanto a la actualización de la data de los créditos individuales, muestran retrasos promedios de 60 a 90 días, lo que se constituye en un factor de riesgo de significancia pero que no es tomado en cuenta. Durante el periodo del 2011 al 2014, es observable niveles bajos en cuanto a morosidad de la cartera de consumo, así como niveles razonables en cuanto a provisiones que soslayen el impacto de pérdidas probables debido a castigo crediticio no recuperable; lo que demuestra que el sistema financiero evaluado es saludable en orden razonable.

Zavala (2016), desarrolló la tesis de posgrado en gestión financiera de la Universidad Técnica de Ambato: **"**Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda."; cuyo objetivo fue evaluar el control interno en cuanto a la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad, buscando mejorar los indicadores más significativos: liquidez, rentabilidad, activos productivos y solvencia patrimonial. Metodológicamente, se trata de una investigación descriptiva y correlacional, con una muestra de 246 socios tipificados como morosos y que están adscritos a todas las agencias de la organización cooperativa objeto de estudio. Se les aplicó cuestionarios y fichas de observación en base a las dimensiones de las variables. Llevada a cabo la revisión se evidenció la existencia de incumplimiento en cuanto a los lineamientos, la política institucional y los procedimientos normativos del Manual y Reglamento de Crédito. Obviándose ciertos aspectos incluidos en las resoluciones que se emitieron por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, referidas a la gestión crediticia. Existe desconocimiento en cuanto a normatividad vigente y aplicable a su labor, por parte

del personal de crédito. Se incumplen con los principios y valores señalados en el código de ética. No se evidencia un análisis técnico correcto y hay omisión del correcto procedimiento para aprobar los créditos.

2.3. Bases Teóricas

Según **Hernández (2011)** define a "las bases teóricas como un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado" **(p. 58).**

Este estudio sobre la "Auditoría de la gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017", ha considerado a diversos autores en función al problema, a las variables y términos relacionados con la investigación, lo que nos permitió obtener una visión completa de las bases teóricas, las que a continuación se detallan.

2.3.1. Sistema Financiero

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - **SBS (2008)**, "el sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado" **(p. 15).** Para su ejercicio deben contar con la debida autorización de la SBS.

Dentro del macrosistema financiero se incluye el sistema bancario, así como el no bancario y el mercado referido a valores. La participación estatal se evidencia por las acciones inversión que realiza COFIDE como un ente bancario de desarrollo de segundo nivel, coadyuvando a que las empresas puedan mejorar sus actividades en cuanto a captación de fondos y su colocación ya sea como créditos o inversiones.

Un sistema financiero es un conglomerado de distintas modalidades tanto en lo referente al ahorro como en el otorgamiento de créditos. Por consiguiente, las relaciones de oferta de servicios y demanda de ellos, refieren al desarrollo de un mercado financiero. La realidad demuestra que en un sistema social coexisten tres entes económicos ofreciendo servicios financieros en tipología siguiente:

- **Servicio financiero formal:** constituida por instituciones que operan supervisadas por los entes regulatorios monetarios. Están incluidos en este servicio las instituciones bancarias privadas, públicas, comerciales y las organizaciones financieras con determinada especialización.

- **Servicio financiero semiformal**: conformada por instituciones que la Superintendencia ejerce supervisión y control de cada una de las federaciones adscritas, para regular los sistemas operativos de los entes de ahorro y crédito no autorizados para tener operaciones utilizando recursos del público. Es la FENACREP dentro de ellas están COOPAC (que están afiliadas dentro de ella). Su finalidad es informar oportunamente a la SBS la actuación de las "falsas" cooperativas que son descubiertas en su función de supervisión, para que sean sometidas a las facultades de dicho organismo.

- **Servicio financiero informal:** que promueven aquellas instituciones ajenas al sector de banca y son ONG que no están supervisadas por la SBS y el BCRP.

2.3.1.1 Sistema Financiero Peruano

En el Perú el sistema financiero lo conforman, en primer orden, las instituciones reguladas: Bancos, Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpymes), bajo supervisión de la SBS. En segundo término, están las instituciones no reguladas: Cooperativas de Ahorro y Crédito, en virtud de no tener injerencia de supervisión por parte de la SBS, sino más bien por un ente que las agrupa y vigila, la "Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito" (FENACREP). Por último, se ubican los programas crediticios de las ONG, cuya operación responde a un enfoque esquemático de autorregulación promovido por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa - COPEME. La totalidad de entidades pueden colocar créditos; sin embargo, no tienen autorización para captar depósitos de ahorro las Edpymes, ya que lo establece la ley de bancos, ni las ONG, por no contar con la supervisión de la SBS **(COPEME, 2017).**

De acuerdo con la Ley 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, toda institución afiliada y reconocida por la FENACREP se encuentra bajo su supervisión y control.

Por ello definiremos al ente encargado de supervisar y controlar a las cooperativas.

2.3.1.2. Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú

La fecha de fundación es 10 de abril de 1959, esta federación asume el rol representativo, de defensa, de formación continua y educación cooperativa, brinda asistencia técnica, así como vigila y supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro país **(FENACREP, 2017).**

La FENACREP responde a los lineamientos que le orienta la SBS - Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, quien asume el rol de supervisión.

De otro lado, un rol importante también es dar asistencia técnica a las instituciones afiliadas, para la implementación de herramientas que permitan evaluar y gestionar los créditos, situación financiera y administración de las cooperativas.

Una de las facultades de la FENACREP es supervisar a las cooperativas de ahorro y crédito que estén afiliadas o no estén afiliadas a la federación, no de una manera sancionadora.

Es importante mencionar que, la SBS no supervisa de manera directa a los organismos cooperativos sino lo hace a través de la FENACREP, quien supervisa y controla a los órganos de gobierno, con la finalidad de verificar si están cumpliendo con la normativa vigente **(Ley 26702, 2015).**

2.3.1.3. Cooperativismo en el Perú

Según **Morales (2009),** las cooperativas en nuestro país están distribuidas en las 24 regiones en el Perú y vinculadas a los sectores económicos:

- Las Centrales de Cooperativas
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Las Cooperativas del Sector Agrario
- Las Cooperativas Artesanales
- Las Cooperativas Comunales

- Las Cooperativas Agrarias Cafetaleras
- Las Cooperativas de Consumo
- Las Cooperativas Mineras
- Las Cooperativas Pesqueras
- Las Cooperativas Industriales
- Las Cooperativas de Producción Especiales
- Las Cooperativas de Servicios Educativos
- Las Cooperativas de Servicios Especiales
- Las Cooperativas de Servicios Múltiples
- Las Cooperativa de Transporte
- Las Cooperativa de Vivienda
- Las Cooperativas de Trabajo y Fomento del Empresario
- Las Cooperativas con Tipología no Identificada

Según los análisis de los autores está compuesto por 806 cooperativas de distintos sectores económicos y que las cooperativas con mayor número de representación son aquellas que otorgan ahorro y crédito, seguidamente las agrarias, cafetaleras y finalmente son las de servicios especiales y las cooperativas de viviendas.

Para la presente investigación daremos más detalle a las cooperativas de ahorro y crédito ya que es tema de estudio de la investigación.

2.3.1.4. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las instituciones cooperativas de ahorro y crédito no tienen autorización de operación con fondos públicos, se les conoce abreviadamente por la sigla “COOPAC”, tiene un capital variable que está en función a sus aportes de los cooperativistas, solo pueden captar ahorros y otorgar créditos de los socios adscritos, mas no cuentan con autorización para la captación de recursos del público. Por tanto, los depósitos de los socios no están incluidos en el sistema del Fondo de Seguros de Depósitos, sino que están regidos de acuerdo a Ley General de las Cooperativas y sus respectivas disposiciones que la complementan y modifican **(Ley 26702, 2005).**

Desde un enfoque macro y micro, **Celis (2003)** define a los organismos cooperativos del siguiente modo:

> Las cooperativas son empresas independientes democráticamente gestionadas. Están conformadas de forma libre y consciente por personas que tiene diferentes necesidades entre las cuales es la financiera. Intervienen incentivando al ahorro y dan servicios crediticios a sus socios y no socios. Estos socios integran un fondo destinado a ceder préstamos que ayuden con las necesidades de inversión. **(p. 18)**

También podemos decir que, "son instituciones solidarias de propiedad de los miembros, quienes dirigen las políticas internas y se benefician con los diversos servicios financieros (ahorro y créditos) y de previsión social. Estas organizaciones han sido creadas para servir a sus asociados" **(Confederación Nacional de Cooperativas, 2013, p. 35)**

Las cooperativas operan mundialmente en más de un centenar de países y ascienden a un aproximado de cinco mil cooperativas, las que brindan servicio a casi doscientos millones de socios. En nuestro país están registradas 152 instituciones cooperativas, que tienen más de un millón de asociados a quienes otorgan servicio **(FENACREP, 2018).**

Está normado y establecido que estas organizaciones de servicio financiero solo pueden otorgar crédito o captar ahorro a sus asociados. La supervisión externa lo tiene la SBS a través de la FENACREP. Las tasas de interés y otros índices son responsabilidad exclusiva de cada institución a libertad **(Morales, 2009).**

Además las COOPAC están sujetas a control y supervisión por parte de la federación en cuanto a las informaciones de la situación financiera y gestión crediticia que se manejan dentro de la Cooperativa con apoyo del directorio, gerencia y auditoría interna.

Los mecanismos de auditoría interna se han constituido en herramientas de vital importancia del órgano de administración de una cooperativa. Del mismo modo, es coadyuvante a las acciones tanto de supervisión como de control de la federación que las agrupa **(SBS, 2001).**

2.3.1.5. Cooperativa Microfinanzas Prisma (COOPAC MFP)

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma” (COOPAC MFP) tiene sus instalaciones en la provincia de Lima en el distrito San Miguel (oficina principal) que fue constituida en abril del 2013 e inicio sus operaciones el 01 de mayo del mismo año.

Brinda servicios financieros con valor agregado a sus socios, primordialmente mujeres rurales con menos oportunidades, al cierre del 2017 la COOPAC MFP cuenta con 12,942 socios, en las cuatro agencias de los siguientes departamentos de Ayacucho (San Francisco y Pichari), Pucallpa y San Martín (Tarapoto).

2.3.1.5.1. Servicios que brinda la COOPAC MFP

a. **Ahorros:** La COOPAC MFP, capta ahorros de sus asociados en diferentes modalidades y productos, con interés de acuerdo al mercado financiero. Que a continuación presentaremos los productos de ahorros que cuenta la COOPAC:

- Prisma Rentabilidad
- Prisma Efectividad
- Prisma 65
- Depósitos a plazo fijo
- Libre disponibilidad

b. **Créditos:** La COOPAC MFP, otorga créditos a sus asociados con tasas de interés de acuerdo al mercado financiero y están cubiertos por un seguro de desgravamen y vida. A continuación, se detalla las siguientes líneas de créditos:

- **Crédito Individual**
  - Prisma Convenio
  - Prisma Fácil
  - Prisma Hogar
  - Prisma Cash
  - Prisma Cultivo
  - Prisma Vip
  - Vinculado
  - Comercial
- **Bancos Comunales (ACPD)**

c. **Capacitaciones:** Un plus adicional que da la COOPAC MFP es capacitar a sus asociados es temas de educación financiera, donde fomenta y brinda educación cooperativa y propicia superación cultural de sus socios, familiares y comunidades. Con la finalidad de desarrollar hábitos de ahorro y planificación de gastos.

2.3.1.5.2. Estructura Organizacional

a. Directores: Está compuesto por cuatro consejos que apoyaran en la gestión administrativa de la cooperativa:

1º. **Consejo de Administración:** Órgano con mayor responsabilidad en la función de orden administrativo en la institución.
2º. **Consejo de Vigilancia:** Órgano cuya responsabilidad es la supervisión y vigilancia institucional, conjuntamente con el área de Auditoría interna.
3º. **Comité de Educación:** Órgano responsable brindar asesoramiento de servicios no financieros a los asociados.
4º. **Comité electoral**: Órgano responsable en organizar las elecciones y renovación de tercios cada año.

b. Gerencia: Órgano ejecutivo responsable de la gestión de la COOPAC, asume responsabilidad inmediata frente al referido Consejo de Administración.

c. Gerencia Administrativa: Encargada de la gestión del potencial humano, recursos financieros, tecnología y recursos materiales. Ejerce también injerencia en las operaciones y en los servicios de diferentes áreas como:

Área de soporte: Conformada por las siguientes subáreas:

- Recursos humanos
- Logística
- Contabilidad

Área operativa: Conformada por las siguientes áreas:

- Negocios
- Recuperaciones
- Servicios no Financieros

Para efectos de la investigación nos centraremos en el área operativa especialmente en las gestiones del área de créditos y recuperaciones.

A continuación, se definiremos las siguientes variables:

2.3.2. Auditoría Gestión Crediticia

La Auditoría que refiere a la Gestión Crediticia se conceptúa como la examinación de las prácticas de la gestión o evaluación en concesión de créditos a los socios.

Es allí donde entra a tallar la auditoría de la gestión crediticia para ver, los controles si realmente están funcionando o se están dando las mejoras en términos de eficiencia, eficacia y economicidad. Como también si, están realizando monitoreo en el momento de la concesión de créditos, cumplimiento de políticas y con controles duales.

2.3.2.1. Auditoría

Existe mucha diversidad, distorsión y falta de objetividad en la conceptualización del termino auditoría; ello responde en gran parte a que se sigue aún el enfoque tradicional. Es importante, por consiguiente, la construcción de un concepto consensuado a la luz de las definiciones de los especialistas.

Según el autor **Alvins (2007)**, se define como: “la acumulación y evaluación de evidencia sobre información cuantificable de la entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos” **(p. 886).**

También **Porter (1983)** afirma que:

> La Auditoría es el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario. **(p.90)**

Sobre el mismo concepto también se puede afirmar lo siguiente: “La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de las gestiones financiera, expedientes y demás documentos administrativos presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativas que procedan” **(Madariaga, 2004, p. 13).**

Según los planteamientos del autor concluyo que, la Auditoría de Gestión es una la revisión sistemática de las actividades de una entidad, efectuada por personal cualificado con el propósito de valorar la eficiencia, eficacia y economía; en el cumplimiento de los objetivos de comprobar la utilización adecuada de los recursos y mejoras de los procesos.

Las empresas u organizaciones persiguen la concreción de objetivos y para ello recurren a ciertas estrategias, de acuerdo con la naturaleza de su ejercicio, del rubro en que está inscrito, de su capacidad y de los entes reguladores; en ese proceso están expuestos a un sinnúmero de riesgos en el giro económico. Quién debe asumir la responsabilidad frente a las situaciones de riesgo es la administración, así como también es la encargada de actuar respondiendo a ellos. No obstante, el auditor de gestión debe de hacer consideración de los tópicos y sus relaciones con los riesgos que analiza.

Como conclusión, podemos considerar el concepto moderno del autor **Holmes (1984)** quien asume que: “La Auditoría es el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos" **(Holmes, 1984, p. 75).**

En cumplimiento de las normas de auditoría relativas al trabajo, el especialista de auditoría considera un listado de procedimientos que holísticamente lo conducen al conocimiento objetivo de las operaciones de la institución. En ese afán debe de utilizar diversas técnicas de auditoría que lo conlleven al éxito.

Blanco (2013), afirma que “los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas detalladas que integran el trabajo de investigación […] las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permite emitir una opinión profesional” **(p. 324).**

De modo concluyente, se colige que el conjunto de estrategias y técnicas de auditoría conforman la armonía de procedimientos para ser aplicados ya sea a una determinada partida o a un conjunto de fenómenos económicos que se relacionan con los sistemas en evaluación; de esta manera se habrán considerado las bases o premisas necesarias para la emisión final de opinión o recomendación por parte del auditor.

Tipos de Auditoría

Whittington (2000), comenta que generalmente las auditorías se clasifican de acuerdo a su objetivo en las siguientes clases:

Auditoría Financiera

Se refiere a la evaluación de los sucesos y procesos que guardan relación con los estados financieros, considerando la normativa vigente y de aceptación general. A fin de concretar un informe objetivo y óptimo es importante que el profesional de auditoría ejecute pruebas y evaluaciones a las cuentas, rubros específicos, periodos de tiempo precisos, aplicando las técnicas apropiadas.

Auditoría Operativa

Corresponde a la evaluación de la eficiencia y la efectividad de una institución. Para ello, el auditor debe utilizar técnicas pertinentes para revisar los procesos y métodos en que opera la empresa.

Auditoría de Cumplimiento

Está relacionada a la verificación de los contratos o acuerdos establecidos por la institución y ofrecer un dictamen al respecto. El desempeño procesal en una auditoría de cumplimiento depende de la existencia de información verificable y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas y procedimientos de una organización.

Auditoría de Rendimientos

Cumple la misión de verificación de los aciertos en las funciones de control de una entidad. Estos son, la comprobación de la cadena de procesos que deben tomarse en cuenta en determinadas actividades. La realización de esta verificación, evaluación y recomendaciones constituye una apropiada y óptima Auditoría de rendimiento.

Auditoría Informática

Está relacionada con la evaluación y control del sistema informático contable, de modo parcial o total. Para ello, el auditor contable utiliza un conjunto de técnicas, procedimientos y métodos que le permitan la protección de los recursos y actividades de la entidad o la empresa. Tal proceso de verificación debe ajustarse a la normatividad y manual de procedimientos informáticos que rigen como vigentes en la empresa.

2.3.2.2. Auditoría de Gestión

Está dirigida a la evaluación de la eficiencia, la eficacia, la efectividad, la economía y la ecología que permiten el manejo de los recursos de una organización, un determinado programa o inclusive una actividad, así como la verificación si se están cumpliendo las normas éticas de la institución por parte de los colaboradores; se ha adicionado también la protección ambiente.

Gestión

"La gestión es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para la implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos" **(Blanco, 2013, p. 394).**

Según ñla definición señalada diremos, que la auditoría más la gestión cumplen un papel importante en las cooperativas de ahorro y crédito, convirtiéndose en herramientas fundamentales en el impulso del crecimiento como institución, permitiéndonos observar en qué áreas se requiere un estudio más profundo y tomar acciones para superar los obstáculos que presenta.

Auditoría De Gestión

Cubero (2009), define la Auditoría de Gestión:

> Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, orientada a mejorar la efectividad eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de

> decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. **(p. 24)**

También **Maldonado (2006)** define a la Auditoría de Gestión como "un examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente" **(p. 11).**

El análisis que realiza el auditor por medio de una Auditoría de Gestión posibilita generar sugerencias de utilidad y las respectivas recomendaciones en pro del mejoramiento de gestión institucional, es un aporte muy valioso para su entorno.

"Se refiere a las mejoras en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operacional de la entidad" **(Maldonado, 2006, p. 19).**

Objetivos de la Auditoría de Gestión

Arens, A., et al. (2011, p. 24); señalan que los objetivos primordiales de auditoría de gestión son: "evaluar los objetivos y planes organizacionales; vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento; comprobar la confiabilidad de la información y de los controles; verificar la existencia de métodos adecuados de operación; y comprobar la correcta utilización de los recursos".

Para lograr una opinión y un informe óptimo respecto de la situación administrativa, gerencial y operativa, de una institución, el auditor especialista en gestión debe centrarse enfáticamente en el nivel de índices de efectividad y eficiencia en que ha incurrido la organización en cuanto a los recursos materiales y financieros; incluso de ser necesario, formulará sugerencias para modificar políticas de control y operatividad como acciones correctivas.

Asimismo, los resultados de una auditoría de gestión proporcionarán elementos de apoyo y regulación para ser implementados por la administración. De este modo se tiende a la reducción de costes y al incremento de la utilidad; al mejor aprovechamiento de los recursos materiales y potencial humano; al aceleramiento y crecimiento de la empresa persiguiendo la eficiencia, en constante mejora continua en los planes tanto de acción como de procedimientos, y así concretar las metas de gestión de la organización.

En la Auditoría de Gestión se “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica” **(Maldonado, 2006, p. 26).**

De la misma forma, se concluye que es pertinente incluir en las acciones de una Auditoría de Gestión, las evaluaciones de logros y sujeción a la legislación, normatividad política y a los procesos que se direccionan desde los órganos y organismos públicos

El ámbito de alcance en el proceso de verificación y evaluación de la auditoría de gestión abarca al conjunto de operaciones y procedimientos institucionales, para las recomendaciones de mejora continua. Para ello, se recurre a la búsqueda de la eficiencia, la eficacia, la economía, la información objetiva, y al estricto cumplimiento de la legislación y política interna.

Maldonado (2006), afirma que en la auditoría de gestión existen ciertas limitaciones que son inherentes en cuanto se refiere al control interno:

Costo - beneficio: Considerar que el proceso de control a realizar en auditoría no vaya a incurrir en un coste mayor a las pérdidas que pudieran ocasionar los fraudes o los errores que se evalúan.

Transacciones no de rutina: Por lo general, los procesos de control se dirigen a un tipo de operación esperada, y aquellas operaciones no muy comunes a veces se obvian.

Error humano: Muchas veces las limitaciones del raciocinio humano conllevan a caer en errores por descuidos, distracciones e incluso por una incomprensión de los instructivos.

Colusión: Existe la posibilidad de que los controles de auditoría puedan ser objeto de burla, esta situación es frecuente cuando se coluden los colaboradores internos de la organización con agentes externos.

Abuso de responsabilidad: Cuando un elemento de la institución que posee responsabilidad para llevar a cabo cierto proceso de control es el que abuse de su cargo en beneficio propio. Un claro ejemplo es el de algún directivo o de cargo gerencial.

Obsolescencia de procedimientos: Se puede presentar cuando se lleva a cabo el control con los lineamientos de procesos que ya han caducado. Esto es cuando no se toma en cuenta los posibles cambios y modificaciones que puedan suscitarse y que no han sido considerados por el auditor.

En suma, se colige que estas limitaciones estarán siempre presentes y hay que tener mucho cuidado en el proceso de control por parte de los auditores y así evitar que la evaluación y el informe final del control no se desdibujen y no refleje la real situación de la institución. De aquí que es necesario considerar estas limitaciones.

2.3.2.2.1. Componentes de la Auditoría de Gestión

De acuerdo con Maldonado (2006), se definen como componentes de la auditoría:

Eficacia: Lo constituye el índice de logro de objetivos y metas trazadas por una institución, programa o actividad; así como las utilidades proyectadas los plazos a concretar, por parte de un directivo o de la organización en su conjunto.

Eficiencia: Se mide considerando la relación que existe entre bienes, servicios que se producen o entregan, versus los recursos que se han utilizado para tal propósito; la medición se hace utilizando un estándar de desempeño fijado previamente.

Economía: Está relacionado con la modalidad y forma en que una organización o empresa obtiene recursos, pueden ser humanos, financieros, materiales, técnicos, considerando siempre el costo beneficio en cuanto a la cantidad, calidad, justiprecio y temporalidad.

Financiero: Cuando se pretende un informe financiero óptimo, hay que considerar los aspectos contables y los procedimientos pertinentes. Para una adecuada realización de una auditoría de gestión es importante considerar como elemento sustantivo a las finanzas, pues tiene influencia en muchas otras áreas de la organización que está bajo la lupa.

Cumplimiento: Está íntimamente relacionado con el elemento financiero. Su medición está en función de en cuánto cada una de las actividades se ajusta a la normatividad legal, a sus regulaciones y a las políticas y procesos internos de cada empresa en evaluación.

Equidad: Es el análisis que proporciona evidencias en cuanto a la distribución equitativa de los recursos financieros y los factores de producción que son de necesidad para una óptima oferta de bienes o servicios.

Calidad: Está en función del cliente. Mide el grado en que el cliente está o no satisfecho con los servicios o productos que le ofrece la empresa. Es determinante para definir políticas, instructivos, normativas, procedimientos tanto administrativos como de control en la organización.

Impacto: Guarda relación con la población objetivo y el contexto que se pretende evaluar tanto en el proceso de implementación de un determinado proyecto, plan de acción o programa, como después de su ejecución. Mide los cambios producidos y revela los resultados más importantes en la fase final de las actividades que se han desarrollado.

Blanco (2013, p. 41), conceptualiza los componentes de las 3E:

Eficiencia: logro de utilizar de manera más productiva los bienes y materiales, los recursos tanto humanos, como financieros

Eficacia: la medición de éxito de logro de los objetivos planeados correspondientes a los programas llevados a cabo.

Economía: son los términos y las condiciones que regulan y guían los procesos de adquisición de bienes y de servicios, óptimas tanto cuantitativa cualitativamente, en cumplimiento de tiempos y con el menor costo posible.

En conclusión, en auditoría de gestión, es muy importante tener en consideración la no exclusión de algún componente. La explicación de ello radica en que la evaluación o verificación administrativa se sustenta en la medición de cada uno de los componentes o elementos, de acuerdo con los criterios establecidos por el auditor.

2.3.2.2.2. Gestión de riesgo

Blanco (2013) sostiene que:

> La Gestión de riesgo supone identificar la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en desastre o fracasos. También evalúa la vulnerabilidad de las amenazas o peligros, por separado, y predecir los efectos si se juntan, o sea, la probabilidad de que ocurra un desastre. **(p. 395)**

En la programación de una auditoría, el auditor fija estándares de determinación de niveles de riesgo en su evaluación. Los resultados de la evaluación de auditoría estarán en función del tamaño de la muestra que se haya considerado. Si el tamaño de muestra elegida es mínimo, los resultados esperados no serán muy confiables. Por lo tanto, se debe asegurar un tamaño de muestra representativa para que la confiabilidad del examen de auditoría sea realmente alta.

Maldonado (2006), afirma que los informes resultantes de una evaluación de auditoría, pueden presentar ciertos errores u omisiones de importancia significativa. Por consiguiente, es necesario que el auditor haya fijado inicialmente el nivel de riesgo del proceso que implementará.

Riesgo de Auditoría

Riesgo en auditoría, significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes importantes:

Riesgo inherente

Es aquel que “afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias” **(Blanco, 2013, p. 396).**

Es de suma importancia que un auditor comprenda de manera objetiva los procedimientos de control que son necesarios para el desarrollo de determinado plan de auditoría. Solo con un nivel de comprensión alto “el auditor consideraría el

conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control" **(Blanco, 2013, p. 398).**

De modo concluyente, el riesgo inherente viene a ser el mayor o menor grado de exposición que tiene un proceso de auditoría a la presencia de errores, irregularidades u omisiones, en virtud de la realidad propia de la empresa o institución.

Riesgo de control

Refiere a la incapacidad de un sistema de control en cuanto a la detección de irregularidades y errores o cómo evitarlos. Por consiguiente, el riesgo de control debe ser muy tomado en cuanta en el proceso de auditoría.

Es el proceso de evaluar la efectividad de los procesos de los sistemas de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas que poseen importancia mínima.

Riesgo de detección

Es aquel riesgo relacionado con la no detección de irregularidades, errores o eventos de los estados de contabilidad, durante el proceso de auditoría. Los auditores deben tener claro aquellos espacios o márgenes de error de detección que puedan tener los procesos a implementar.

No existe mayor alerta en cuanto a este riesgo. Puede ser muy bien controlado considerando los aspectos relevantes en el diseño y procedimiento de la acción auditable.

Se concluye que el auditor se preocupará por el riesgo de validez en que puedan incurrir sus resultados de auditoría si no se han previsto detecciones puntuales.

2.3.2.3. Técnicas de Auditoría de Gestión

Santillana (2013), sostiene que:

> En la auditoría de la gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. **(p. 62)**

Es pertinente y de importancia la definición de técnicas y prácticas de mayor utilización en esta clase de auditoría, como las técnicas de aplicación en el estudio general de la organización, tenemos:

Comparación. A través de esta técnica se comparan operaciones efectuadas por la organización sujeto de auditoría, los resultados de la acción auditora, versus los criterios de normatividad, técnicas y prácticas establecidas, a través de los que se evalúa para luego informar.

Observación. Se trata de la acción del auditor en cuanto a verificar visualmente en el proceso de examinación y verificación de hechos, así como de circunstancias en función de los pormenores físicos y métodos de procesos operativos de los colaboradores de la empresa. Asimismo, existe una minuciosa observación de los procesos operativos, documentación, los materiales y accesorios más importantes; para de ese modo asegurar la concreción y correlación pertinentes.

Rastreo. Se utiliza para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva de un punto a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

Indagación. Es el examen a través de la cual se realiza averiguaciones, seguimientos de determinados datos, de las interrelaciones comunicativas de los directivos y ejecutivos de la empresa que está siendo auditada, asimismo de las personas externas pero que están relacionadas con los procesos. De este modo, se tendrá una data significativa y de gran relevancia para llevar a cabo los informes de auditoría.

Cuestionarios. Es el diseño de preguntas que serán respondidas por cada uno de los miembros tanto jerárquicos como demando medio que tienen injerencia en las áreas que están siendo objeto de la auditoría, de este modo se pretende conocer de primera mano, de forma veraz y transparente las circunstancias y acciones llevadas a cabo.

Las preguntas deben responder a una adecuada y objetiva formulación de ítems, así como de alternativas de respuesta de lista de cotejo: sí – no; dependiendo de la certeza o negatividad de la respuesta. Es probable que algunas preguntas no se relacionen con el cargo funcional del encuestado por tanto, se deberá consignar NA - no aplica.

Flujogramas. Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Matrices. Las matrices brindan ayuda en cuanto a la forma idónea de localizar i detectar las deficiencias o aspectos débiles del control interno. En su diseño se debe considerar una serie de procesos previos, tales como los cuestionarios segregados por áreas y el flujo nominal y funcional de los servidores de la empresa.

2.3.2.4. Evaluaciones que realiza Auditoría

Entrevista. Método para el recojo de la información a través de un listado de interrogantes y respectivas observancias. La auditoría se sirve de esta técnica para realizar una adecuada recopilación de data que conlleve a un análisis objetivo; para ello utiliza instrumentos de evaluación que respondan a los parámetros establecidos.

Encuesta. Esta busca recaudar datos por medio de cuestionarios prediseñados, sin interferencia ni modificación de los procesos que están siendo observados. La data obtenida responde a interrogantes o premisas prediseñadas para ser respondidas por la muestra correspondiente o en todo caso, si así lo amerite a la totalidad del personal o población. Los resultados obtenidos se tabulan y presentan en cuadros y gráficos estadísticos.

2.3.2.5. Otras técnicas aplicables en Auditoría de Gestión

Síntomas. Son indicios de algún hecho o suceso a producirse y que dan señales de alerta al auditor respecto de esa zona en crisis o área afectada. Esto permite que en el proceso de auditoría se implemente una evaluación más aguda en aquellos rubros o actividades de alerta para de este modo obtener las evidencias que reflejen y posteriormente sustenten los resultados en el informe.

Intuición. La experticia de los profesionales de auditoría hace que puedan detectar algunos indicios que provoquen que colijan posibilidades de hallar deficiencias, actuando de inmediato.

Sospecha. Algún detalle o circunstancia provoca en el auditor la desconfianza respecto de información que se le ha proporcionado, por consiguiente, tiende a indagar información solicitando documentación que pruebe su veracidad. Muchas veces, encuentra las debilidades que se han querido disfrazar.

Síntesis. Es la capacidad del auditor en cuanto a resumir hechos, reducir operaciones de acuerdo a su importancia, compendiar documentos de orden legal, técnico, financiero, administrativo o de otra tipología.

Muestreo estadístico. Consiste en aplicar, a través de la estadística probabilística, técnicas que permitan aplicar la evaluación de auditoría a una parte significativa de la población del organismo o entidad, para luego hacer inferencias o proyecciones a la totalidad o universo.

2.3.2.6. Auditoría de Gestión Crediticia

Es la acción fiscalizadora que se dirige a examinar y evaluar el control interno y la gestión crediticias, utilizando los recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de las cooperativas o los programas que ejecutan, para poder obtener la evaluación del desempeño o de la ejecución, en cuanto a su realización considerando los criterios subyacentes que respondan a cada uno de los principios, tales como, en primer lugar, economía, luego efectividad y por último la eficiencia.

Con esta tipología de auditoría interna logrará el examen y evaluación de los resultados que se esperaron inicialmente y que se han medido en consideración con los indicadores pertinentes en cuanto a crédito y desempeño.

Franklin (2007) lo define como:

> El examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre su situación global y la actuación de la dirección. **(p. 89)**

Encomendero (2001) da cuenta de dos diferentes tipos de auditorías en cuanto a los organismos cooperativos:

Las auditorías internas son las que "forman parte del sistema de Control interno de la Cooperativa, y está encargada de cuidar que los lineamientos de políticas emanados de la gerencia o del órgano competente se estén cumpliendo" (p. 66).

Ejercen en el sistema financiero el control económico, así como de índole administrativo de la cooperativa; por etiología funcional, acceden a la documentación e información total del ente cooperativo.

Las principales funciones son:

- Elaboración del Plan Anual de Auditoría, además de otros exámenes de significancia especial, de acuerdo con las expectativas del directorio.
- Revisión y evaluación de la planificación, programación y régimen presupuestario que cuentan con aprobación de las cooperativas.
- Ejercicio de control en cuanto a las actividades de orden administrativo y operacional del organismo cooperativo.
- Comprobación del nivel de cumplimiento respecto de las recomendaciones y de las correcciones generadas en documentos de observación por el consejo de vigilancia en cuanto al desarrollo institucional.
- Realización de inspecciones requeridas a los distintos órganos y a las actividades del organismo, con la finalidad de generar una actualizada información a la gerencia respecto de irregularidad o deficiencia detectada.

Las auditorías externas son actividades realizadas por profesionales calificados que no pertenecen a la cooperativa. Sistemática investigación, que revisa analíticamente libros, comprobantes y otras documentaciones referidas a los estados financieros. Del mismo modo, evalúa minuciosamente el sistema de control interno en vigencia, los procesos contables seguidos por la cooperativa, con un análisis para su correcta funcionalidad.

Su misión se sintetiza en determinar observaciones y al mismo tiempo proponer e identificar las respectivas recomendaciones para la mejora de los sistemas en evaluación, considerando criterios de efectividad y eficiencia, así como de los referidos para mejorar la empresa; por ejemplo, minimización de contingencias en cuanto a tributación y la optimización de los recursos.

En suma, las funciones de supervisión a través de auditorías internas y externas o de cualquier otra índole llevada a cabo por la FENACREP, están sujetas bajo el órgano de supervisión y control de la SBS; configuradas dentro del marco normativo y regulatorio para entidades bancarias y financieras **(FENACREP, 2017).**

Entonces se concluye en que, por un lado, las auditorías internas responden a la designación del consejo de vigilancia y del consejo de administración de una determinada cooperativa; mientras que, por otro, las auditorías externas requieren de la convocatoria anual a sociedades de auditoría. Asimismo, es preciso poner en relieve que una vez concluido el proceso auditoría interna, y entregado los informes, observaciones y recomendaciones, en concordancia con la gerencia, se debe proceder a la realización del seguimiento y monitoreo de cada una de las observaciones y lograr el desarrollo óptimo de la empresa.

2.3.2.5.1. Seguimiento y monitoreo

Santillana (2013, p. 173), nos define:

- **Monitoreo:** Es la importancia a las observaciones y recomendaciones reportadas que se requieran acciones inmediatas por parte de la dirección general o el consejo, la auditoría interna debe monitorear estrechamente las acciones adoptadas hasta las observaciones que se hayan corregido o implementado la recomendación.

- **Seguimiento:** Es un proceso mediante el cual los auditores internos evalúan la adecuación, efectividad y oportunidad de las acciones adoptadas por la administración sobre las observaciones y recomendaciones reportadas, incluyendo las de auditores externos y otros auditores.

Así llegamos a la conclusión que el seguimiento y monitoreo es imprescindible para medir los logros y los resultados de las cooperativas. Como también es necesario contar con herramientas y estrategias, que permitan hacer el seguimiento y monitoreo de los objetivos.

2.3.2.1. Evaluación Crediticia

2.3.2.1.1. Crédito

"Termino crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza, hace la promesa de pagar y el acreedor cree en ella" **(Eziondo, 2003, p. 66).**

También el autor **Huerta de Soto (2002)**, conceptualiza:

> El crédito permite la transferencia de recurso disponible de un sujeto (prestamista), para financiar las necesidades de otros (prestatarios), de esa manera llega a convertirse en una promesa de pago a futuro ya que, de acuerdo al factor tiempo, se confía riquezas o capitales presentes a cambio de otros futuros. **(p.45)**

Las cooperativas o COOPAC, son unidades institucionales que ofrecen servicios financieros, como créditos y captación de depósitos a los socios.

La función más importante de una cooperativa está vinculada con la colocación de todo tipo de crédito y en diferentes modalidades.

> **Escoto (2007),** define el crédito "como aquella operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista) se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo" **(p. 77).**

Hueso (2011), sostiene que “quien concede crédito es porque cree que quien lo recibe tiene la capacidad de devolución; quien recibe el crédito es porque se ha hecho acreedor a través de su reputación y de su fama de satisfacer puntualmente sus obligaciones” **(p. 28).**

2.3.2.1.2. Tipos de créditos

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, clasifica la cartera de créditos en 8 tipos de crédito:

1. **Créditos Corporativos:** Los que se otorgan a personas jurídicas cuyos niveles de ventas por año superan los 200 millones de soles. Se adicionan todos los créditos considerados corporativos: créditos soberanos, créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a las entidades públicas, a intermediarios de valores, a empresas financieras, a empresas aseguradoras, a empresas que administran todo tipo de fondos pensionarios, además de los financiamientos a patrimonios autónomos **(SBS, 2008).**
2. **Créditos a Grandes Empresas:** Los créditos que tienen como destinatarios a las personas jurídicas que reúnen por lo menos una de las características siguientes: monto de ventas por año superiores a los 20 millones de soles, pero que no exceden los 200 millones. El sujeto de deuda es emisor de instrumentos deudores en el mercado de capitales. Se deberá reclasificar si las ventas en el lapso de un año del sujeto deudor superan o no el rango, ello en el lapso de 2 años consecutivamente **(SBS, 2008).**
3. **Créditos a Medianas Empresas:** Los créditos que se otorgan a personas jurídicas cuyo monto total de endeudamiento en el sistema financiero, superan los 300 000 soles -o equivalencia en otra divisa- además que sus ventas por año no superen los 20 millones. Si se diese el caso en que una empresa obtenga ventas que superen los 20 millones por 2 años consecutivamente, o que haya realizado emisión alguna en el mercado de capitales, deberá realizarse una reclasificación; de igual modo si el monto total del endeudamiento en el sistema financiero no supere los 300 000, durante 6 meses consecutivamente **(SBS, 2008).**
4. **Créditos a Pequeñas Empresas:** Los créditos que sirven para el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de

servicios, que se otorgan, ya sea a personas naturales o jurídicas, y que posean un endeudamiento total en el sistema financiero mayor a los 20 000 nuevos soles, pero que no excedan los 300 000 soles (o equivalentemente en otra divisa): créditos a pequeñas micro y pequeñas empresas, acorde a sus niveles de endeudamiento. Cuando el endeudamiento total del deudor es sean superior o inferior al rango, por el lapso consecutivo de 6, se debe realizar una reclasificación **(SBS, 2008).**

5. **Créditos a Microempresas**: Los créditos que tienen como destino el financiamiento de actividades productivas, comerciales o de prestación de servicios, a personas naturales o jurídicas, y que tengan como endeudamiento total en el sistema financiero un monto inferior a los 20 000 soles (o el equivalente en otra divisa). Cuando hay un desajuste ya sea por exceso o por defecto del endeudamiento total en el sistema financiero respecto de 20 000 soles durante 6 meses continuos, dichos créditos serán objeto de reclasificación **(SBS, 2008).**
6. **Créditos de Consumo Revolvente:** Los créditos otorgados a personas naturales, que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero no superior a los 300 000 soles (o su equivalencia en otra divisa). En este caso es permitido que los saldos pendientes fluctúen de acuerdo a las decisiones propias del deudor. Habrá una reclasificación si es que el monto total de endeudamiento en el sistema financiero posteriormente exceda los 300 000 soles por medio año consecutivamente **(SBS, 2008).**
7. **Créditos de Consumo No-Revolvente:** Los créditos que se otorgan a las personas naturales, cuya deuda total en el sistema financiero no supera los 300 000 soles (o su equivalencia en otra divisa). No hay permisión de que los saldos pendientes fluctúen de acuerdo a la voluntad propia del deudor. Se deberá proceder a una reclasificación si el monto total de endeudamiento en el sistema financiero, pasados los 6 meses continuos excede los 300 000 soles **(SBS, 2008).**
8. **Créditos hipotecarios para vivienda:** Los créditos que sirven para el rubro inmobiliario, es decir, de vivienda, y que estén bajo el amparo de hipotecas inscritas debidamente, sean estas otorgadas por el sistema convencional de préstamo hipotecario, a través de letras hipotecarias o incluso por otro distinto pero de similares características **(SBS, 2008).**

2.3.2.1.3. Evaluación Crediticia

La evaluación de créditos en entidades financieras, son un conjunto de procesos o pasos que se fundamenta de acuerdo a la política de crédito de la institución. A continuación, se presentará los métodos de evaluación crediticia.

2.3.2.1.3.1. Evaluación con las 5 "C"

El autor **Guevara (2000)**, define el proceso para conceder un crédito, a aquel que empieza con la formulación de objetivos administrativos de las cuentas por cobrar y culmina con la concreción de criterios de nivel básico para el otorgamiento o rechazo de créditos. Para ello se debe considerar la frecuencia de las 5 "C" y centrarse analíticamente en los principales aspectos referidos a la solvencia que posee el cliente respecto del crédito.

1C. Carácter o reputación: Se refiere al historial de cumplimiento registrado en cuanto a las obligaciones asumidas por el sujeto que solicita. De esta manera y de acuerdo a los registros históricos de sus pagos se evaluará la reputación de quien solicita. Tales como:

- Historia crediticia
- Referencias vecinales
- Referencias comerciales

2C. Capacidad: Referida a la posibilidad de quien solicita para hacer efectivo el pago del crédito. Tales como:

- Antecedentes del negocio
- Nivel de deuda
- Relación con el ingreso

3C. Capital: Evalúa la solidez financiera de quien solicita el crédito. Por lo general, el análisis de la deuda está en función del capital contable, y para ello priman criterios de rentabilidad. Tales como:

- Nivel de Inventario
- Nivel de Activos
- Nivel de Ahorros

4C. Garantía Colateral: Se refiere a la evaluación cuantitativa de activos que posee el sujeto y que se encuentran a disponibilidad en el aseguramiento del crédito a otorgarse. Tales como:

- Cuenta con avales
- Título de propiedad del titular
- Título de propiedad del garante

5C. Condiciones: Está significativamente relacionado con la afectación que puedan hacer tanto el ambiente y la economía actual del negocio a parte alguna de la transacción del crédito. Tales como:

- Condiciones ambientales
- Condiciones económicas
- Destino del crédito

El asesor de crédito o analista de crédito presta la mayor atención en la primera y segunda C (Carácter y Capacidad), ya que representan los requerimientos más básicos y fundamentales para concesión u otorgamiento del crédito. La menor atención, pero no descuido están sobre las tres últimas C, cuya importancia es para la elaboración del expediente de crédito y tomar la decisión de un crédito final que depende la experiencia y criterio del analista.

Para realizar una evaluación crediticia tradicional primero empieza cuando el socio viene a la institución a solicitar un crédito y empieza con un proceso de evaluación crediticia:

Para **Prado (2016)** precisa el proceso crediticio:

> Un macro proceso productivo que conjuntamente con los procesos de gestión de capitaciones y gestión de productos constituyen el enlace de valor institucional. El proceso de crédito constituye el principal generador de ingresos y por ende debe ser debidamente controlado para mitigar riesgos que puedan originar graves pérdidas económicas y el deterioro patrimonial de la institución. (p.60)

Como menciona **Aguilar (2018)**:

> Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigo, refinanciamiento y

actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectiva política para el cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso. (p.28)

2.3.2.1.4. Ejecución del proceso de crédito

Según **Prado (2016)**, menciona lo siguiente:

a. Promoción

Se distribuye las zonas de cada ciudad para los diferentes asesores de crédito que promocionan los principales productores de crédito, con la finalidad de mantener el crecimiento de la organización y en base al mercado de la zona. (p.61)

En esta etapa los asesores de crédito brindan información de los productos crediticios de forma directa al socio, como llamadas telefónicas, correos, ferias, volantes publicitarios para convencer al futuro socio que solicite un crédito con bajas tasas de interés. En algunos casos se saltan en algunas etapas a la que deberían pasar a las áreas respectivas para su conformidad; para que este crédito sea correctamente aprobado y otorgado.

b. La Solicitud crediticia:

La solicitud de un crédito, viene a ser uno de los más importantes documentos a considerar. Por un lado, porque es con este documento con el que se da por iniciado el proceso crediticio y, por otro lado, por su aportación de data y elementos que al ser corroborados de modo investigativo ayudará al mejor conocimiento de quien está solicitando el crédito, y de este modo se pueda proceder a su autorización, negación o modificación de las cláusulas crediticias. **(Guevara, 2000)**

c. Calificación del cliente

Es la continuidad de los procesos anteriores y se refiere básicamente al levantamiento de la información, análisis de la capacidad de pago, digitación e instrumentación de las operaciones concluyendo en la supervisión, este último punto se refiere a la revisión previa al otorgamiento de un crédito que se puede solicitar el supervisor, coordinador, gerente de agencia. (p.61)

En esta etapa es muy importante, ya que se recolecta y valida la información del socio, con la finalidad de medir los riesgos que presenta durante la otorgación del crédito, conociendo su historial crediticio, ingresos y egresos, entre otros.

d. Comité de crédito

Es el nivel resolutivo y tiene la potestad de pedir mayor información, negar la solicitud de crédito, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, solicitar supervisión del expediente, etc. (p.61)

e. Desembolso – entrega de crédito y manejo de expedientes

En este proceso efectiviza la solicitud de crédito aprobada al cliente con la entrega de los recursos; posteriormente se custodia de cada oficina las garantías y se archiva el expediente del crédito. (p.62)

f. Administración de mora y cobranzas

Constituye un sub proceso de control y seguimiento de la cartera; con el fin de mantener la calidad de cartera a través de las técnicas más adecuadas para la recuperación del crédito, e incluye la etapa preventiva, la cobranza, extrajudicial, judicial y el castigo de cartera. (p.62)

g. Renovación de créditos

Es la operación de crédito a través de la cual se extingue la primitiva obligación con todos los accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante, las partes deben acordar mantener los accesorios, lo que deberá en modo expreso. En la colocación de los créditos la ejecución de cada una de las fases se debe cumplir a cabalidad, esto significara que el riesgo sea mínimo. (p.62)

2.3.2.1.4.1. Pasos para Otorgar un Crédito

Guevara (2000) sostiene que el proceso de créditos debe ser realizado de la siguiente manera:

- **Informes a los socios:** Se debe de presentar información requerida a los socios para el acceso al crédito, incluye el reporte actual del estado del socio, sus saldos disponibles, así como para su garante.

- **Presentación y recepción de la solicitud de crédito:** Se adjuntar toda la documentación en un portafolio (expediente), incluir todo requisito según la política de crédito.
- **Verificación de información calificada:** Con documentación recibida del socio, se procederá a verificar el expediente de crédito en el comité local que está conformada por los asesores o analistas de créditos o gerente de negocios.
- **Análisis de la información:** La finalidad o propósito de este proceso es la evaluación y confirmación de la probabilidad objetiva de endeudamiento y el respectivo nivel de capacidad para pagarlo en cuanto al socio o en su defecto a un cliente de la cooperativa.
- **Validación de la información por parte de Gerencia**: Los ejecutivos responsables deben validar la capacidad de solvencia del solicitante para su visto bueno. Luego de haber realizado la verificación y análisis del expediente de crédito se procederá a otorgar el crédito del monto establecido y al plazo establecido de acuerdo a los ingresos presentados.
- **Emisión de documentos:** En esta fase se emiten los documentos para la firma del socio o cliente para el otorgamiento del crédito. También se generará su cronograma de pagos al tiempo pactado. Es aquí donde se le entregara el dinero del préstamo otorgado.

Con el proceso de la otorgación del crédito podremos analizar más para saber en qué proceso podemos encontrar los riesgos crediticios, para ello seguiremos definiendo las siguientes variables.

2.3.2.2. Riesgo Crediticio

Para otorgar un crédito se debe de tener muy en cuenta uno de los factores más significativos: la información real, objetiva y actualizada del solicitante; todo ello con el propósito de evitar un probable riesgo crediticio, lo cual definiremos:

Según Soler et al. (2000, p. 123), **el riesgo es:**

> La posibilidad de sufrir un daño (…), en una pérdida de valor económico. Para caracterizar completamente el riesgo sería necesario considerar todos los posibles escenarios futuros, asignarles una probabilidad y determinar los

> resultados económicos derivados del mismo; así podría conocerse cuál es la probabilidad de las posibles pérdidas futuras (…).

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se define el riesgo como "la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la cooperativa. **(SBS, 2009)**

Y el riesgo de crédito lo define también como la "posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance" **(SBS, 2011, p. 51).**

Riesgo Crediticio

De igual manera, para destacados y versados autores, el riesgo crediticio es "el principal indicador la gestión de las Instituciones de financieras es el ratio de Riesgo Crediticio, que se refleja en los indicadores de la cartera morosa y el nivel de provisiones que demanda la cartera de créditos" **(Mendiola, et al., 2003, p. 33).**

Para el **IESTP de Formación Bancaria (2014),** riesgo crediticio lo constituye "la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas" **(p. 19).**

La **Universidad ESAN (2015)**, en su artículo sobre cooperativas y cajas de ahorro, señala que el riesgo crediticio es el "riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos al Banco u otras obligaciones" **(p. 7).**

Con las definiciones de los diferentes puntos de vista de los autores del riesgo crediticio se llega a concluir que es muy importante controlar el riesgo crediticio con indicadores que nos permitan medir los niveles de riesgos que tiene la institución.

2.3.2.2.1. Tipos de Riesgo de Crédito

En la Resolución 272 del documento de la **SBS (2017)** se menciona que, “los riesgos pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas, y pueden agruparse en diversas categorías o tipos” **(p. 14).**

La diversidad tipológica a la que se expone una empresa crediticia en cuanto a riesgo, se expone:

a. Riesgo de Crédito

Se denomina así a la probabilidad de pérdidas que pudieran ocurrir debido a la falta de capacidad o escaso compromiso que asumen los sujetos de deuda, los que emiten, las contrapartes, incluso los que tienen obligación tangencial, todo ello en el cumplimiento de los plazos estipulados en los contratos que se han asumido y que deben dar fe.

b. Riesgo de liquidez

Es la probabilidad de existencia de pérdida debido a la anticipación de ventas de activos por fuerza mayor, los descuentos que responden a casos inusuales, con respecto al cumplimiento de las obligaciones asumidas o cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

c. Riesgo de reputación

El posible surgimiento de una pérdida ocasionada por el debilitamiento de la confianza que revela la organización o institución financiera. Ello puede darse por la mala reputación o manos extrañas que quieran empañar a la organización.

d. Riesgo operacional

Este riesgo obedece a la probable pérdida que pueda generarse en cuanto exista ineficiencia de los ejecutivos de crédito, los procesos mal llevados, dificultades de orden informático o factores externos. Si bien no considera el riesgo estratégico ni el de reputación, sí incluye riesgo legal o de ámbito jurídico.

2.3.2.2.2. Indicadores de Riesgo de Crédito

Los indicadores de riesgo crediticio nos ayudan a medir y controlar la cartera crediticia, es un apoyo para la gestión de la institución.

En caso de las entidades cooperativas que pertenecen a la FENACREP se apoya mucho de estos indicadores de gestión para controlar la morosidad y la protección de la cartera crediticia a todas las cooperativas del Perú.

A continuación, se detalla los indicadores crediticios:

a. **Morosidad (Cartera vencida/ Cartera Bruta)**
   Para medir la tasa de morosidad, que viene a ser la división entre cartera vencida y cartera bruta, que nos ayuda a medir y controlar la morosidad de las COOPAC.
b. **Protección (Provisión/ Cartera Atrasada)**
   El índice de protección es medido como el ratio de provisiones para créditos entre cartera vencida y en cobranza judicial, nos indica qué porcentaje de la cartera atrasada se ha provisionado.
   Para medir la protección se divide la provisión de la cartera global y la cartera atrasada, que nos ayuda a medir el porcentaje que se está protegiendo la cartera atrasada, en caso de perdidas futuras de las COOPAC.

2.3.2.2.3. Las Herramientas de Evaluación de Riesgo del Crédito

Según los autores **Vera y Caro (2015),** las herramientas de evaluación de riesgo de crédito se definen como aquel “medio por el cual los criterios de evaluación se van a llevar a cabo, un buen uso de las herramientas nos permitirá realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias” **(p. 27).**

Hay dos herramientas a usarse al evaluar: las de orden cuantitativo y las de tipo cualitativo.

a. Herramientas de evaluación cuantitativas:

Flujo de caja: Lo que se pretende con esta magnífica herramienta es determinar **la** capacidad que posee para el pago quien solicita el crédito, por medio de conocer objetivamente los orígenes de sus ingresos, así como el

destino que se le otorga (gasto). Ese conocimiento de doble partida relacionada a la unidad de familia y de la empresa que emprende, se realiza la proyección del flujo de caja hacia un periodo cronológico definido, considerando para ello su estacionalidad, ciertos supuestos determinativos y criterios significativos a considerar por el profesional de análisis, en virtud de finalmente lograr la demostración de la capacidad para pagar del deudor.

Análisis de estados financieros: El uso de tan importante herramienta de evaluación pretende el conocimiento de la objetiva situación financiera y económica de quien aspira al crédito. Empero, es precisamente en esta instancia en que el profesional del análisis pone en juego toda su experticia y competencia para levantar la información. Es aquí en el que el analista de créditos levanta la información y la evalúa, a la micro o pequeña empresa. Luego debe sustentarla y cuando es pertinente y se le ha otorgado la competencia puede aprobar el otorgamiento del crédito.

Debido a ello, el profesional ejecutivo encargado del análisis, al ser doblemente responsable, debe asegurar objetividad e imparcialidad al hacer el levantamiento del balance general y estado de resultados. Tras ese levantamiento se procede a aplicar los métodos tanto horizontal como vertical, luego los ratios financieros, con el propósito de revelar la real situación económica y situación financiera de quien solicita el crédito.

Evaluación de proyectos: El propósito de aplicar esta herramienta tan útil es de lograr la evaluación de proyectos de capital y verificar si es viable o no. Para ello se hará uso de los criterios tales como: “Valor actual neto (VAN), Tasa interna de retorno (TIR), Periodo de recuperación de capital (PRK), Periodo de recuperación de capital descontado (PRKD), Tasa de retorno promedio contable (TRPC) e Índice de beneficio – costo (BC)” (p. 11).

b. Herramientas de evaluación cualitativa:

Revisión de la historia crediticia de quien solicita el crédito a la organización financiera.

Revisión de la central de riesgo interna de la institución financiera o de SBS.

Revisión de referencias tanto personales como comerciales de quien solicita el préstamo.

Revisión de la central de riesgo privada.

Revisión de diversos tipos de análisis diseñados por la institución financiera, entre ellos los modelos de scoring, los modelos de reglas de decisión, los modelos de cosechas o por último, los modelos en cuanto alerta temprana.

Validación y corroboración del total de documentos recibidos de quien solicita el crédito.

Calificación de la calidad de los ejecutivos de dirección de la organización.

Otras calificaciones crediticias que asignen empresas del sistema financiero.

En el proceso de evaluación, se hará uso de las herramientas digitales 4.0, es decir, las TIC; de modo que se tenga total y completo acceso a la información de la persona o empresa solicitante. Sin embargo, se debe considerar las fuentes objetivas y fidedignas del Estado y los entes privados. Aquí un listado de las instituciones más frecuentes.

Portal web de la “SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)”.

Portal web de la “SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria)”.

Portal web del “Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT)”.

Portal web del “Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD)”.

Portal web de “Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT)”.

Portal web del “Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)”.

Portal web de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)”.

Portal web de la “Páginas Blancas y Amarillas”.

Portal web de la “central de riesgo Sentinel”.

Portal web de la “central de riesgo Equifax”.

2.3.2.2.4. Capacidad de pago

Conjunto de normas relacionadas a la real gestión de los créditos. Considera dos aspectos o criterios básicos que aseguran de modo conjunto al conocimiento de la persona o institución solicitante. Los criterios deben de aplicarse de modo conjunto: capacidad de pago e historial del solicitante en cuanto a sus antecedentes crediticios. **(Vera y Caro, 2015)**

a. **Capacidad de pago**

   En un proceso de evaluación del crédito recibe el nombre de “aspectos objetivos” y para su determinación se hace uso de distintas herramientas de gestión, dentro de ellas destacan el diseño y el análisis del flujo de caja de la persona que solicita el crédito. De modo tal que la capacidad de pago, es el criterio de primer orden para decidir otorgar un crédito.

b. **Antecedentes crediticios**

   Durante el proceso de evaluación del crédito, estos antecedentes del crédito son los llamados “aspectos subjetivos”. Su determinación está en relación con el historial del solicitante. Debe verificarse si ha llegado a cumplir con los compromisos contraídos con sus acreedores sin ningún inconveniente o problema mayor, sean estos compromisos de orden crediticio, comercial, tributario, o de cualquier otra clasificación. Es importante considerar que las centrales de riesgo constituyen unas de las fuentes de información de mayor relevancia, aunque no la única, para el proceso de evaluación del historial de antecedentes.

   Existe, empero, una fuente de significativa importancia a considerar cuando se evalúa: el proceso en que se verifica, contrasta y visita a la unidad comercial y/o familiar, pues viene a ser de tipología cualitativa y que servirá de gran manera al profesional que realice el análisis. Para tener una comprensión global y cabal de la evaluación es importante tener en cuenta esta fuente de información.

   De esa manera, el historial de antecedentes respecto al crédito, se ha consolidado como el criterio básico de segundo orden para que se pueda otorgar un crédito. Hay que precisar que tanto capacidad de pago como los antecedentes no son exclusivos a la hora de la determinación de un crédito,

sino que se deben incluir todos los aspectos que puedan servir como parte del proceso evaluativo.

A continuación, se detallan diversos criterios que se pueden considerar como adicionales.

Cuando se trata de evaluar a deudores no minoristas, adicionalmente se deben considerar los siguientes:

- Situación de orden económico y financiero.
- Estado del cambio en cuanto al patrimonio neto.
- Proyección futura y ejecución de ratios presupuestales de capital.
- Descripción del contexto económico, a nivel de sector y región.
- Nivel de capacidad para enfrentar variaciones cambiarias y cumplimiento de obligaciones, en el contexto de comercio, política o regulación.
- Revisión del estado de todo tipo de garantías.
- Análisis de la capacidad de pago en función de posibles riesgos financieros por descalces monetarios, en los plazos y en las tasas de interés del estado financiero del ente deudor, incluye operaciones con instrumentos financieros en derivación.

En cuanto se refiere a los deudores minoristas, se deben considerar como parte de una evaluación complementaria los criterios que siguen a continuación:

- Detalles de las sumas de obligaciones diversas.
- Resumen de sumas respecto a cuotas que se han asumido con la entidad que otorga el crédito.

Para **(Vera y Caro 2015):**

> Especialmente, en lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la aplicación de las herramientas de gestión, tiene que complementarse con diferentes esquemas de cruces de información, donde el contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial. **(p. 43)**

2.3.2.3. Cartera vencida

Aguilar, Camargo & Morales (2004) realizaron el análisis de cómo impactan distintos factores a nivel macro y micro de la economía, respecto del nivel de morosidad que existe en la banca peruana. Optaron por la utilización de un modelo que posee información dinámicamente dirigida al total de la banca, considerando las variables de calidad de la cartera siguiente: la morosidad, la cartera pesada y la cartera de alto riesgo.

Se revela un comportamiento conocido como contra cíclico, de acuerdo al estudio en mención, para los señalados indicadores. De igual forma, se logró la identificación de impacto positivo para el tipo de cambio real, así como de impacto negativo para la tasa de crecimiento de las colocaciones, respecto de los diversos indicadores de calidad de la cartera de créditos.

Por último, toman en consideración variables a nivel macroeconómico de significancia, en la explicación del comportamiento diferenciado en las organizaciones financieras, como el ROE, los márgenes de intermediación y el estado de concentración bancaria.

Morosidad:

Se conoce con el término morosidad cuando las cuotas u obligaciones referidas a la cancelación o pagos no se concretan, es decir, no se han hecho efectivas. En el caso de las entidades de ahorro y crédito, por lo general, se emplea una fórmula básica: se divide el importe de la morosidad crediticia entre la suma que asciende la totalidad de los préstamos que se han realizado durante el periodo de análisis o evaluación.

En su obra**, Westley & Branch (2000)** sostienen que:

> La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito, lo que refleja el hecho de que a menudo es la razón principal de descapitalización e insolvencia. Las cooperativas de ahorro y crédito, no pueden mantener índices de morosidad razonablemente bajos (menores a 5%) sienten un impacto inmediato en sus ingresos cuando no se recuperan los préstamos. **(p. 72)**

Una vez que las instituciones de ahorro y crédito (COOP) no recuperan generan gastos administrativos y su recuperación se convierte en los más costosos, generando así bajas utilidades en los estados financieros.

Para el destacado especialista **Guillen (2001)**, en situaciones de crisis de banca se puede interpretar que:

> La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento.
>
> Existen varias causas que expresa o refleja a la morosidad: Políticas flexibles de Crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del cliente; causando una problemática en las entidades acreedoras cayendo en la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos. **(p. 129)**

Índices de Morosidad - IMOR

Para la medición de la morosidad, se considera la propuesta de **Brachfield (2003)** quien señala que cuantitativamente:

> IMOR refiere a la cartera de crédito ya vencida respecto de la cartera total. Es el indicador de mayor manejo y da acceso para la medición del riesgo de una cartera de créditos. Recibe la denominación de vencida cuando el monto principal y sus intereses aún no fueron cancelados de acuerdo con las cláusulas estipuladas de inicio, considerando lo que está fijado por el reglamento pertinente. Estos créditos no pagados de acuerdo con la fecha establecida pueden ser: de 30 días o más de vencimiento para el pago único del principal, de 60 días estipulados para los créditos revolventes y de 90 días para los créditos hipotecarios o de hipoteca. **(p. 37)**

Razones que explican la morosidad:

En el 2020 **Westley & Branch** afirmaron que la “morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida que la COOPAC esté mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de

desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal" (p. 21).

Muchos ejecutivos de la entidad crediticia, muchas veces, al referirse al término morosidad, creen encontrar las causas de ella en una inadecuada forma de planificar, o tal vez en las deficiencias del diseño del producto microcrediticio; pero en realidad no lo es. Cada producto que está destinado al crédito, siempre está planificado con el propósito de la satisfacción del mercado de destino, ´por lo tanto no es la causa probable.

Si se hurga bien, las causas más significativas respecto a la morosidad que se suscita en una cartera crediticia, responde a otros factores a nivel interno o de orden externo. Ellos se producen desde el momento de la génesis del crédito, así como en el proceso mismo de seguimiento del estatus de mora, y por supuesto por aquellos factores de orden exógeno que escapan a los controles y manipulación de la institución bancaria o financiera.

- **Factores Internos**

  Se habla de "mala originación del crédito" cuando existe una inadecuada evaluación financiera de la entidad, así como de su contexto socioeconómico, que finalmente tiene repercusión en la capacidad de pago del deudor, provocando en ciertas situaciones un sobre-endeudamiento.

  Se conoce como "Falta de seguimiento" de la cartera en mora, a aquella situación originada por la falta de control, en el nivel de todo el sistema y también en el órgano específico de la gerencia y del ejecutivo oficial de crédito; ya sea por falta de cobranza a los clientes oportunamente, o por no haber realizado un comité de mora que sirva para la identificación de elementos clave, así como los sectores de mayor afectación o en el histórico de los clientes.

  Esos son elementos de riesgo que no se consideraron durante la aprobación del crédito. Tampoco hay evidencia de la gestión de cobranza, y no se notifica de la situación a los fiadores y codeudores.

  No hay una planificación de cobranza por zona, región o por día, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión, etc.

Como podremos notar, los factores internos forman parte del llamado “Proceso crediticio”, por lo que podríamos concluir que las causas de la mora en un crédito generalmente vienen dadas cuando la entidad tiene un mal proceso crediticio.

- **Los factores externos**

Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de un póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en determinados sectores de alto riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales.

Y si lo hace, debe tener un Plan de Contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos.

Brachfield (2013), clasifica hace una clasificación de seis categorías muy básicas y agrupa a los morosos de la siguiente manera:

Los seis grandes tipos de deudores

1. **Morosos intencionales:** aquellos que pudiendo hacerlo, no lo hacen por voluntad propia. Poseen una liquidez suficiente, tienen capacidad de pago, pero por una fe que se conoce como mala no lo efectúan. En el argot crediticio son conocidos como los “caradura” y están empeñados en beneficiarse de las empresas que le proveen el crédito. Los podemos subdividir en:
    - Aquellos que tardan pero pagan: son todos los deudores intencionales que se empecinan por retrasar sus cuotas de cancelación a lo largo del proceso crediticio, buscando el beneficio que esta situación les genera y que se carga como costos de operación a la entidad que les ha otorgado el crédito.
    - Aquellos que reaccionan ante una retención: son cocidos como los “profesionales” de la morosidad. Realizan transacciones crediticias de compras o endeudamiento y nunca hacen

efectivo los montos de cuotas fraccionadas, solo reaccionan cuando se ven obligados ante una retención.

2. **Morosos sobrevenidos o fortuitos:** se incluyen a todos los que queriendo realizar y cumplir con sus pagos se ven imposibilitados. Son conocidos por el apelativo de morosos de “buena fe” a causa de su buena intención, pero escasa o nula liquidez. En última instancia, cuando tienen la capacidad de hacerlo terminan por cumplir con las oblaciones con la institución financiera que les extendió el crédito. A ellos hay que considerarles reprogramaciones, extensión de plazos y otras facilidades porque terminan pagando.

3. **Morosos desorganizados o incompetentes:** Incluye esta clasificación a todos aquellos que pudiendo realizar el pago no lo hacen porque perdieron la calendarización, se olvidaron de la fecha o del monto. Poseen un alto grado de desorden y se despistan en cuanto a sus obligaciones contraídas. Tienen la voluntad de hacerlo, pero pecan de una mala organización de sus planes diarios o mensuales.

4. **Morosos despreocupados o negligentes:** son los seguidores de la corriente “Hakuna Matata”. Aun teniendo la capacidad en cuanto a sus finanzas no cumplen con sus obligaciones porque para ellos no significa un problema mayor. Pasan desapercibido el problema que pueda generar, los que viven por vivir. No se interesan por las dificultades que puedan generar a quien les otorgó el crédito ni por ellos mismos.

5. **Morosos circunstanciales:** Son los que pueden pagar debido a su capacidad de liquidez, sin embargo, no lo hacen porque tienen una contienda legal o judicial con la entidad prestataria. Una vez que se hayan disipado las instancias de enfrentamiento legal, estarán en la voluntad y capacidad para asumir sus obligaciones.

6. **Morosos insumisos:** Todos aquellos que pudiendo asumir el pago, en cierto moemento creen haber rebasado los limites de sus obligaciones, considerando las cuotas como injustas y se resisten a pagarlas.

Para el autor en mención, el analista debe verificar en cuál de estos tipos de deudores se enmarca el caso que está analizando. A ello se le conoce como la verificación del perfil del deudor y facilitará la identificación de su cultura respecto al crédito, sin perjuicio a la entidad, porque ya lo conoce.

Existen, además, una serie de otras clasificaciones que se exponen para un mejor conocimiento y para que el analista tenga las herramientas y juicios suficientes para su labor.

Tipos de cartera

Según la superintendencia Banca y Seguro, define los tipos de cartera:

- **La cartera atrasada:** "Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en cartera de alto riesgo" (SBS, 2017, p. 36).
- **La cartera de alto riesgo:** "Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial" (SBS, 2017, p. 36).
- **La cartera pesada:** "Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Situación de vencidos o en cobranza judicial" (SBS, 2017, p. 36).

2.3.2.3.1. Clasificación Crediticia

De acuerdo con la **SBS (2008)** existen clasificaciones para el riesgo crediticio, en virtud de cómo sean asignados (créditos micro empresa), por ello se debe considerar todo tipo de provisión, así como la garantía d diversa tipología y considerar los criterios siguientes:

Categoría Normal (NOR): Se consideran a deudores cuyos pagos están siguiendo su cumplimento o tienen una ligera demora no mayor de 08 días calendario.

Categoría con Problemas Potenciales (CPP): Serán considerados los deudores cuyo retraso de pago en sus obligaciones crediticias en un rango de 09 a 30 días según calendario.

Categoría Deficiente (DEF): Están incluidos en esta clasificación los deudores cuyo retraso de cancelación de pago crediticio esté entre los 31 y 60 días, de acuerdo con el calendario.

Categoría Dudoso (DUD): En esta clasificación se incluyen a los deudores cuyos pagos de créditos tienen un retraso entre los 61 días calendario y los 120 dias.

Categoría Pérdida (PER): Deben incluirse a los deudores cuyos pagos estén atrasados en el pago debitario y haya excedido los 120 días, según el calendario.

En el siguiente cuadro se exponen las mínimas tasas provisionales de orden genérico y específico a considerarse respecto de los créditos de tipo directo, así como la referida exposición de equivalencia a riesgo en el crédito, tanto para los de tipo indirecto como para los que se encuentran en una clasificación de categoría de riesgo superado al considerado normal:

Cuadro 1. Tipos de provisión según categorías de riesgo

Tipo de Provisión	Categoría de Riesgo	Días de Atraso	% de Provisión
Genérica	Normal	Hasta 8 días	1 %
	CPP.	De 9 a 30 días	5%
Específicas	Deficiente	De 31 a 60 días	25%
	Dudoso	De 61 a 120 días	60%
	Perdida	Mayor de 120 días	100%

Fuente: Superintendencia Banca y Seguro (RS SBS 11356 – 2008)

La responsabilidad de un analista de crédito es grande. En sus manos se encuentra todo el expediente que incluye la esperada solicitud que un determinado socio o cliente hace llegar con el propósito y anhelo de conseguir el visto bueno del dinero solicitado para ayudarlo en sus finanzas. El analista es el ejecutivo que debe dar luz verde al crédito o ponerle luz ámbar o roja, por cuanto, es el responsable del probable riesgo que pueda asumir la institución. Estamos entonces ante un primer tamiz: el proceso de gestión del riesgo de crédito. El analista debe hacer uso de todas las herramientas y criterios, además de su competencia profesional. Solo de esta manera se asegura para la institución otorgante del crédito la tranquilidad de no correr futuros riesgos por morosidad.

Estos objetivos a cumplir por parte del analista requieren de experticia y del uso de herramientas y estrategias altamente comprobadas. Ello asegurará si el posible cliente es aceptado y si tiene solvencia y capacidad de pago. Por lo general se responde a ciertas interrogantes: ¿Cuáles son los criterios a evaluar?, ¿cómo pongo a juicio objetivo quien aplica y quién no? y ¿Cuál es el tipo de herramienta idónea que se debe hacer uso?

Responder a las interrogantes conlleva a que la organización financiera cuente con los métodos y herramientas idóneas para poder realizar un óptimo proceso evaluativo en consideración de la tipología de crédito. Es más, debe contar con un staff o plana de profesionales cualificados para realizar tales procesos. De ser así el éxito de operaciones de la organización de crédito estará asegurado.

2.3.2.3.2. Clasificación de los créditos según la situación:

Según el autor **Vera y Caro (2015)**, la cartera de crediticia, a nivel contable tiene la siguiente clasificación:

a. **Crédito Vigente:** Siempre y cuando el crédito sea registrado con atrasos que sean menos a treinta días calendarios respecto de la fecha a vencer según el pago acordado. Es decir, son créditos vigentes aquellos otorgados, sin considerar distinta modalidad, con pagos cumplidos a la fecha pactada.
b. **Crédito Vencido:** Todo crédito recibirá esa consideración si se verifica en registro, atrasos de pagos que superan el mes respecto del vencimiento del calendario de pacto previo.
c. **Crédito Refinanciado:** Aquel crédito sujeto a variantes o modificaciones, ya sea en cuanto al plazo y/o a la suma que asciende una cuota, considerando el referente del contrato de origen. Las mencionadas variaciones o modificaciones remiten a situaciones difíciles de concreción de pago de quien ha asumido la deuda.
d. **Crédito Reestructurado:** Independientemente de la modalidad del crédito, es aquel que en la reestructuración de proceso haya sido reprogramado y aprobado su calendario para pagos, ya sea de ordinariamente o en su defecto preventivamente.
e. **Crédito en Cobranza Judicial:** Se incluye dentro de este tipo de crédito a aquel cuyo proceso recuperatorio se ubica ya en el plano judicial, de este modo se procede a la recuperación a través de los canales de ejecución de garantías conocido también como embargo.
f. **Crédito Castigado:** Es considerado así aquel crédito que de modo previo haya sido considerado en la clasificación de pérdida, asimismo esté provisionado de manera íntegra y retirado del balance de una empresa. Castigar un crédito, significa haber evidenciado su objetiva irrecuperabilidad, o cuyo monto no avale justificación de inicio de acción judicial o arbitral alguno.

2.3.3. Rentabilidad

Una vez que se ha concluido el proceso de crédito se va a obtener un resultado: positivo o negativo. Se va a considerar negativa cuando ha generado en pérdidas, y por el contrario, será de rentabilidad, cuando los resultados son positivos en cuanto a ganancias. Se cumplen las finalidades y metas de la institución porque ha generado dinero y a esto se le conoce como rentabilidad.

Rentabilidad como término y como una acepción tiene múltiples modos, se ha utilizado de modos diversos. De esta manera se ha convertido en uno de los índices más importantes en la medición del éxito para una empresa u organización.

El autor **Chiavenato (2005),** menciona que:

> La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o posterior. **(p. 283)**

También el autor **Pascual (2011)**, conceptualiza a la rentabilidad en la virtud de la capacidad que posee un determinado bien en la generación de ganancia o beneficio; a nivel cuantitativo, será mayor comparativamente respecto del monto de inversión inicial.

Una empresa siempre va a perseguir obtener el mayor beneficio posible, es decir el máximo de rentabilidad. En una situación de riesgo, todos los actores financieros no tendrán mayores expectativas si el beneficio es poco o nulo.

2.3.3.1. Indicadores Financieros de Rentabilidad

Para una determinada seriación de años, los indicadores financieros tienen utilidad significativa. La razón es que permiten la determinación de tendencias y promedios, que conlleven a un mejor análisis de comparación de una empresa que está en análisis respecto de sus similares en el mercado.

Por medio de estos ratios o indicadores, se detectan las series cronológicas o tendencias, las variaciones estacionales, las variantes cíclicas y los cambios irregulares que puedan presentarse en los estados financieros de la empresa.

Un indicador financiero pretende analizar el estado de la empresa para ello se realiza una relación entre cifras de los estados financieros con el fin de ver el comportamiento de la misma de la cual se podrá tomar medidas correctivas o preventivas según se dé el caso.

Según la **SBS (2015),** define en su glosario de términos financieros los indicadores de Rentabilidad en dos:

- **Rentabilidad de patrimonio (ROE):** Es el indicador usado, generalmente, para tomar decisiones en futuras inversiones. A través de este índice se visualiza la capacidad de autofinanciamiento de una empresa en cuanto su desarrollo y crecimiento a través de la capitalización de sus utilidades o beneficios. Los accionistas siempre están a la expectativa de este indicador para verificar la rentabilidad anual de sus patrimonios.

  La fórmula del ROE: (utilidad / patrimonio – Utilidad o pérdida)

- **Rentabilidad Activo (ROA):** Indica cuán bien la institución financiera ha utilizado sus activos para generar ganancias.

  La fórmula del ROA: (Utilidad / Activo)

En conclusión, la rentabilidad es muy importante para las cooperativas, para ver el nivel de posicionamiento o ranking financiero a nivel de todas las cooperativas; además nos permite conocer si se está gestionando o administrando bien o mal en la cooperativa. Para ello la gerencia debe utilizar instrumentos financieros o indicadores para realizar una gestión.

2.3.3.1.1. Provisiones

Las provisiones de cartera crediticia hacen mención a las cuentas por cobrar, específicamente a las provisiones para créditos, se considera esta partida para aquellos socios que posiblemente no paguen los créditos otorgados. Por ello las entidades financieras de acuerdo a la normativa provisionan.

a) Provisiones Especificas

Según la SBS (2008), las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal. En caso, que se reclasificará el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revertir el exceso de la provisión constituida, empleándose tales recursos prioritariamente en la constitución de otras provisiones específicas. De no ser así a dicho monto se le dará el tratamiento contable de otros ingresos

b) Provisiones Genéricas

Según la SBS (2008), las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal. Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos

2.3.3.1.2. Gastos financieros

Según la SBS (2002), Comprende los gastos financieros incurridos por la cooperativa en el período, tales como los intereses, comisiones y otros gastos. Asimismo, comprende la diferencia de cambio y otras cargas financieras, devengados por la captación de recursos de los socios en sus distintas modalidades, por los financiamientos obtenidos de las instituciones financieras del país y del exterior, así como por otras cuentas por pagar.

Incluye las cuentas correspondientes para el control de los gastos financieros Inter oficinas, los cuales deben quedar saldados para la presentación de los estados

financieros. A continuación, se presenta las siguientes cuentas que se considera en los gastos financieros:

intereses y gastos por obligaciones con los socios
intereses y gastos por fondos Inter cooperativos
intereses y gastos por depósitos de Coopac
intereses por adeudos y obligaciones financieras
intereses de cuentas por pagar
intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación
comisiones y otros cargos por obligaciones financieras
diferencia de cambio

2.4. Marco legal de las Cooperativas

De acuerdo el cumplimiento normativo de las instituciones de cooperativismo de ahorro y de crédito se fundamenta las leyes, normatividad vigente y las resoluciones que haya emitido la SBS para fines de control y supervisión de ellas.

También mencionaremos políticas y normas internas de la cooperativa sujeto de estudio en créditos y Microfinanzas: Prisma, que nos ayudarán en el desarrollo de la investigación:

A continuación, mencionaremos el marco legal de las cooperativas:

La Ley General de Cooperativas (Decreto Legislativo - 085)

Ley que define que, toda institución cooperativa se debe constituir sin afán de lucro y debe procurar, a través de sus mismos mecanismos y con ayuda recíproca de sus integrantes, el servicio inmediato de la comunidad. Sin dejar de lado los valores cooperativos y el rol social en la comunidad; brindando servicios financieros y oportunos y logrando una importante participación en el sector de las microfinanzas en el Perú.

Además aclarar que, la administración y control de la cooperativa estará a cargo de la asamblea general, el consejo de la administración y consejo de vigilancia quienes supervisan y fiscalizan las operaciones crediticias. Como también el organismo cooperativo debe de publicar los estados financieros de acuerdo a ley y presentarlos ante el órgano rector de la administración de tributos correspondiente.

De acuerdo con el tercer artículo del D. L. 085, Ley General de Cooperativas, que tuvo aprobación por medio del Decreto Supremo Nº 074-90-TR: los organismos cooperativos, en virtud de su génesis, llevan a cabo actos cooperativos en el cumplimiento de su finalidad social y para ello requieren del concurso de todos sus miembros o socios. Dichas acciones o procesos internos de la institución tienen un fin solidario, pero no lucrativo.

Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Operar con Recursos del Público. (Resolución SBS N° 0540 - 99)

Mediante la resolución, en su primera disposición transitoria establece que, en tanto no exista otra federación, la FENACREP supervise las cooperativas, también refiere a la obligatoriedad de una opinión previa para la constitución de nuevas COOPAC, a la modificación de sus estatutos, a la restricción para que los sancionados no ocupen cargos en la COOPAC, así como las facultades de intervención, sanción y multa que le habían asignado a la FENACREP, señalando que estas son competencias exclusivas y excluyentes de la SBS.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702)

Tiende a establecer las acciones de supervisar a las cooperativas de ahorro y crédito que no cuentan con autorización de operaciones con terceros, por función única de la FENACREP, o en su defecto por otras federaciones de cooperativas que estén legalmente registradas y que las organizaciones cooperativas de modo voluntario se hayan afiliado.

Además, en el numeral 6 de su Disposición Final y Complementaria señala explícitamente que la Superintendencia ejerce supervisión y control a todas las federaciones que agrupan organizaciones cooperativas. Además, permiten sus regulaciones en cuanto a las operaciones de aquellas cooperativas de ahorro y crédito que no tienen autorización de operación con los recursos del público. Por último, tiene la facultad para adoptar todo tipo de medidas pertinentes para la corrección de malos manejos en cuanto al patrimonio o de orden disponer la adopción de medidas necesarias para corregir las deficiencias patrimoniales o administrativo que se evidencie.

Reglamento de Auditoría Interna para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Operar con Recursos del Público. (Resolución SBS N° 0742 - 2001)

Cada una de las disposiciones que conforman este Reglamento tienen aplicación a los organismos cooperativos de ahorro y crédito que no cuentan con la autorización para operaciones con fondos o recursos del público, así mismo las centrales de cooperativas.

Para el sustento y reafirmación de la supervisión de estas instituciones, la auditoría cumple una labor de mucha valoración en el campo cooperativo, salvaguardando así la salud financiera.

Según el reglamento es recomendable la actualización permanente y constante de las normativas que se emiten por la Superintendencia en cuanto es menester de las auditorías, asegurando así que los respectivos consejos de vigilancia tengan el cumplimiento cabal de sus funciones de fiscalización que se les ha otorgado normativamente.

El mencionado reglamento detalla solícitamente el papel importante que cumple el auditor interno dentro de la institución, además del apoyo que recibe del respectivo consejo de vigilancia.

Reglamento para evaluar y clasificar al deudor financiero y su exigencia en cuanto a provisiones (SBS Resolución 11356 - 2008)

El fin del reglamento en mención es la adecuación de ciertos parámetros para permitir que en el sector financiero haya fluidez dinámica, sin afectación de los lineamientos de seguridad y de la respectiva transparencia, en referencia a los procesos de evaluación de los postulantes o solicitantes de un nuevo crédito en los organismos que conforman el actual sistema financiero. Así, las organizaciones actuarán con mayor independencia y libertad al evaluar a sus potenciales clientes, haciendo uso de diversos tipos de metodologías y técnicas que consideren más convenientes.

La capacidad de pago es sin duda uno de los criterios de mayor importancia que una institución cooperativa debe considerar en el acto de evaluar y clasificar los créditos. Los criterios que lo definen son tanto el flujo de caja como todo tipo de

antecedente de créditos. De igual forma, la forma de clasificar y reclasificar las deudas debe ser en consideración de aquella categoría de mayor riesgo que le otorgó cualquiera de las empresas o instituciones del campo financiero y crediticio. Las categorías que comúnmente se adoptan son: deudas normales, deudas con problemas potenciales, estado deficiente, estado dudoso y estado de pérdida; considerando la totalidad del endeudamiento del sujeto.

Presenta, asimismo, una serie de innovaciones, dentro de ellas, la ampliación de los tipos de créditos a otorgarse en comparación con la anterior normativa que los clasificaba como Créditos Comerciales a las Micro Empresas (MES), los créditos de Consumo y los créditos relacionados con la inmobiliaria, más conocido como crédito Hipotecarios. Tal es así que esta nueva reglamentación incluye ocho nuevos tipos de créditos. Cada uno de ellos se canalizará teniendo en cuenta la capacidad de pago de la persona o empresa que lo solicite. Para su recalificación se debe considerar su historial de créditos en el sistema.

Los créditos corporativos, los créditos para grandes empresas, los créditos para empresas medianas, los créditos para las pequeñas empresas, los créditos destinados a las microempresas, los créditos de consumo revolvente, los créditos de consumo no revolvente, y por último, los créditos hipotecarios.

Reglamentación de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público. (Resolución SBS N° 13278 - 2009)

Este reglamento tiene aplicación en todos aquellos organismos cooperativos, las centrales que los agrupan, y que tienen en cumplimiento normativo su propia Gestión Integral de Riesgos en consideración con el volumen y nivel de sus procesos operativos y los servicios que presten.

El marco del diseño de la Gestión Integral de Riesgos estará en consideración con su modelo interno y debe ser muy apropiado para el desarrollo en cuanto a determinar adecuadamente sus objetivos, así como su identificación oportuna, los procesos de evaluación, la forma de tratamiento y por supuesto el control de los riesgos, asimismo, deberá tener en cuenta la elaboración de una serie de reportes que le son de pertinencia y llevar a cabo un minucioso monitoreo.

Política de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma.

En la política de crédito nos detalla quienes pueden acceder a los créditos brindados por la cooperativa, cuales son requisitos mínimos que un asesor de crédito debe pedir para evalúa los créditos, además cuales son los términos y condiciones financieras de acuerdo al producto que un socio va acceder un crédito y la aprobación de los niveles de gerencia.

Además, tener en cuenta después de la otorgación del crédito que documentos debe ir en el expediente crediticio y la custodia de ello, en la política nos detalla.

2.5. Marco conceptual

Amortización: Se considera como reembolso de mayor significancia financiera del préstamo.

Aporte: Es un dinero que paga mensualmente el socio para estar activo como socio.

Calificación de riesgo crediticio: Se refiere al proceso de estudiar a nivel económico y financiero a determinado actor que emite valores, con el propósito de tener un análisis de su solvencia económica. Las agencias de calificación son las encargadas de su concreción y emiten una nota como síntesis de ese proceso.

Capacidad de endeudamiento: Es la idoneidad económica que posee una persona natural o sujeto jurídico y que le permite responder a un crédito que está fijado a determinada tasa de interés en cronogramas establecidos. A nivel macroeconómico, se refiere a la suma global de recursos de un país en su utilización para atender sus operaciones corrientes, las operaciones de capital y las operaciones de tipo financiero. Es el resultado de sumar la capacidad de financiación más la correspondiente variación neta de su activo financiero.

Cartera pesada: Es el conglomerado que contiene: cartera vencida, cartera en litigio, los documentos puestos en cartera, además de los créditos considerados incobrables o los llamados de difícil recuperación.

Central de Riesgos: Cumplen una función esencial para el funcionamiento del sistema financiero, pues se encargan de manejar los reportes positivos y negativos

de todos los ciudadanos que en algún momento han solicitado o han tenido una obligación crediticia.

Colocaciones: Son los préstamos que ha otorgado un organismo o entidad financiera. Están comprendidas las sumas de créditos o montos prestados a los clientes que han solicitado bajo alguna modalidad que cuente con autorización, además de haber sido adoptado según el giro de especialización que tiene la organización. Estos montos provienen de sus propios recursos, de los depósitos del público y de cualquier otra fuente que constituye su financiación.

Condonación de la deuda: Es el acto en que el ente acreedor opta por renunciar al cobro parcial o total del crédito que ha otorgado, en previo acuerdo con el sujeto deudor. No debe confundirse con la reprogramación de deuda, que es solo la modificación del cronograma de pagos.

COOPAC: Cooperativa de ahorro y crédito.

COOPAC informal: Es la cooperativa que ha sido constituido y que ya en determinado tiempo de operación no hace entrega al ente rector (FENACREP) de información de orden económico y financiero que corresponde a sus actividades de operación. Están incluidas también las cooperativas que al no hacer entrega de su información o bien obstaculizando el acto de verificación ya sea dentro de sus instalaciones o fuera de ellas, no permiten las labores de supervisión del ente de control y supervisión.

COOPAC inactiva: Se refiere a la cooperativa que al haber transcurrido el periodo de 12 meses no ha remitido información financiera y complementaria alguna. Por lo general, es el caso de aquellas instituciones cooperativas que debido a dificultades de operaciones y funciones han optado por el retiro del mercado financiero. Están comprendidas, además, las instituciones que fueron adscritas al INCOOP, estaban en operación y no se les dio disolución. Esta denominación recae también, en todos los organismos que se inscribieron en Registros públicos, están en operación, sin embargo, hacen omisión de presentación de sus informes financieros ante el ente regulador.

COOPAC no supervisada: Se denomina así a la cooperativa que por disposición de orden judicial y emitida la resolución, no permite que la FENACREP pueda supervisarla.

COOPAC liquidada: Es la organización cooperativa que formalmente ha dejado el mercado crediticio y que ha inscrito el acto extinto en SUNARP.

COOPAC en liquidación: Es la cooperativa que previo acuerdo de su Asamblea General opta por su disolución, así como por su liquidación, como acto voluntario, o que a través de una resolución judicial de tipo consentida, tiene facultad de hacerla efectiva.

Crédito: Es la respuesta promisoria de pago a la que a través de operaciones económicas se ha asumido y se debe responder según cronograma con dinero, bienes o servicios. En esta operación quien hace entrega de los fondos financieros recibe la denominación de acreedor o prestamista, y por su parte quien los recibe es denominado deudor o prestatario. El primero adquiere un derecho de orden financiero, mientras que el segundo ha adoptado una obligación para hacer su devolución.

Créditos Vigentes: Son todas las obligaciones asumidas y otorgadas bajo modalidad heterogénea y que están cumpliéndose bajo los acuerdos establecidos. Cuando no se ha concretado sus pagos, son transferidos como créditos vencidos.

Créditos Directos: Está constituido por aquellos financiamientos de modalidad distinta que las instituciones pertenecientes al sistema financiero han otorgado a sus clientes. Consecuentemente, los clientes asumen la entrega de las cuotas establecidas como un acto de obligación. Sumariamente lo conforman: los créditos de calidad vigente, los créditos en reestructuración, los que han obtenido refinanciación, los que han sido considerados vencidos y los que se encuentran bajo cobranza por orden judicial.

Créditos Castigados: Son aquellos considerados dentro del bloque de perdidos. Los que están en provisión integral, además se encuentran excluidos del balance de la empresa financiera. Esta categoría requiere de evidencias objetivas en cuanto a su no recuperabilidad, así como cuyo monto no merezca el inicio de acciones arbitrales o judiciales.

Créditos Refinanciados: Denominados así porque los plazos y montos establecidos inicialmente han sido sujetos de variaciones o modificaciones, debido a la falta de capacidad de cumplir con las obligaciones asumidas por el cliente o deudor (pagos).

Créditos Reestructurados: Se conocen así a los créditos de diversa modalidad, cuyos pagos han sido reprogramados, contando con la aprobación ordinariamente o preventivamente en su reestructuración procesal.

Extra Situ: Se llama así cuando hay intervención preventiva por medio de acciones de monitoreo que lleva a cabo el área de evaluación, con el propósito de evitar riesgo alguno o corrección de los desequilibrios existentes en la cooperativa.

FENACREP: Acrónimo que representa a la Federación, en todo el país, del conjunto de organismos cooperativos de ahorro y crédito.

Garantía: Se trata de un activo con categoría de realización. Puede tratarse de prendas físicas o de moneda que para acción jurídica ha sido destinado como aseguramiento para cumplir las obligaciones de pagos que algún sujeto que ha sido beneficiado con crédito alguno haya asumido. Asimismo, puede ser para acciones de liquidar valores, transferencias de fondo, valores o saldo que resulte de su acto compensatorio.

Gastos de Administración: Son todos los gastos comprendidos por los colaboradores de la empresa, el cuadro directivo, terceros que brinden servicios, las tasas y montos impositivos, todo tipo de colaboración que genere dinero y los gastos de gestión de toda índole. Son registrados acumulativamente.

Gastos devengados: Es pertinente al sector público representativo de la gestión en el presupuesto del Estado. Posee registro y fecha de vencimiento de la obligación a pagar en virtud del compromiso asumido.

Gastos por Servicios Financieros: Son todos los gastos que comprenden: cuentas pendientes de pago, gastos asumidos por créditos indirectos, gastos derivados de fideicomisos, así como las comisiones por acciones de confianza, y todos aquellos gastos en que se incurra.

Ingresos devengados: Todos aquellos ingresos percibidos en un determinado ejercicio económico o cualquier otro periodo de previa determinación, sin interesar si ya han sido efectuado sus cobros o están aún faltos.

In Situ: Es cuando se inspecciona a la cooperativa en sus instalaciones y se deriva consiguientemente un informe que dará cuenta del estado económico, de tipo financiero, inclusive patrimonial.

Préstamos: Es un tipo o modalidad de concesión de un crédito. Se establece en el contrato a suscribir, su amortización puede ser a través de cuotas constantes en un determinado periodo o también con fecha de único vencimiento.

Provisiones: Comprendidas por todas las cuentas que han generado alguna pérdida o por otro lado alguna ganancia que no se ha generado. Tienden a afectar los resultados de un ejercicio económico e incluso ponen en compromiso los fondos de capital de trabajo del consiguiente ejercicio a realizar.

SBS: Superintendencia Banca, Seguro y AFP

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

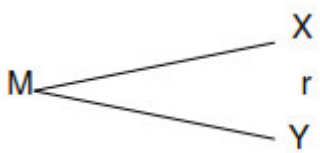
El estudio corresponde al tipo de investigación cuantitativa, en virtud de los datos utilizados. Además, correlacional por la asociación de las variables de la investigación. Con ello se pretende generalizar y hacer objetivo el análisis de los resultados, partiendo de la muestra e infiriéndolo a la población que corresponde su procedencia. Una vez establecidos los índices de correlato y asociación se procede a la proyección inferencial de tipo causa-efecto en pro de explicar la razón de los hechos o acontecimientos, en relación a las hipótesis planteadas.

3.1.2 Diseño de la Investigación

Se optó por la investigación de diseño no experimental, en virtud de la no implicancia o actuación con los sujetos de la muestra de modo directo, sino que procede a observar los fenómenos tal cual se presentan en su natural contexto y proceder a su análisis.

La investigación correlacional "en cierta medida, posee un valor explicativo, aunque parcial, debido a que se realiza la relación entre dos variables, una independiente y la otra dependiente, determinando la forma en que una incide en la otra" **(Fernández y Baptista, 2011, p. 75).**

El tipo de diseño es descriptivo y correlacional. Las dos variables de estudio serán analizadas para su respectiva indagación y de este modo hacer de conocimiento en cuanto a la forma en que se comportan, por un lado, la auditoría de la gestión del crédito, y por otro, la rentabilidad en la COOPAC Microfinanzas Prisma. Así se establece la relación entre variables y sus respectivos análisis.
El siguiente gráfico representa el diseño de estudio:



Donde:

M: Muestra de los expedientes de créditos
X: Variable Auditoría de la Gestión Crediticia
Y: Variable rentabilidad de la Cooperativa
r: Relación entre variables de estudio

3.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, enfocándose en el área de créditos y cobranzas que refieren a las evaluaciones crediticias, riesgo de crédito y cartera vencida, que cuenta con 12,942 socios, 23 trabajadores en la plana administrativa, 28 asesores de créditos y 04 recuperadores en las cuatro agencias de los departamentos de Ayacucho (San Francisco y Pichari), Pucallpa y San Martín (Tarapoto).

Como objeto de estudio para el análisis se tomó en cuenta la COOPAC MFP, debido que en su mayoría de instituciones cooperativas a quienes se solicitó acceder, negaron todo tipo de data e información por considerar una falta a sus normativas de ética organizacional y que son de uso y manejo de exclusividad del directorio, los ejecutivos de gestión. Además, se refirieron al secreto empresarial y no brindaron la receptibilidad para el estudio.

3.3 Población de estudio

La población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo, también conceptualiza una porción o porcentaje del universo total y que luego será seleccionada la muestra de estudio, para luego hacer inferencias y extrapolación a modo de generalización y será de aplicación en el estudio de investigación.

La Cooperativa al cierre de diciembre del 2017, contaba con 9 522 467 de soles en cartera de crédito, constituida por 7 202 expedientes de créditos administrada por los asesores de créditos. Los expedientes de créditos será la población en la investigación, que se realizará de manera aleatoria la revisión de expedientes y las encuestas realizadas al personal de créditos y cobranzas.

3.4 Tamaño muestral

Se considera muestra a un conjunto de unidades, que nos representa la conducta del universo (población) en su conjunto. Es una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo. Es la aplicación de una prueba a menos de la totalidad de los elementos de una población.

El estudio de la investigación, la muestra es aleatorio y está conformada por 365 expedientes referidos a créditos con vínculo directo al negocio. De modo particular y haciendo uso de fórmulas se determinó considerando muestreo aleatorio simple, en virtud de la poca accesibilidad a las fuentes. La fórmula para muestras finitas es la que más se ajusta.

Corresponde al muestreo aleatorio simple y de acuerdo con la estadística y está representada por la siguiente formula en su obtención por:

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

Donde:

n = Muestra

N = Población…….. 7,202

Z = 95% (Nivel de confianza)..... 1.96

E = 5% (Margen de error)..... 0,05

p = 50% (Probabilidad de éxito)..... 0,5

q = 50% (Probabilidad de fracaso)..... 0,5

En la fórmula, tenemos:

$$\mathbf{n = \frac{(7{,}202)\ (1.96)^2\ (0.5)\ (0.5)}{(7{,}202\text{-}1)\ (0.05)^2 + (1.96)^2\ (0.5)\ (0.5)} = \frac{(7{,}202)\ (3.8416)\ (0.25)}{(7{,}201)\ (0.0025) + (0.9604)}}$$

$$\mathbf{n = \frac{6{,}916.80}{18.9629} = 364.91 = 365\ expedientes\ de\ crédito}$$

3.5 Selección de la Muestra

Para sacar la muestra se tomó en cuenta el cierre de cartera a diciembre del 2017, contaba con 9 522 467 de soles en cartera de crédito, conformada por 7 202 expedientes de créditos administrada por los asesores de créditos. Los expedientes de créditos será la muestra en la investigación y con el cálculo realizado en el ítems del tamaño de muestra se determinó 365 expedientes crediticios, que será la selección de la muestra.

Entonces diremos que se revisara los 365 expedientes crediticios con el propósito de verificación de que sí se han otorgado los créditos en concordancia con los lineamientos de política, control de riesgos crediticios a lo largo del proceso y para controlar la cartera vencida.

Por otro lado, se seleccionó a una muestra conformada por 32 ejecutivos del área de negocios: 28 colaboradores del área de negocios, así como 4 colaboradores pertenecientes al área de cobranza, para realizar la encuesta.

Para su determinación se empleó el método del muestreo no probabilístico

3.6 Técnicas de Recolección de Datos

3.6.1 T*écnicas*

Tanto en lo referente a fuentes de donde se obtuvo la información, cuanto a la data que se obtuvo; se empleó la lectura sistemática y crítica, las observaciones, las conversaciones, y los registros que se emplearon, dan cuenta a una serie de instrumentos empelados en el proceso para recojo de información:

> **Fichas bibliográficas:** estrategia de registro tanto de la información que se obtuvo como de los datos estadísticos conseguidos diversa fuente, correspondiente a literatura académica de revisión, reglamento y política de créditos, documentos de evaluación, revistas financieras, informes del contexto cooperativo y otros documentos que ayuden en la investigación.
>
> **Encuestas:** Las encuestas fueron estructuradas y diseñadas por la tesista y dadas en respuesta por la encuestada correspondiente al área de negocios conformada por: 28 colaboradores del área de negocios y 4 colaboradores del área de cobranza.

Además se realizó la revisión de expedientes de la COOPAC Microfinanzas Prisma, para determinar cómo se está realizando las gestiones crediticias en las evaluaciones de solicitudes de crédito y los riesgos crediticios que se presentan en los procesos para otorgar los créditos; luego usando información financiera para la validación de la cartera vencida y con los datos identificados se permitió identificar la relación gradual existente entre la auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la COOPAC MFP. Los resultados son presentados en la presente investigación.

3.6.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados para el trabajo de campo fueron:

Los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (Anexo N° 01), que consta de 10 preguntas, de los cuales corresponde a la variable auditoría de Gestión Crediticia y rentabilidad.

Para comprobar la consistencia del instrumento a nivel interno, se aplicó el estadígrafo Alfa de Cronbach, en las mediciones estables y consistentes del instrumento, obteniendo α = 0, 850, donde de acuerdo con los datos y su respectiva interpretación de significancia arroja: α = 0,29; demostrando la confiabilidad del instrumento y por consiguiente de alta aceptación. Como se demuestra en:

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.85	0.93	10

3.7 Análisis e interpretación de la información

La data obtenida en el proceso de investigación se evidencia tanto en tablas como en gráficos; detallando la frecuencia absoluta y frecuencia relativa, que la auditoría de la gestión crediticia y la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma reflejaron en los instrumentos. Del mismo modo, se utilizó la prueba correlativa de Pearson que sirve para la determinación de la relación existente entre ambas variables.

Al finalizar la recolección tanto de los datos como de la información por medio del método de la encuesta se procedió al análisis e interpretación de la Información con las siguientes herramientas:

- **Programa Estadístico SPSS 22:** Herramienta de la estadística digital compuesta por una serie de funciones que permiten el acceso y gestión de enormes cantidades de data, su correspondiente análisis y representación gráfica. con un uso sorprendentemente fácil. Tanto los cuadros de diálogo que presentan un interfaz sin mayor inconveniente, como el análisis correspondiente son de fácil manejo.
- **Programa Microsoft Word 2016:** Esta Herramienta nos ayudas a la documentar los resultados obtenidos del SPSS 22 y así mismo se redactará la interpretación de los resultados de las encuestas.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

En el desarrollo de la investigación se recogió información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma como datos estadísticos del asociado (edad y estado civil) y situación financiera de la cooperativa como activos y pasivos.

Así mismo de mostrará informaciones recogidas por medio de las encuestas al área de créditos y cobranzas, con la información obtenida del personal se realizará tabulaciones como también la revisión de los expedientes crediticios.

Con los datos analizados se realizará la comprobación de hipótesis para la validación de la aprobación o rechazo del planteado. A continuación, se presentará los siguientes datos:

4.1.1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, año tras año viene brindando servicios de créditos, ahorro y capacitación financiero a la población más pobres del Perú.

Actualmente, contamos con más de 10,000 socios inscritos, entre ellos, 71.5% se mantienen hábiles y con crédito vigente.

4.1.1.1. Datos del Asociado

4.1.1.1.1. Genero del Asociado

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, está conformada por 7,202 socios entre varones y mujeres como se muestra el cuadro.

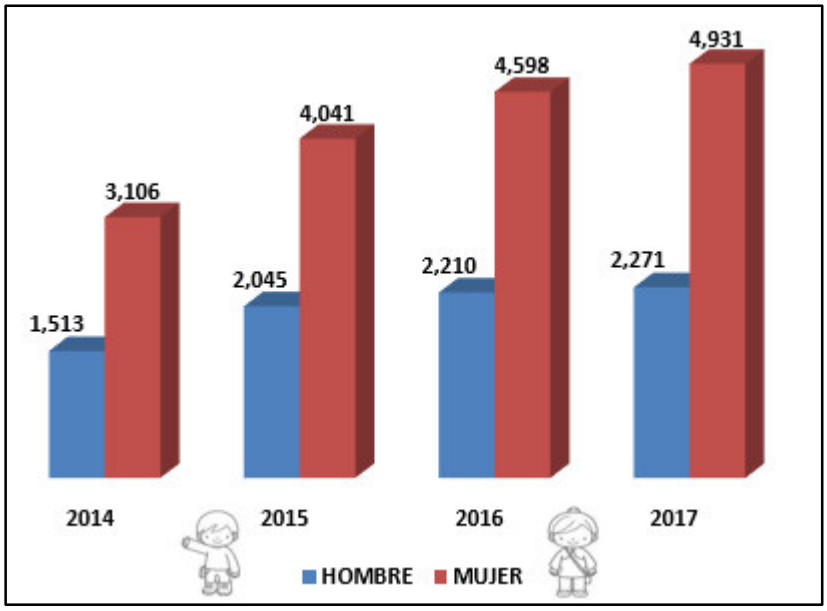


Figura 1. Socios afiliados a la COOPAC por género
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: De acuerdo con el cuadro podemos definir que en el organismo cooperativo Prisma, El género con mayores prestaciones son las mujeres. Cada año se denota el crecimiento de la cartera de socios, se observación que las mujeres son predominantes con 4, 931 créditos por encima de los hombres con 2, 271 al corte de 2017, esto debido a que las mujeres son responsables en administrar la economía crediticia. Más de 6,800 socios que tienen créditos vigentes al 31 de diciembre de 2017, con un saldo vigente de 792 millones de Soles.

En conclusión, podemos decir que la cartera está conformada por créditos asignados a mujeres, que generan mejor rentabilidad que los varones para la COOPAC Microfinanzas Prisma.

4.1.1.1.2. Edad del Asociado que acceden a Créditos

La edad de los socios que acceden a créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, es entre el rango de 18 a 65 años; como se observa el cuadro.

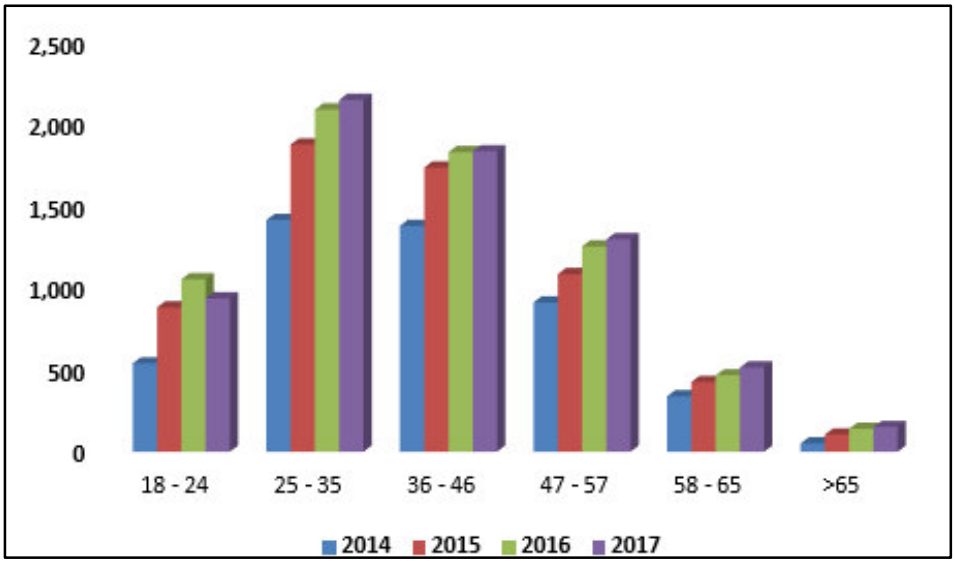


Figura 2. Edad del asociado que accede a créditos
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

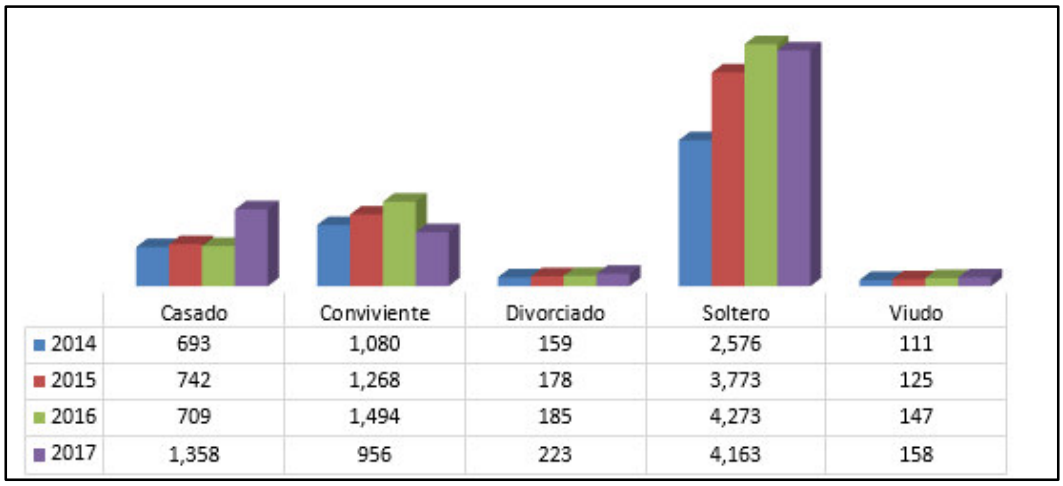
Interpretación: De acuerdo con el cuadro se puede observar lo siguiente, Los asociados con mayor probabilidad de obtener un crédito están en el rango de 25-35 años de edad y son mayor a los 2,000 socios, esto debido a que son la población económicamente activa. Los asociados con menor probabilidad de obtener un crédito están en el rango de mayor 65 años, esto debo a que la fuerza laboral en este sector es muy reducida por la edad y la actividad laboral, son alrededor de 500 socios. La edad en que se puede otorgar créditos en la cooperativa Prisma, es a partir de los 18 años hasta 65 años, claro está previa evaluación crediticia.

Desde el año 2014 hasta 2017 habido un incremento razonable en los créditos otorgados, como se muestra en el rango de edades entre 18 -24 años, la población joven esta económicamente más activada en los préstamos que en años anteriores, así mismo también en los otros rangos de edades se ha visto un mejor crecimiento de los créditos.

En conclusión, cada año la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, está teniendo una mejor acogida en los préstamos crediticios, tanto en el sector de los jóvenes como en las personas mayores, esto evidencia que las operaciones los préstamos son mejor aceptadas años tras años.

4.1.1.1.3. Estado Civil del asociado que acceden a Créditos

El estado civil de los socios que acceden a un crédito en la Cooperativa Prisma son: casados, convivientes, divorciado, soltero y viudo. Como se observa el cuadro.



	Casado	Conviviente	Divorciado	Soltero	Viudo
2014	693	1,080	159	2,576	111
2015	742	1,268	178	3,773	125
2016	709	1,494	185	4,273	147
2017	1,358	956	223	4,163	158

Figura 3. Estado civil del asociado que acceden al crédito
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se observa en el cuadro los socios que más acceden a los créditos son las personas solteras seguido las personas convivientes y los casados con variables que más resaltan en los análisis del 2014 al 2017 así mismo podemos observar que los divorciados y viudos son los que obtienen menos Créditos Financieros.

En conclusión, diremos que las variables del género, edad y estado civil; influyen mucho para la solicitud de un préstamo y el riesgo que puede traer consigo al otorgamiento del crédito.

4.1.1.2. Evolución de las cuentas principales

Las principales cuentas de las Cooperativa Microfinanzas Prisma, se analizarán de acuerdo a las variables del presente trabajo de investigación. Desde septiembre 2014 nos supervisa FENACREP, entidad a la que reportamos frecuentemente nuestros estados financieros y resultados de gestión. No obstante, somos regulados por la SBS, seguimos la normativa que se aplica en el sistema financiero.

4.1.1.2.1. Activos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, mantuvo un crecimiento constante de sus activos durante el 2014 al 2017, como se observa en el siguiente cuadro.

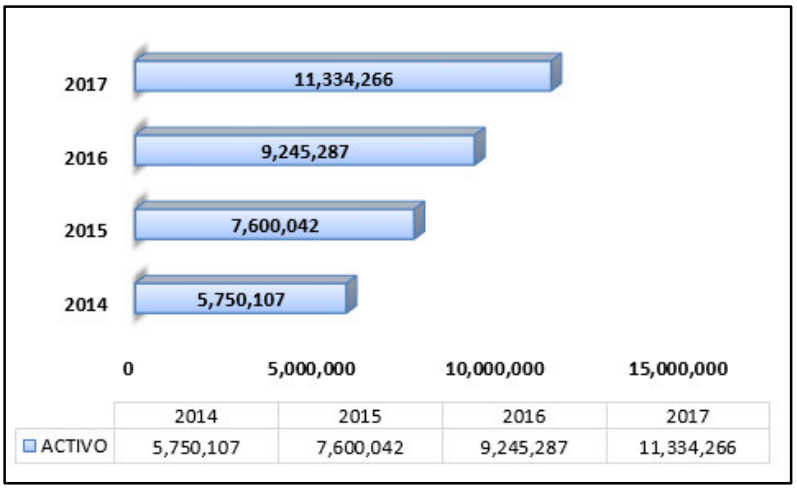


Figura 4. Activos de la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro desde el año 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma ha ido creciendo paulatinamente en socios, cartera y recursos, este crecimiento también se ve reflejado en los activos del mismo, En el año 2017 el total de activos netos alcanzo los S/ 11,334 millones casi el doble ha comparación del año 2014 que obtuvo S/ 5,750 millones.

En conclusión, podemos decir que mientras la cartera y los créditos vayan aumentados años tras años, el activo también se estará incrementado ya que se utilizara mayor recurso para las operaciones de créditos.

4.1.1.2.2. Estructura de la Cartera de Crédito

Una cartera crediticia se financia, principalmente, con los ahorros de los socios, pero, también con préstamos de entidades financieras nacionales e internacionales. Gracias a los resultados alcanzados, hemos diversificado nuestras fuentes financiamiento, obteniendo condiciones de crédito, cada vez, más favorables.

En la Cooperativa Prisma, está compuesto por una cartera de créditos vigentes más cartera de créditos vencidos. Como se observa en el cuadro.

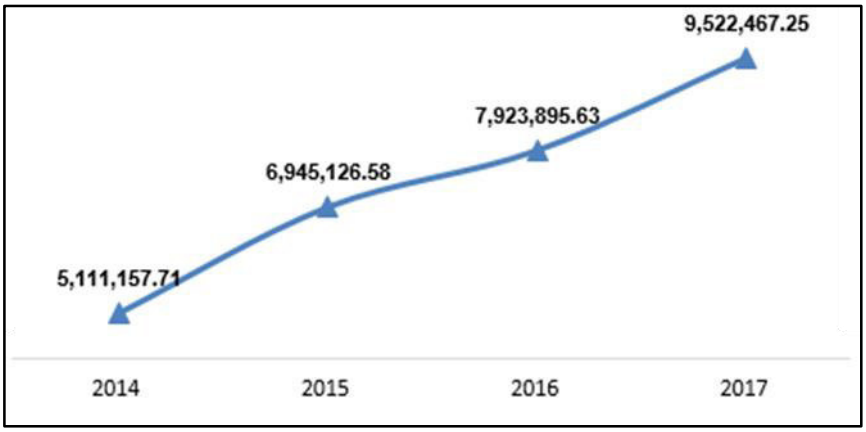


Figura 5. Cartera de crédito COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Se puede observar en el gráfico que, Microfinanzas Prisma ha obtenido un crecimiento constante y firme en su cartera. En el año 2014 cerró con 5,111 millones y ahora en el periodo 2017 estará cerrando con un monto mayor a los 9,522 millones, esto es debido a muchos factores favores de endógenos externos del PBI, la estabilidad económica entre otros.

En conclusión, podemos determinar que el crecimiento de la cartera será constate al trascurrir de los años, siempre en cuando los factores externos e internos no alteren el PBI y la estabilidad económica.

4.1.1.2.3. Montos de Créditos Otorgados al Asociado

Microfinanzas Prisma otorga créditos a los socios con buenas tasas y los montos que más acceden están entre 1,500 y mayores a 7,500. Como se observa en el siguiente cuadro.

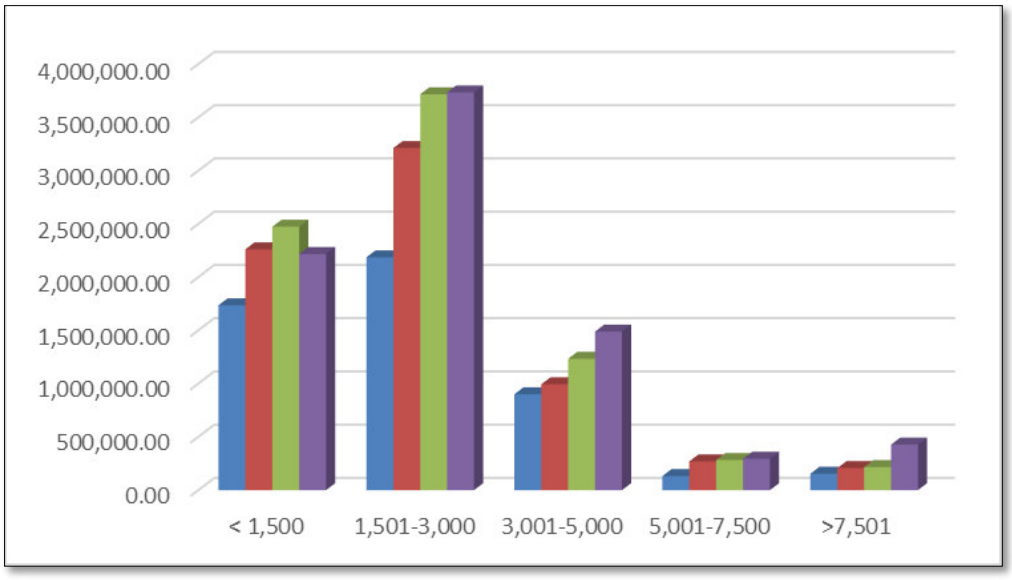


Figura 6. Montos de créditos otorgados al asociado
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro, el asociado tiene una predisposición a los créditos que está el en rango de S/. 1,501 a S/. 3,000 por las buenas tasas de interés que se les brindan. No obstante, los montos menores a 1,500 también representan una buena rentabilidad para la cooperativa y para el asociado. Sin embargo, a medida que incrementa el crédito de S/. 5,000 a más el asociado es renuente a no adquirirlo, uno de las posibles razones son las tasas de interés.

En conclusión, podemos denotar que los montos con los mejor interés y prestaciones que puede obtener La Cooperativa de Ahorro Microfinanzas Prisma está en el rango de S/. 1,501 a S/. 3,000, así el socio no se sobre endeuda y podrá asumir el pago del préstamo, así mismo la cooperativa se mantiene rentable en sus operaciones.

4.1.1.2.4. Tipos de Créditos

Según la Resolución SBS N°11356 - 2008, los tipos de créditos se clasifican en ocho (Créditos Corporativos, Grandes Empresas, Medianas Empresas, Pequeñas Empresa, Micro Empresas, Consumo Revolvente, Consumo no Revolvente y Créditos Hipotecarios para Vivienda).

La mayor concentración de la COOPAC Microfinanzas Prisma, se centra en Créditos Micro Empresas y Créditos de consumo; como se muestra según el cuadro.

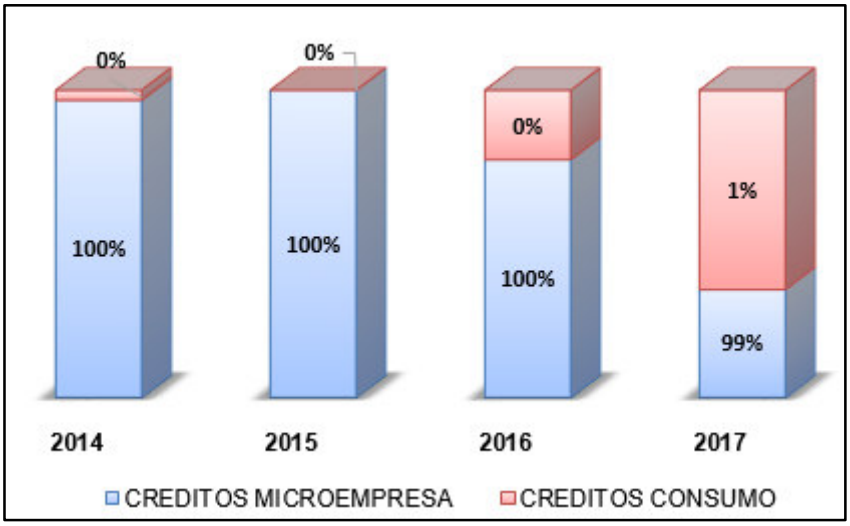


Figura 7. Tipos de créditos
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: En el gráfico se aprecia que, en el año 2014 la rentabilidad de los créditos se vio reflejara en los préstamos a las microempresas con una mayor colocación de créditos obteniendo el 99.96 % de los préstamos, a comparación de los préstamos de consumo que obtuvo un 0.04%. Esto se sigue manteniendo hasta el año 2017, sin embargo, los préstamos de consumo poco a poco están obteniendo más importancia para la institución de crédito cooperativo a nivel de Lima y Metropolitana.

4.1.1.2.5. Crédito por sector Económico

La distribución de créditos según el sector económico en es importante donde nos hace conocer en que esta segmentado los desembolsos. Como se observa en el siguiente gráfico:

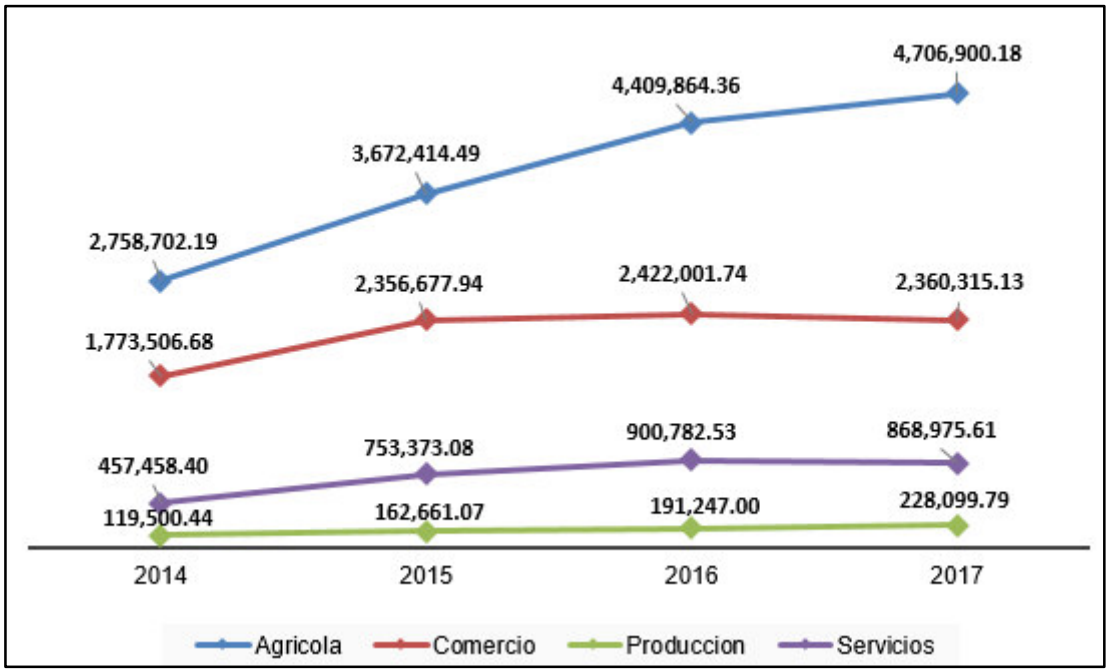


Figura 8. Crédito según sector económico
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: En el grafico presentado se muestran los créditos según sector económico del periodo 2014 al 2017, donde más resalta la mayor concentración de créditos otorgados son los créditos agrícolas con 4 millones debido a la concentración de socios que son en mayoría agricultores. Seguido el sector comercio que son 2 millones; y los de menores colocaciones en el sector económico son los de servicio y producción que tienen menor afluencia en el sector.

En conclusión, El sector con más rentabilidad para Prisma es el de los créditos agrícolas, y en donde se necita más impulso es en el sector Producción, sin embargo, los sectores de comercio y servicio también brindan una buena rentabilidad y estabilidad Económica.

4.1.1.2.6. Productos Crediticios

Los productos crediticios de la COOPAC Microfinanzas Prisma, tiene y ofrece al asociado son: créditos grupales e individuales. Como se observa en el siguiente cuadro.

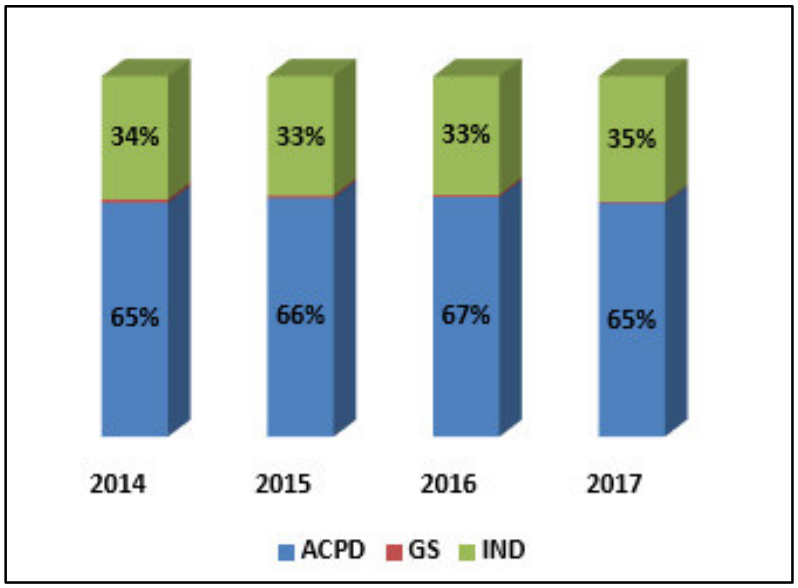


Figura 9. Productos Crediticios
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se observa el cuadro, Microfinanzas Prisma los créditos tiene una mayor colocación en los grupales de ACPDs debido a que dichos créditos están segmentados al sector agrícola y comercio.

También podemos observar que desde el año 2014 hasta el 2017 no ha habido una variación fuerte de los productos crediticos, esto aún se sigue manteniendo ya que el sector más fuerte son las ACPDs y son las que brindan mayor rentabilidad.

En conclusión, Microfinanzas Prisma mantendrá este modelo de negocio ya que las ACPDs brindan buenas prestaciones y rentabilidad para la empresa.

4.1.1.2.7. Calificación de Cartera

Microfinanzas Prisma al corte del 2017 presenta una cartera de 8 millones en las cuales dicha cartera pasa por una calificación de los créditos vencidos, como se presenta en los cuadros.

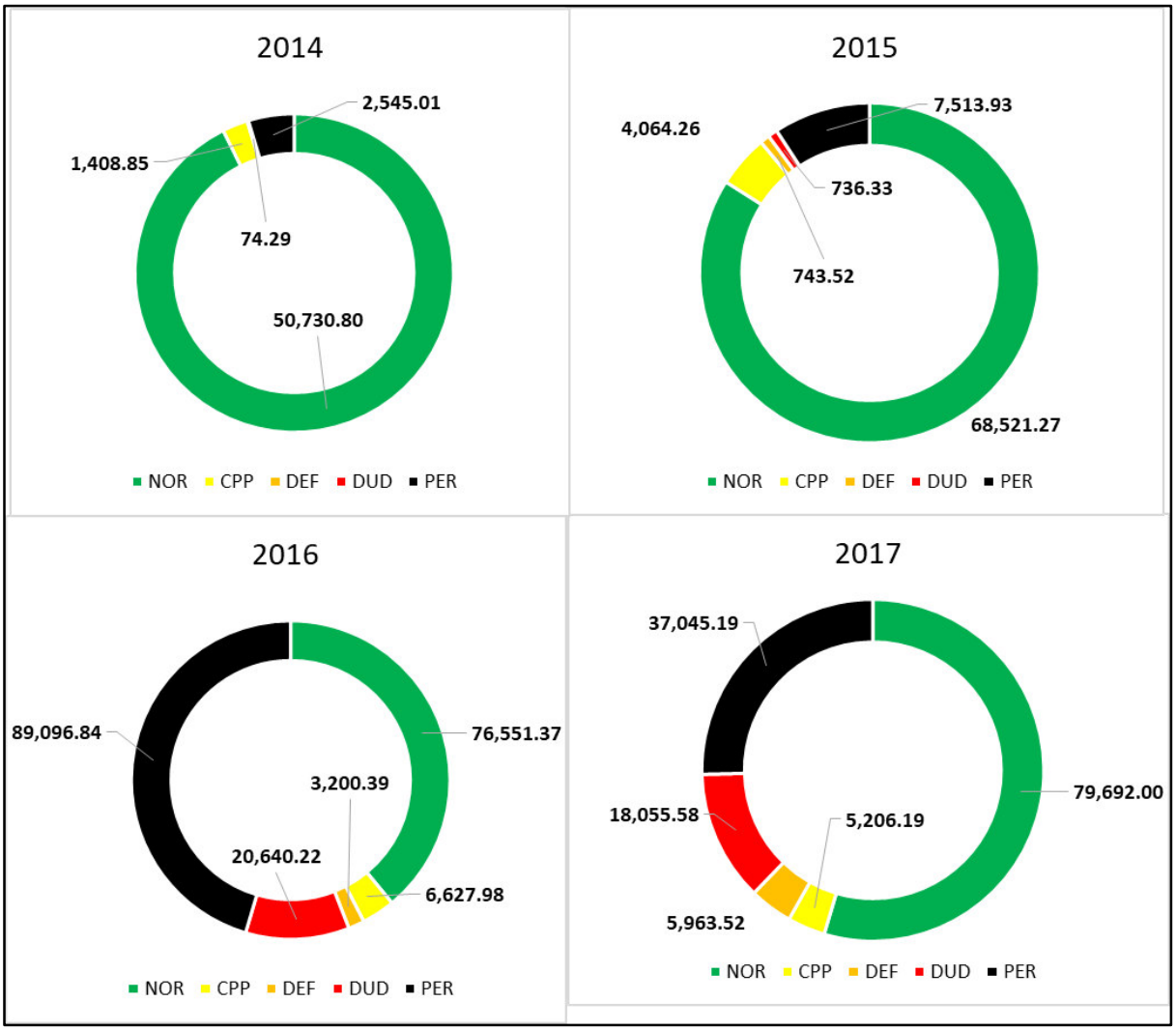


Figura 10. Calificación de cartera por periodos
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se observa el año del 2014 al 2017, las calificaciones se dan en cinco categorías.

Categoría normal, de potenciales dificultades, de deficiencia, dudosa y pérdida. En base a las categorías se hace la calificación de cartera bruta.

Como se observa en los cuadros de mayor impacto se muestra del 2016 al 2017, la categoría perdida de 89 mil es reducido al 2017 en 37 mil; eso se debe que hubo una constante recuperación de los créditos.

4.1.1.3. Ratios de Riesgo Crediticio

La COOPAC Prisma, utiliza como instrumentos financieros indicadores o ratios financiero; para controlar los riesgos crediticios que presenta al momento de otorgación de los créditos, el desembolso y recuperación.

4.1.1.3.1. Morosidad

La COOPAC Microfinanzas Prisma, tiene una cartera bruta de 8 millones y presenta una mora menor a uno en los periodos del 2014 con 0.08% y 2015 con 0.15%.

En el año 2016 con 1.72% y 2017 con 1.05%; son moras mayores a uno que son alarmantes pero controlables. Según el cuadro presente.

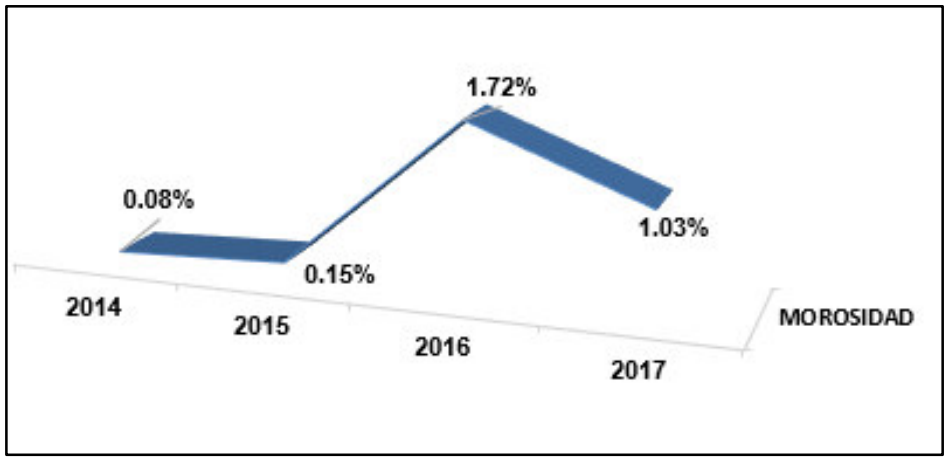


Figura 11. Morosidad de la cartera de la COOPAC MFP
Fuente: *FENACREP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se observa en el cuadro Microfinanzas Prisma, en el periodo 2014 al 2017, ha tenido muchas fluctuaciones debido al crecimiento de la cartera, sin embargo, 2016 presentó el más alto nivel de morosidad, esto debido a los factores del crecimiento del mismo con tasa de morosidad de 1.72 %, no obstante se puedo controlar este crecimiento gracias las gestiones de los recuperadores que se encargan de recuperar los créditos retrasados mayores a 120 días.

En conclusión, la tasa de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Microfinanzas Prisma, está en los rangos permitidos por la FENACREP quien es las que los evalúa a las cooperativas, no obstante, los márgenes de la morosidad son muy bajos y no afectan el crecimiento de la cartera de socios y créditos.

4.1.1.3.2. Provisión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, provisiona entre cartera vencida y más cartera vigente; cuyo porcentaje representa la provisión. Como se observa el cuadro.

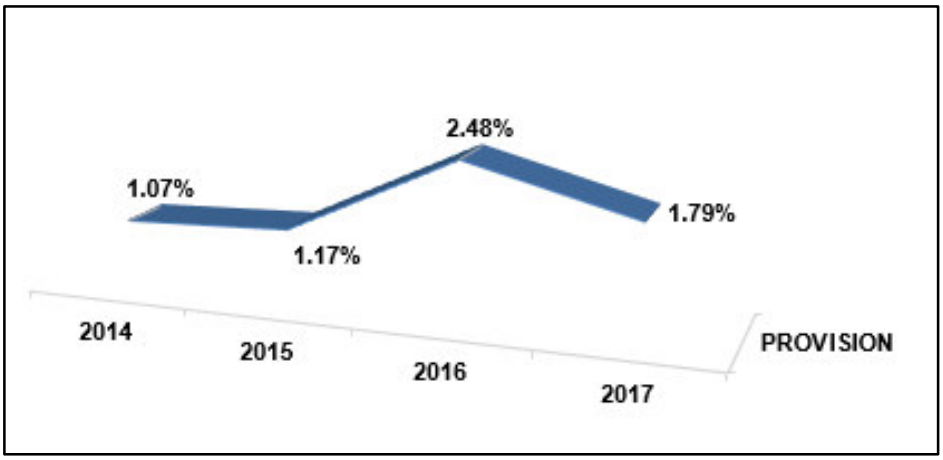


Figura 12. Provisión de la COOPAC MFP
Fuente: *FENACREP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Microfinanzas Prisma, Según el cuadro las provisiones desde 2014 que comenzó con 1,07%, hubo un acenso mínimo hasta 2015 de 1,17%, pero en el año 2016 la provisión se disparó 2,48%, por motivo del crecimiento de la cartea y el mal control de la morosidad, no obstante, en el año 2017 se puedo controlar la morosidad, es por ello que la provisión se redujo a 1,79%.

4.1.1.3.3. Protección

Es la relación entre el nivel de provisiones para créditos y la cartera vencida y en cobranza judicial. La protección evidencia porcentualmente la cartera atrasada que fue provisionada. Como se muestra en el cuadro.

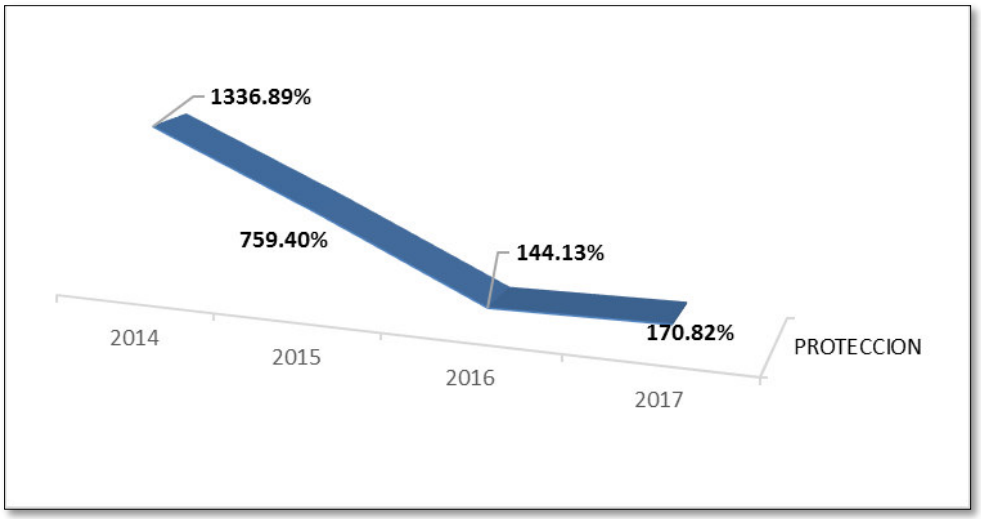


Figura 13. Protección de la COOPAC MFP
Fuente: *FENACREP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se puede observar, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, en el periodo 2014 y 2015 obtuvo una protección de 1336,89% y 759,40% respectivamente esto debido a que la empresa recién estaba realizando sus operaciones de préstamos crediticios, sin embargo, ya para el periodo 2016 y 2017 bajo considerablemente esto debido a que las operaciones se normalización y hubo recuperaciones de créditos. Así mismo tuvo como indicador de protección un nivel de 170,82%, porcentaje mayor al obtenido al cierre del periodo anterior (144,13%). Esto debido al crecimiento de la cartera paulatinamente en los años 2014 al 2017.

4.1.1.4. Comparación entre Variables

4.1.1.4.1. Provisión vs Morosidad

Para determinar un mejor análisis se realizó una comparación entre provisión y morosidad como las variables se manejan, como se presenta en el siguiente cuadro:

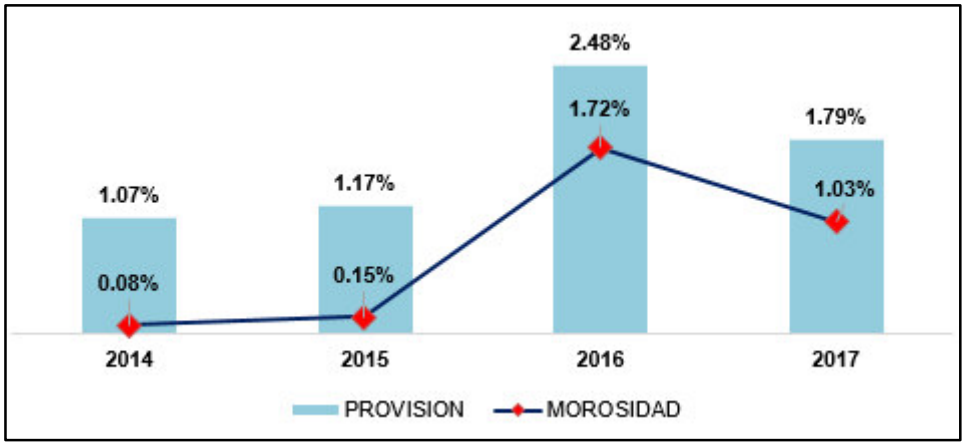


Figura 14. Provisión vs morosidad en la COOPAC MFP
Fuente: *FENACREP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: En el cuadro de Provisión vs Morosidad, la Cooperativa de Ahorro Microfinanzas Prisma, entre los años 2014 y 2015 mantuvo un balance tanto en la morosidad como en la provisión esto debido a las operaciones estuvieron constantes en dichos periodos, sin embargo, en el periodo 2016, el incremento de la cartera hiso que los factores de morosidad subieran y así mismo también las provisiones para ese periodo. En el periodo 2017 se está restableciendo las provisiones y la morosidad esto debió al mayor control que se están teniendo al momento de dar los préstamos crediticios.

En conclusión, podemos decir las provisiones y la morosidad de préstamos son influencias por el crecimiento de la cartera y los factores de que evalúan los créditos otorgados.

4.1.1.4.2. Número de Créditos vs Mora Mayores a 30 días

Para determinar un mejor análisis se realizó una comparación entre número de créditos y mora mayor a 30 días. Como se presenta el siguiente cuadro:

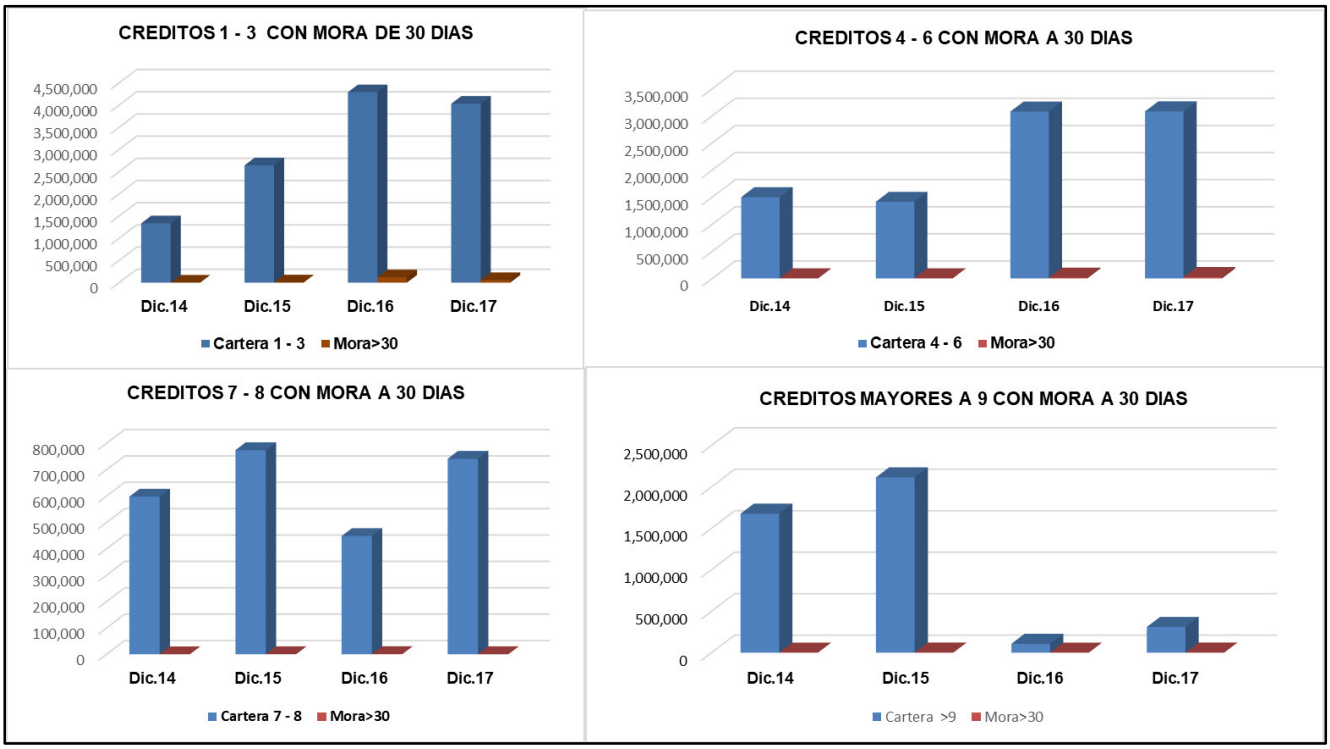


Figura 15. Número de créditos vs mora mayores a 30 días en la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro, los números de créditos otorgados influyen en la morosidad, en el cuadro de créditos de 1 – 3 con mora a 30 días, se observa claramente que los primeros créditos son casi riesgosos por eso se ve la morosidad de 8 mil soles.

Es debido que los primeros créditos vas conociendo al socio a comparación de los créditos mayores a 9 con mora a 30 días es mínimo la morosidad de 1 mil soles; porque allí ya los créditos son otorgados con confianza y presentan poca morosidad.

4.1.1.5. Patrimonio

El respaldo respectivo a las operaciones de una entidad lo sustenta su patrimonio; aquella que además le irroga confianza en el desarrollo y crecimiento dinámicos a nivel organizacional. Por ello, son importante los análisis de tendencias de las más significativas partidas que lo integran. Ayudará a la comprensión de qué factores son los más influyentes en un periodo de años.

4.1.1.5.1. Patrimonio neto

El patrimonio neto de la COOPAC Microfinanzas Prisma, está conformada capital social, reservas y resultados del ejercicio. Como se muestra en el cuadro.

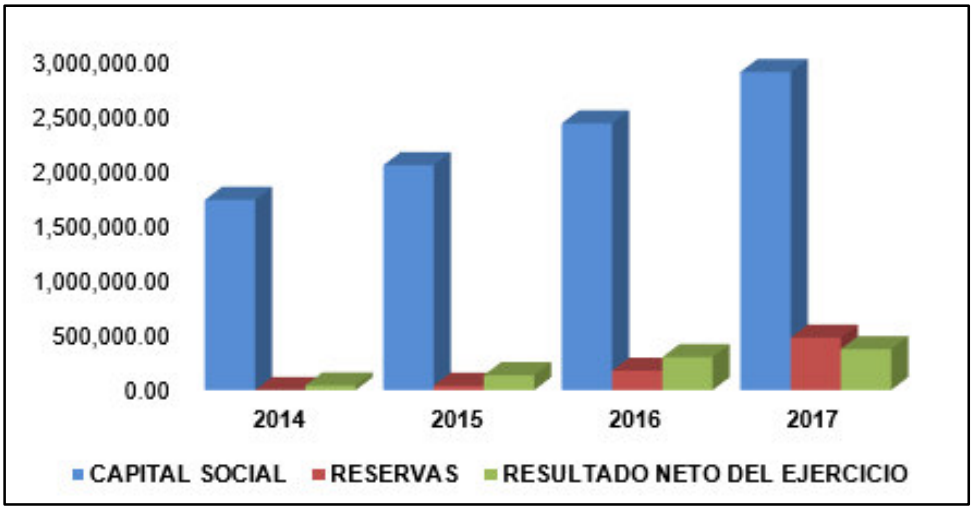


Figura 16. Patrimonio neto de la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se observa en el cuadro de Patrimonio, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, muestra un crecimiento en su patrimonio progresivamente desde el periodo 2014 hasta 2017. Así mismo las reservas ha ganado un impulso en los últimos dos periodos, 2016 y 2017 llegando casi a los S/. 500,000, en comparación del resultado neto del ejercicio que en un principio era superior, no obstante, el capital social ha obtenido un incremento progresivamente de más 2,5 millones, reservas 476 mil y resultado del ejercicio 199 mil al corte del 2017.

En conclusión, podemos decir que el patrimonio de la Cooperativa Microfinanzas Prisma está basado principalmente en el capital social, en las prestaciones de

servicio que se brinda los socios con el fin de brindar un servicio al alcance de las necesidades de cada socio.

4.1.1.5.2. Utilidad neta

La COOPAC Microfinanzas Prisma, en los años del 2014 presenta una utilidad de 43 mil que va creciendo año tras año hasta el corte del 2017 con 371 mil soles. Como se observa en el cuadro.

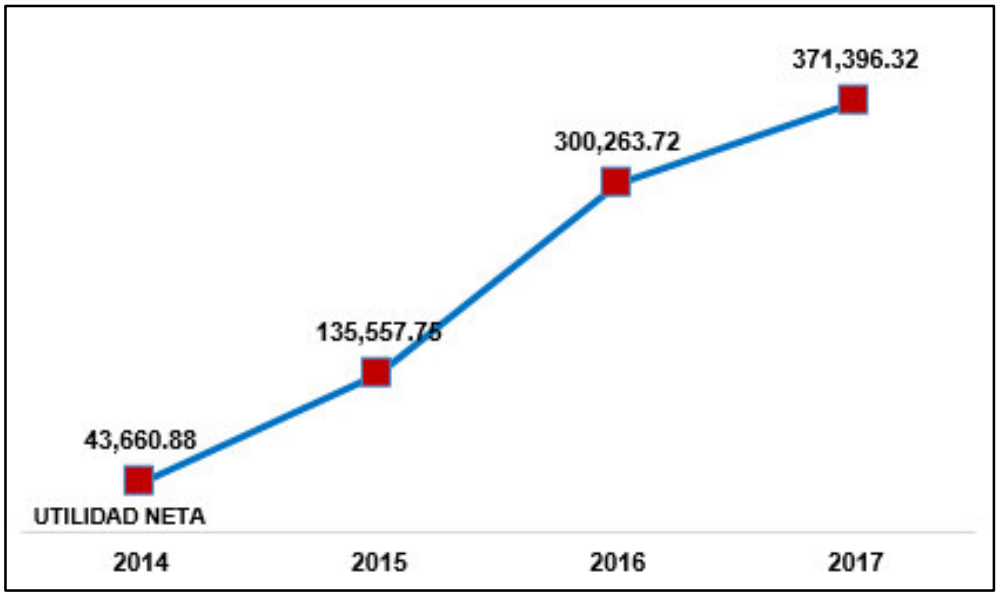


Figura 17. Utilidad Neta de la COOPAC MFP
Fuente: *FENACREP*
Elaborado: *Por el investigador*

Interpretación: Como se puede observar en el cuadro de las Utilidades Netas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, entre el periodo 2014 al 2016 se denotado un incremento favorable de las utilidades esto debido a que los créditos en dicha temporada habían aumentado considerablemente la cartera, llegando a obtener una rentabilidad de S/. 300,263.72 en el periodo 2016, ahora bien, este último periodo 2017 hubo menos Utilidades a comparación de los años anteriores, esto debió a la rigurosidad que se está implementado a la hora de otorgar los créditos a los socios.

4.1.2. Descripción de la variable auditoría de gestión crediticia

La institución sujeta de la investigación COOPAC MP, trabaja en función a captación de los depósitos (ahorros) y desembolsos de créditos en el mercado, explorando, haciendo el análisis, así como otorgando los capitales necesarios para incrementar el número de integrantes o asociados.

Por tales razones la COOPAC MFP tiene un crecimiento año tras año; se debe al trabajo que realiza el área de créditos conformado por los asesores de créditos y cobranzas. Motivo por el cual se realizó unas encuestas al área de crédito, conformada por asesores de crédito y cobranzas. Cuya finalidad es analizar las variables que intervienen en un análisis auditado de la gestión de créditos y de qué manera incide en la rentabilidad.

En este punto se va describir la variable auditoría de gestión crediticia en base a las encuestas que se han formulado a los colaboradores del área de negocios conformada por: 28 colaboradores del área de negocios y 4 colaboradores del área de cobranza.

En relación a las variables independientes se realizó las interrogantes siguientes:

1. **¿Considera fundamental que se realice una Auditoría en Gestión Crediticia dirigido al área de negocios para mejorar la eficiencia, eficaz y economicidad?**

   Las respuestas del área de crédito y cobranzas fueron las siguientes:

Cuadro 2. Es fundamental que se realice Auditoría de Gestión Crediticia

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	10	36%	3	75%	13	41%
No	18	64%	1	25%	19	59%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

En concordancia de las respuestas referidas por ejecutivos de créditos y cobranzas se evidencia que:

- El 64% del ejecutivos de créditos encuestados no creen que es fundamental que se realice una Auditoría de Gestión Crediticia dirigido al área de negocios con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficaz y economicidad y 36 % sí muestran concordancia en que se lleve a cabo una Auditoría de Gestión Crediticia dirigido al área de negocios que ayudara a mejorar la gestión crediticia de la COOPAC.
- El 75% de ejecutivos del área de cobranzas tampoco creen que es fundamental que se realice una Auditoría de Gestión Crediticia, solo el 25% del personal identifica que es fundamental que se realice una Auditoría de Gestión Crediticia dirigido al área de negocios para mejorar la eficiencia, eficaz y economicidad en la COOPAC MFP.

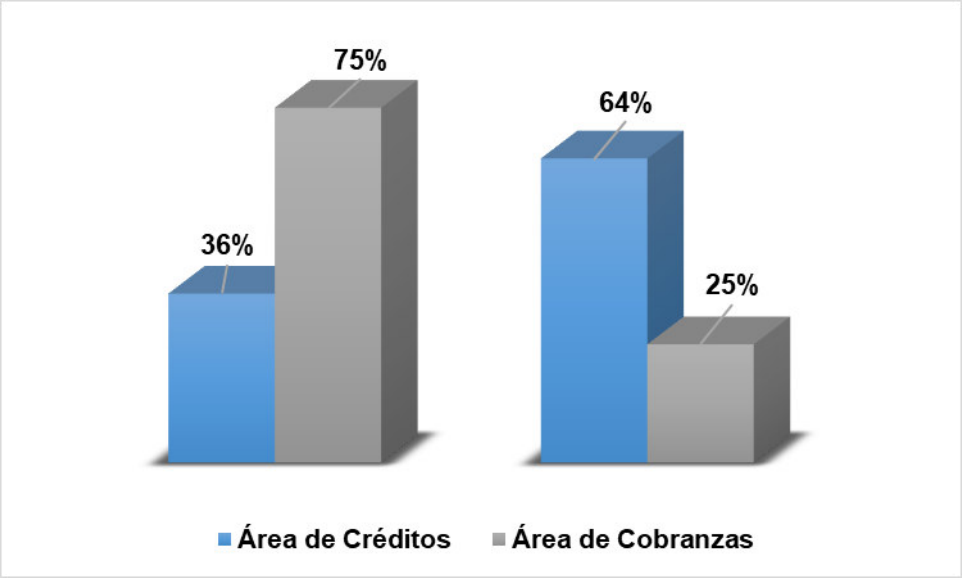


Figura 18. Es fundamental que se realice una Auditoría de Gestión Crediticia
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: de acuerdo con el análisis de la data, se concluye que apenas el 36% y el 25% del personal de créditos y cobranzas, refieren estar de acuerdo con que se lleve a cabo una Auditoría de Gestión crediticia dirigido al área de negocio para mejorar en cuanto a la eficiencia, eficaz y economicidad. Por otro lado el 64% y 75% no están en concordancia en que se lleve a cabo una Auditoría de Gestión crediticia dirigido al área de negocio.

2. ¿Cuándo ingreso a la COOPAC, usted fue capacitado en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas?

Respuestas del área de crédito y cobranzas se evidencian como:

Cuadro 3. Capacitación en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	8	29%	1	25%	9	28%
No	20	71%	3	75%	23	72%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

En cuanto a las respuestas referidas por los colaboradores del área de crédito y cobranza es la siguiente:

- El 71% de los ejecutivos del área crediticia no recibió capacitación en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas, al momento de inicio de sus labores en la COOPAC y el 29 % de los ejecutivos sí tuvo la capacitación pertinente.
- El 75% de ejecutivos del área de cobranzas tampoco ha recibido capacitación en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas, al momento de inicio de sus labores por parte de la COOPAC MFP, y solo el 25% de los ejecutivos de cobranzas ha tenido capacitación pertinente.

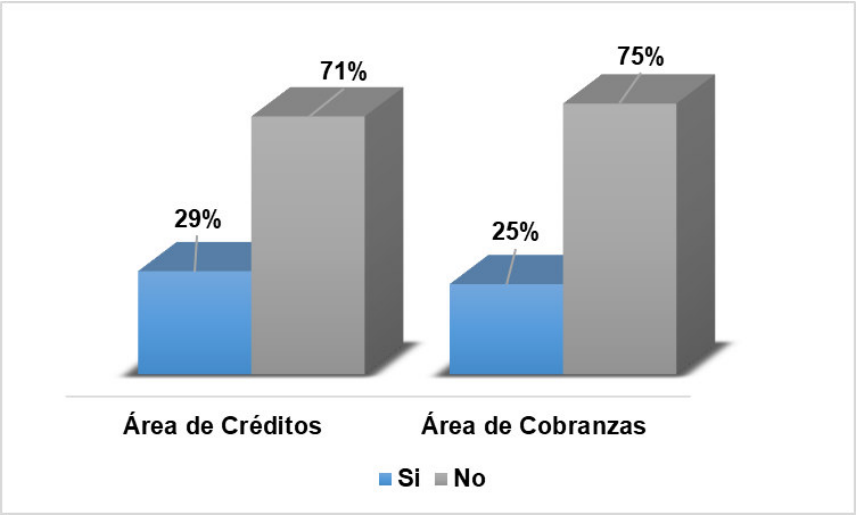


Figura 19. Capacitación por parte de la COOPAC MFP
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la información brindad se puede concluir que un 71% de los colaboradores de créditos y el 75% de cobranzas no tuvieron capacitación en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas; lo que evidencia que la COOPAC no le presta la importancia debida a las capacitaciones de sus ejecutivos ingresantes a la COOPAC.

3. ¿Usted qué porcentaje conoce de la política de crédito de la COOPAC MFP?

Las respuestas del área de crédito y cobranzas fueron las siguientes:

Cuadro 4. Conocimiento de la política de crédito de la COOPAC MFP

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
0% - 25%	19	68%	3	75%	22	75%
26% - 50%	7	25%	1	25%	8	25%
51% - 75%	2	7%	0	0%	2	0%
76% - 100%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

En virtud de las respuestas emitidas por los ejecutivos de crédito y cobranza se tiene que:

- Del total de personas encuestadas del personal de crédito, el 68% del personal del área de créditos conoce entre 0 a 25 por ciento, 25% entre 26 a 50 por ciento, 7% entre 51 a 75 por ciento y 0% ninguno del personal de crédito.
- Y el personal de cobranza, el 75% conoce entre 0 a 25 por ciento, 25% entre 26 a 50 por ciento, 0% entre 51 a 75 por ciento y 0% ninguno del personal de cobranzas.

  Entonces se concluye que hay una deficiencia en cuanto el conocimiento de la política de crédito para la otorgación de créditos.

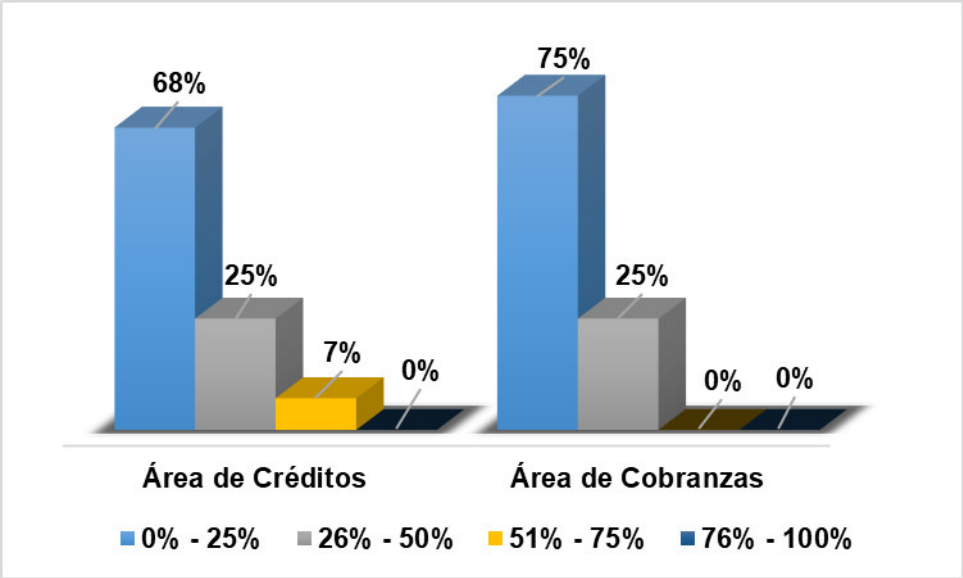


Figura 20. Conocimiento de la política de crédito de la COOPAC MFP

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma

De elaboración propia

Interpretación: La información obtenida de la encuesta del personal del área de crédito y de cobranza, permite colegir que, 25% de los ejecutivos del área de créditos y cobranza conoce la política de crédito entre 26 y 50 % conoce el contenido de la política de crédito, evidentemente hay una situación de preocupación ya que así la entidad tiene una normatividad interna definiendo pautas y procedimientos a seguir desde la promoción, otorgamiento de los créditos, desembolso y su recuperación. Los trabajadores desconocen, ni la han leído pese que se les entrego en físico y virtual al ingreso de sus labores.

Es un punto muy importante el conocimiento de la política de crédito para el personal de negocios, debido que el negocio principal de la Cooperativa es otorgar créditos que se debe tener en la gestión crediticia.

4. ¿Consideras que la COOPAC MFP, presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia?

Las respuestas del área de crédito y cobranzas fueron las siguientes:

Cuadro 5. Inadecuados procedimientos de evaluación crediticia en la COOPAC MFP

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	18	64%	3	75%	21	66%
No	10	36%	1	25%	11	34%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De las respuestas emitidas por los ejecutivos de crédito y cobranza se tiene que:

- De los encuestados del personal de crédito, el 64% si considera que la COOPAC MFP presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia y el 36% no considera que la COOPAC MFP presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia.
- Y el personal de cobranza, el 75% si considera que la COOPAC MFP presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia y el 25% no considera que la COOPAC MFP presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia.

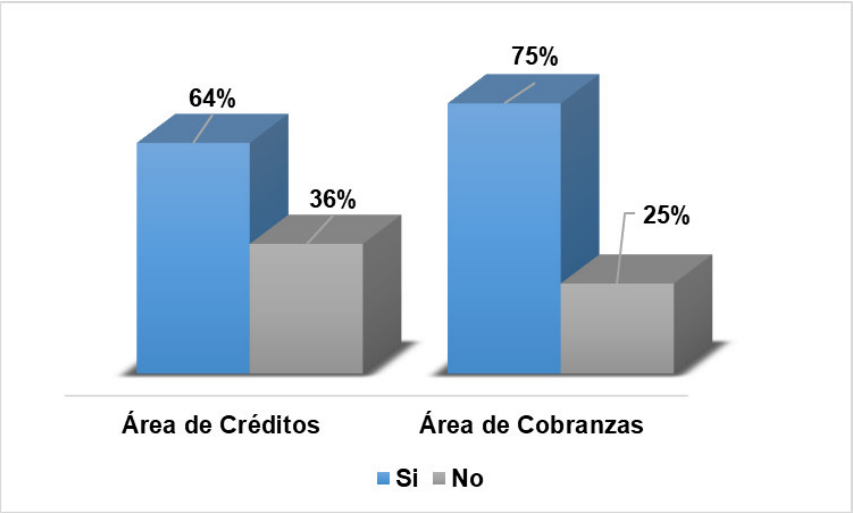


Figura 21. Inadecuados procedimientos de evaluación crediticia en la COOPAC
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la indagación brindada por los colaboradores se concluye que el 64% de los colaboradores de créditos y el 75% de cobranzas consideran que la COOPAC presenta inadecuados procedimientos durante la evaluación crediticia, eso hace que las evaluaciones no sean fiables para su retorno o recuperación del crédito.

5. Durante la evaluación crediticia, usted usa el método de las 5 "C" (carácter, capacidad, capital, colateral y condición).

Las respuestas del área de crédito y cobranzas fueron las siguientes:

Cuadro 6. Método de las 5 "C" (carácter, capacidad, capital, colateral y condición)

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	5	18%	2	50%	7	22%
No	23	82%	2	50%	25	78%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Considerando las respuestas referidas por los colaboradores de crédito y cobranza se evidencia que:

- De la información, se observa en cuanto al personal de créditos el 82% no usa durante la evaluación crediticia el método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición) y 18% si usa el método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición), en las evaluaciones crediticias.
- Tras la revisión al personal de cobranza el 50% de ambas respuestas evalúan y no evalúan con el método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición).

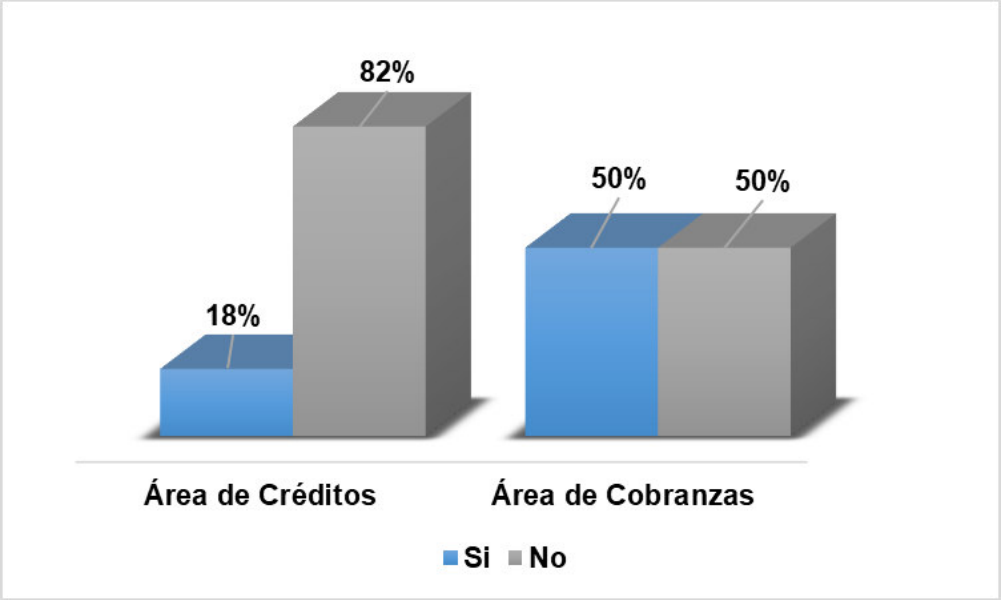


Figura 22. Método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición)
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Con la información obtenida el área de creditos y cobranzas, el 18% y 50% de los colaboradores mencionan que, no realizan el método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición) durante la evaluación crediticia.

El método de las 5”C”, es un modelo sencillo y conocido que se ayuda a evaluar al socio de manera cualitativa y cuantitativa. Por ello es importante conocer el método que emplea la COOPAC en las evaluaciones.

6. La evaluación crediticia Ex - ante y Ex - post de desembolsos, realizada por los Gerentes de Agencias cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito.

Del área de crédito y cobranzas respondieron lo siguiente:

Cuadro 7. Ex- ante y Ex - post, realizada por los GA cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	12	43%	0	0%	12	38%
No	16	57%	4	100%	20	63%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Del cuadro presentado se observa:

- Un 57% de ejecutivos de créditos respondieron que, en la evaluación crediticia Ex - ante y Ex - post de desembolsos, realizada por los Gerentes de Agencias no cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito y el 43% si cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito los gerentes de agencias.
- El 100% del personal que labora en el área referida a cobranzas menciona que, la evaluación crediticia Ex - ante y Ex - post de desembolsos, realizada por los Gerentes de Agencias no cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito

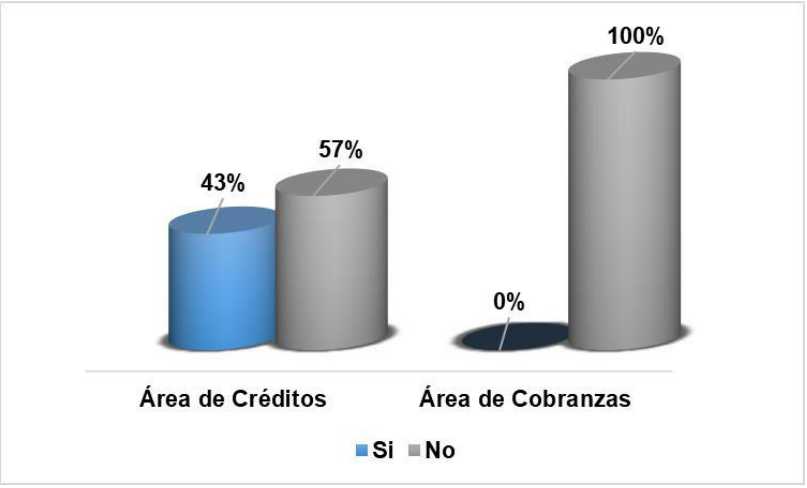


Figura 23. Ex- ante y Ex - post, realizada por los GA cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: En base a la información proporcionada por los colaboradores del área de créditos y cobranzas, el 57% y 100% señalan que el gerente de agencia no cumple con las supervisiones mínimas de evaluaciones crediticias Ex- ante y Ex - post desembolsos que estipule en la política de crédito.

Es importante las supervisiones ex ante durante las evaluaciones de créditos para verificar su capacidad de pago y que el crédito no tenga riesgos de su recuperación; como también después controles en el ex post de los desembolsos para evitar los desvíos o fugas del destino del crédito.

7. ¿Usted maneja la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados?

Las respuestas de crédito y cobranzas manifestaron lo siguiente:

Cuadro 8. Herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de pago de sus asociados

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	18	64%	4	100%	22	69%
No	10	36%	0	0%	10	31%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De las preguntas en mención al personal de crédito y cobranza se demuestran que:

- El 64% de ejecutivos de créditos respondieron que si manejan la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados; en cambio el 36% no manejan la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados
- El 100% de ejecutivos de cobranza respondieron que si manejan la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados.

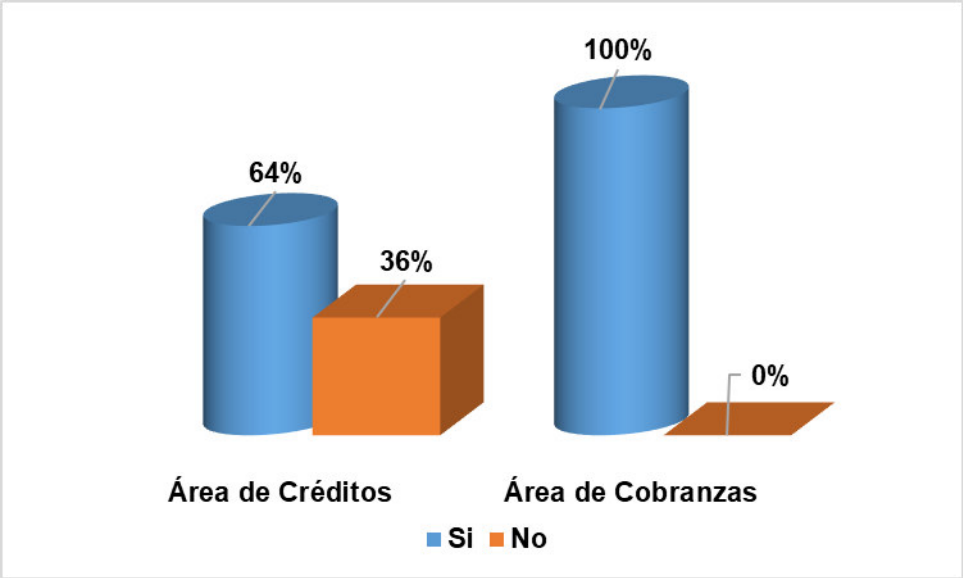


Figura 24. Herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de pago de sus asociados
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada por los colaboradores del área de créditos el 36% no usan la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados, debido a que desconocen la herramienta ya que son colaboradores nuevos sin experiencia y no fueron capacitado por las herramientas que maneja actualmente la cooperativa.

Por ello la herramienta de flujo de caja es muy importante, que conozca el colaborador crédito y finanzas; para medir la capacidad de pago que presenta el socio.

8. La calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo, le facilita información suficiente para calificar a un socio.

Las respuestas de crédito y cobranzas manifestaron lo siguiente:

Cuadro 9. La calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo, le facilita información suficiente para calificar a un socio

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	11	39%	1	25%	12	38%
No	17	61%	3	75%	20	63%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De la información se obtiene:

- Un 61% de ejecutivos de créditos respondieron que la calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo no le facilita información suficiente para calificar a un socio y el 39% si le facilita información suficiente para calificar a un socio.
- El 75% del personal que labora en el área referida a cobranzas menciona que, la calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo no le facilita información suficiente para calificar a un socio y el 75% si le facilita información suficiente para calificar a un socio.

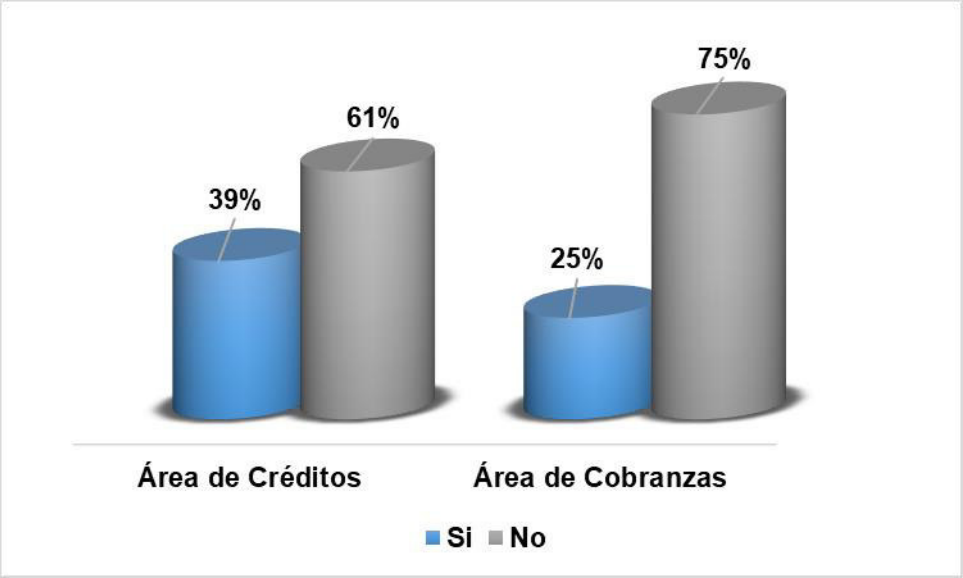


Figura 25. La calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo, le facilita información suficiente para calificar a un socio
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De acuerdo el gráfico se evidencia que el 61% del área de crédito y 75% del área de cobranza, la calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo no le facilita información suficiente para calificar a un socio, ya que los colaboradores comentan que utilizan otras informaciones como referencias vecinales y familiares, verificaciones del giro de negocio o centro de trabajos, entre otros; por ello mencionan que no es suficiente para calificar a un socio el central de riesgos

9. El indicador ROE, le ayuda tomar decisiones futuras

Las respuestas de crédito y cobranzas manifestaron lo siguiente:

Cuadro 10. El ROE, le ayuda tomar decisiones futuras

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	20	71%	3	75%	23	68%
No	10	36%	1	25%	11	32%
TOTAL	**30**	**107%**	**4**	**100%**	**34**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De acuerdo a los resultados se presenta:

- Un 71% de los ejecutivos del área de créditos, señalan que el indicador ROE, si les ayuda a tomar decisiones futuras y 36% no si les ayuda a tomar decisiones futuras.
- El 75% del personal que labora en el área referida a cobranzas menciona que, el indicador ROE, si les ayuda a tomar decisiones futuras y 25% no si les ayuda a tomar decisiones futuras.

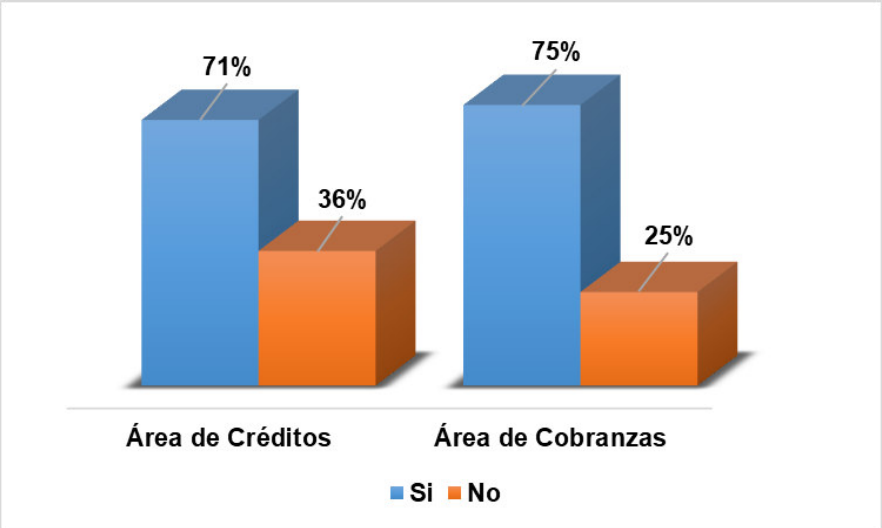


Figura 26. El ROE, le ayuda tomar decisiones futuras
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

- **Interpretación:** De acuerdo a las indagaciones por los colaboradores del área de créditos y cobranzas se concluye, el 36% y 25% señalan que el indicador ROE, no les ayuda a tomar decisiones futuras; ya que los colaboradores encuestados desconocen la terminología. Por ello es importante conocer los indicadores utilizados por las empresas que ayudan mucho a tomar decisiones futuras.

10. El indicador ROA de la COOPAC Microfinanzas Prisma, se encuentra dentro de los rangos del sector cooperativo.

Las respuestas de crédito y cobranzas manifestaron lo siguiente:

Cuadro 11. El ROA, se encuentra dentro del rango cooperativo

Respuestas	Encuestados				Total	%
	Área de Créditos	%	Área de Cobranzas	%		
Si	3	11%	2	50%	5	16%
No	25	89%	2	50%	27	84%
TOTAL	**28**	**100%**	**4**	**100%**	**32**	**100%**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De acuerdo a las respuestas son:

- El 89% de ejecutivos de créditos respondieron que, el ROA no se encuentra del rango cooperativo y 11% si se encuentran dentro del rango cooperativo.
- El 50% de ejecutivos de créditos respondieron que, el ROA no se encuentra del rango cooperativo y 50% si se encuentran dentro del rango cooperativo.

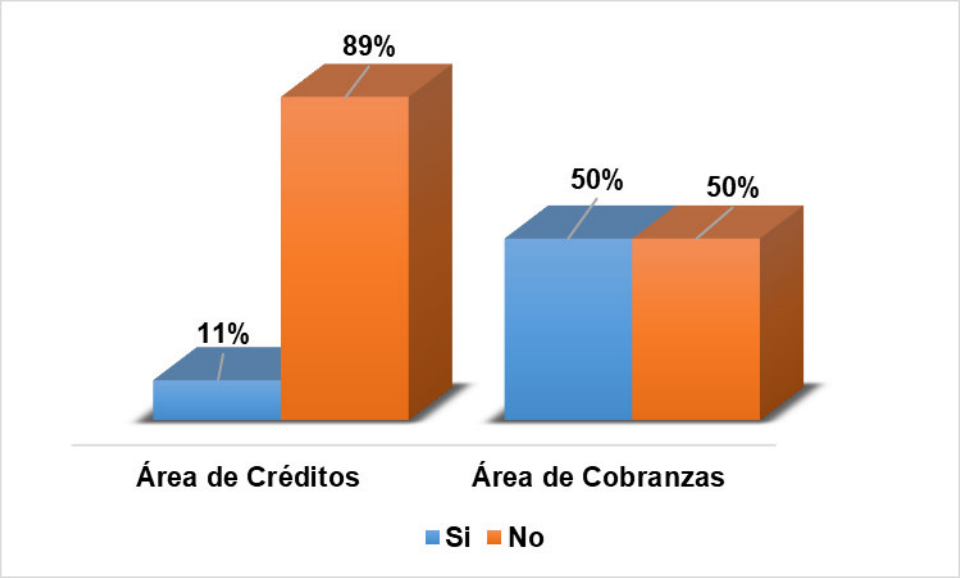


Figura 27. El ROA, se encuentra dentro del rango cooperativo
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De la información presentada por los colaboradores del área de créditos y cobranzas, el 89% y 50% indican que, el ROA si se encuentra del rango

cooperativo, llegando a la conclusión que la Cooperativa al corte del 2017 tiene de 3.28 del indicador ROA, por ello no se encuentra dentro del rango cooperativo ya que supera más de uno.

Evaluación crediticia:

1. Ingreso de documentos al expediente de crédito

Tras la revisión evaluativa del total de la muestra de los 365 expedientes de crédito, se identifican debilidades en las solicitudes de otorgamiento de crédito y también en la ficha socioeconómica.

Cuadro 12. Solicitud de crédito con documentación completa e incompleta

Total Expedientes de Crédito	Expedientes incompleta	Expedientes completos
365 Expedientes	70	295

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Del bloque de totalidad de los 365 expedientes en revisión se evidencia que el 70 de ellos no tienen la documentación completa para sustentar su otorgamiento crediticio, así como un incumplimiento en cuanto a la política crediticia, representa el 19% de los expedientes totales revisados; además se puede determinar que existen 295 expedientes que sí presentan toda la documentación, corresponde al 81% del global de expedientes revisados.

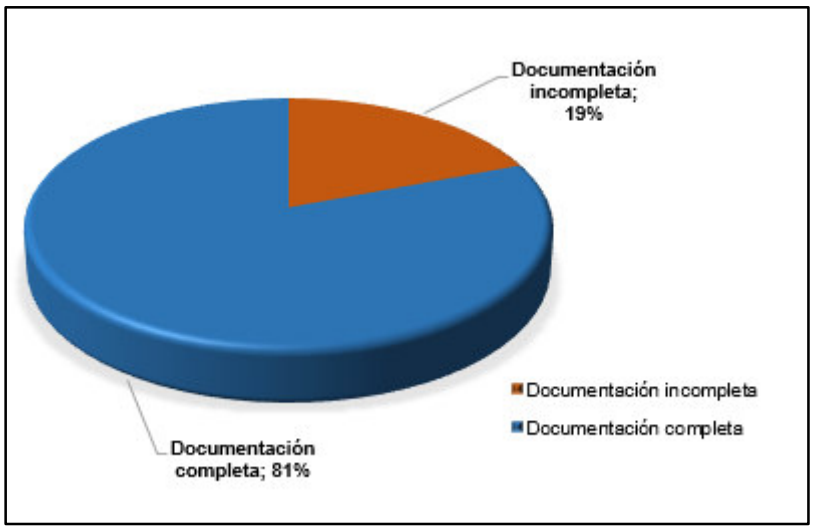


Figura 28. Solicitud de Crédito completa e incompleta
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Se colige de la evaluación de los expedientes muestrales que hay un 19% de los expedientes que no cuentan con una documentación exacta, situación limitante para una evaluación objetiva del crédito, ya que no se podrá verificar el total de datos del solicitante. Es preciso señalar que una gran cantidad de los expedientes revisados evidencian faltantes de dos a más documentos simultáneamente, por ejemplo, DNI sin actualización, Recibos de agua o luz, solicitudes de crédito, croquis del negocio, croquis del domicilio, central de riesgo y acta de aprobación, estos se exponen en la tabla siguiente:

Cuadro 13. Deficiencias halladas en la revisión de expedientes

Deficiencias encontradas	Total
DNI Desactualizado	5
Falta de Recibo Agua o Luz	3
Falta de solicitud de crédito o FSE	12
Croquis de Domicilio	12
Croquis del negocio	25
Central de Riesgo	10
Acta de Aprobación	3
Total de documentos incompletos	**70**

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

2. Evaluación de Créditos de acuerdo a la política de crédito

N° Expedientes con evaluación crediticia de acuerdo a la política de crédito

Cuadro 14. Evaluación crediticia

Total Expedientes de Crédito	Expedientes no conformes	%	Expedientes conformes	%
365 Expedientes	120	33%	245	67%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Realizado el proceso de evaluación de los 365 expedientes, puede determinarse que 120 expedientes que equivalen al 33% no conformes en la evaluación de los créditos acorde con la política crediticia y 245 expedientes equivalentes al 67% del total si cuentan con los documentos suficientes de acuerdo a la política de crédito para ser otorgados los créditos de acuerdo el producto solicitado.

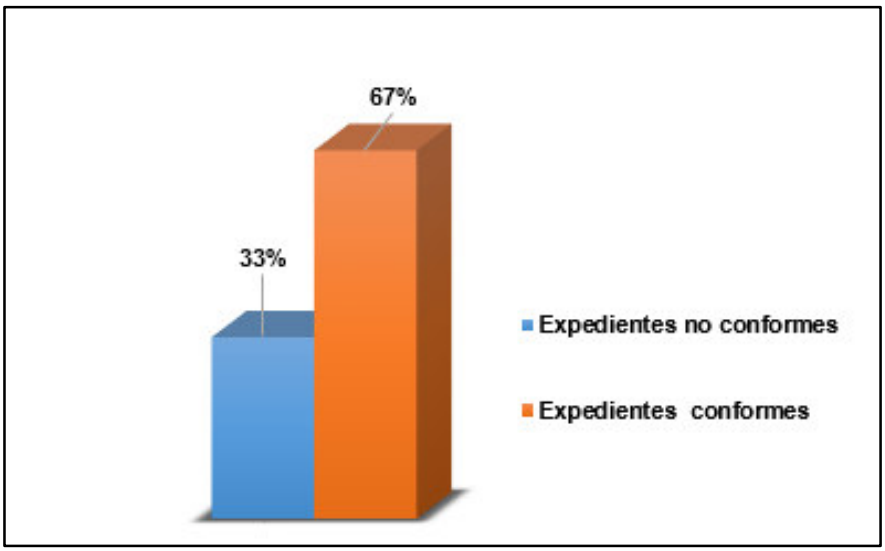


Figura 29. Expedientes a exceder un crédito de acuerdo a la Política
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Efectuada la evaluación de los expedientes se deduce que el 33% del global muestral (365 expedientes) no tienen la documentación suficiente para acceder los créditos en consonancia con la política de crédito que respalden la capacidad de pago de los montos solicitados, todo ello porque un número significativo de socios están sobre endeudados con causal más recurrente de sobrendeudamiento y el 67% de los expedientes presentan con una documentación suficiente para ser desembolsados.

3. Evaluación de Créditos con la 5 "C"

N° Expedientes con evaluación crediticia con las 5"C"

Cuadro 15. Evaluación crediticia usando las 5 "C"

Carácter	Historial de Crediticio	**22%**
	Referencias Vecinales	
	Referencias Comerciales	
Capacidad	Antigüedad del Negocio	**28%**
	Nivel de Deuda	
	Relación Ingreso/deuda (30%)	
Capital	Nivel de Inventarios	**25%**
	Nivel Activos del Negocio	
	Nivel de Ahorros	
Colateral	Cuenta con Avales	**18%**
	Título de Propiedad de Casa	
	Título de Propiedad del Terreno Agrícola	
Condiciones	Giro de Negocio	**7%**
	Tipo de Crédito	
	Destino del Crédito	

Fuente: información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De acuerdo con la revisión de los 365 expedientes de la muestra, se logró determinar que 120 expedientes evaluados con el método de las 5 “C”, el 28% equivalentes a 101 expedientes son evaluados con por su capacidad crediticia, el 25% equivalentes a 91 expedientes son evaluados con su capacidad crediticia, el 22% equivalentes a 81 expedientes son evaluados con el carácter, el 18% equivalentes a 66 expedientes son evaluados con colateral y 7% equivalentes a 26 expedientes con las condiciones crediticias.

El método que corresponde a las 5 “C”, en la evaluación del crédito es muy importante, porque nos ayuda analizar adecuadamente por cada factor de manera eficiente, para la toma de decisiones de una buena otorgación de créditos. Como la siguiente figura se muestra:

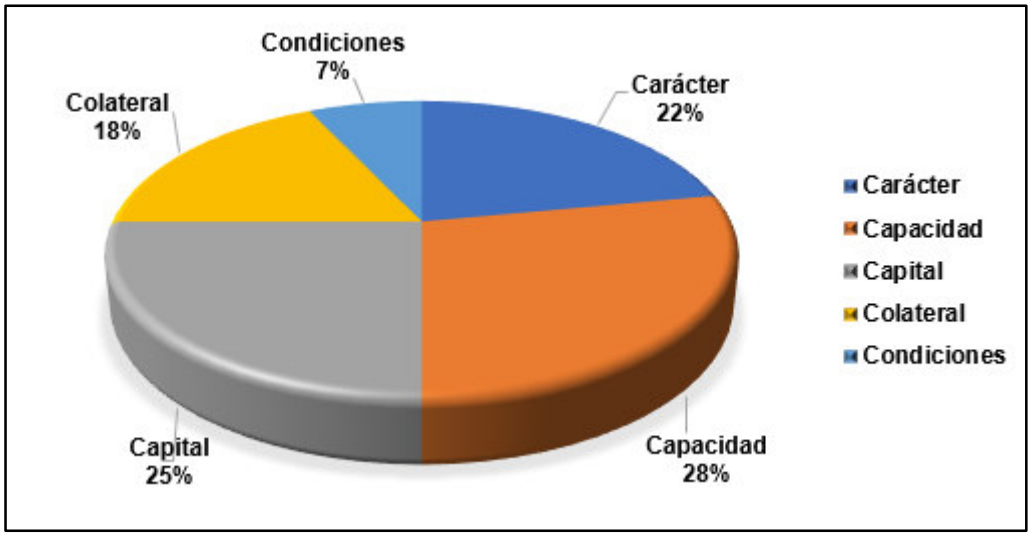


Figura 30. Expedientes de Créditos 5 "C"
Fuente: *Información de* la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: De la evaluación de 365 expedientes evaluados con el método de las 5 “C”, el 28% son evaluados con por su capacidad crediticia, el 25% son evaluados con su capacidad crediticia, el 22% son evaluados con el carácter, el 18% son evaluados con colateral y 7% con las condiciones crediticias.

4. Desembolso del crédito

Indicador: Cantidad de créditos desembolsados

Cuadro 16. Créditos desembolsados

Total Expedientes de Crédito	Créditos desembolsados distintos al monto aprobado CCL	%	Créditos desembolsados al monto aprobado CCL	%
365 Expedientes	30	8%	335	92%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Luego de revisar los 365 expedientes muestrales, se colige determinativamente que existen 30 expedientes que son equivalentes al 8% del total y que son créditos en desembolso diferentes al monto aprobado en el comité de crédito local y 335 desembolsos que equivale al 92% del global de créditos refieren a créditos desembolsados al monto aprobado al comité de crédito local, de conformidad con

lo estipulado por el área de créditos, y ello en virtud de que no existe una comunicación por parte de negocios en la disminución de la aprobación de créditos, lo que con lleva una falta de efectividad en los desembolsos.

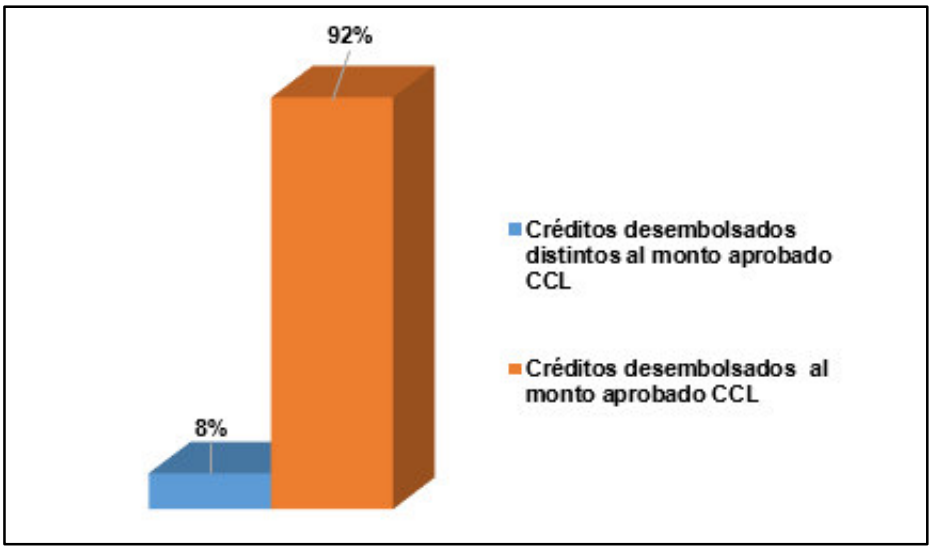


Figura 31. Créditos desembolsados
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: El 8% de créditos desembolsados distintos al monto aprobado, el origen responde a una descoordinación existente entre la oficina principal situada en Lima y las agencias que se encuentran en provincias, pues al aprobarse un crédito no se está comunicando a tiempo sus resultados evaluados, existe por tanto, variaciones en los montos referidos a desembolsos.

Otro problema que se presenta es la aprobación telefónica y olvidándose de actualizar la información en la documentación del acta de aprobación del comité de crédito local.

5. Recuperación y monitoreo del crédito

Indicador: Calificación por días de retraso

Cuadro 17. Calificación por días de retraso

Total Expedientes de Credito	Retraso entre 0-8 días	%	Retraso entre 9-30 dias	%	Retraso entre 31-60 dias	%	Retraso entre 61-120 dias	%	Retraso entre de 120 Dias	%
365 Expedientes	190	52%	72	20%	57	16%	20	5%	26	7%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Analíticamente se puede determinar que un 52% del total global de la muestra (365 expedientes) son créditos que evidencian un retraso de 0 a 8 días; un 20% de créditos presentan retraso de 9 a 30 días, así como el 16% evidencia retraso entre los 31 y 60 días calendario; solo un 5% presenta retraso entre 61 y 120 días; por último, un 7% de la muestra en estudio evidencia retraso mayor a los 120 días.

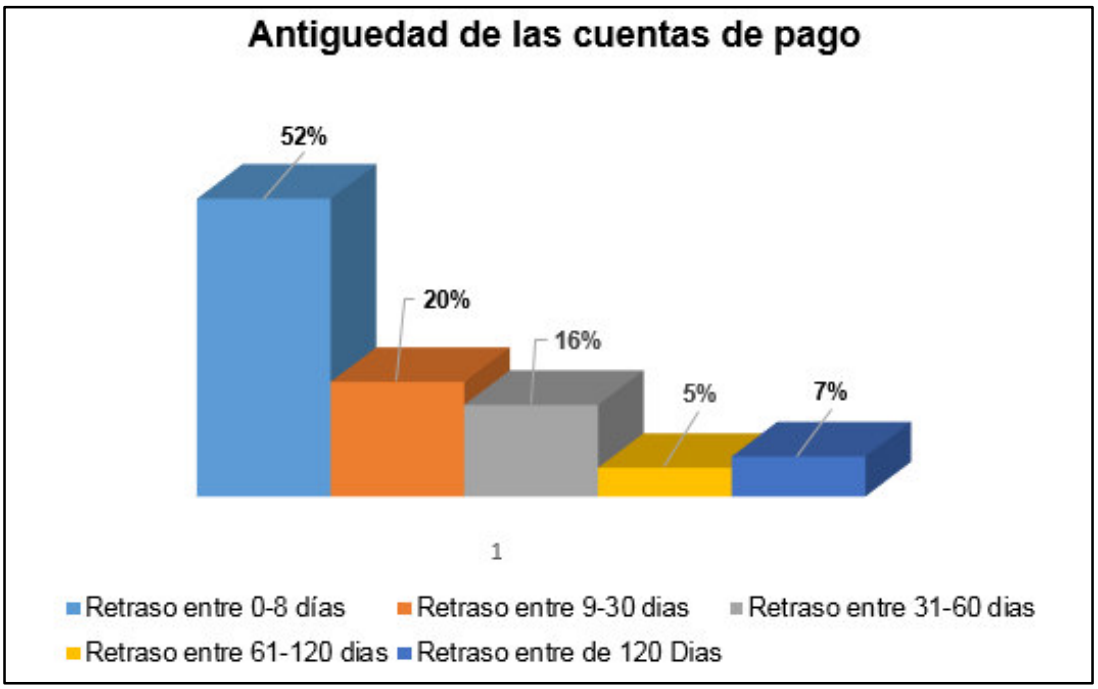


Figura 32. Antigüedad de las cuentas por cobrar
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Tras revisar exhaustivamente los 365 expedientes, podemos determinar que un 52% de los créditos que se otorgaron evidencian un retraso entre 0 y 8 días; el 20% presenta ciertos retrasos de 9 a 30 días (calificados con Problemas de Pago), el 16% presenta retraso de 31 a 60 días (calificados como Deficiente), el 5% mantiene retraso evidente de 61 a 120 días (calificados como Dudosa) y finalmente, el 7% presenta retraso por más de 120 días calendario con calificativo de Pérdida.

Es evidente que el 7% de créditos globales de la muestra no presenta un adecuado comportamiento respecto a sus pagos, se incrementa el nivel de provisiones que realiza la COOPAC, el comportamiento de los créditos de la muestra evidencia una tendencia a incrementar la morosidad en la institución.

Resultante de la evaluación crediticia el asesor ejecutivo de crédito debe seguir minuciosamente el flujo crediticio al momento de captar un socio al momento de evaluar un crédito que es la presentación de la solicitud, evaluación de acuerdo a la política de crédito y con el método de las 5 “C”, desembolso y recuperación y monitoreo del crédito otorgado al socio.

Para ello tendrá que seguir las fases de forma detallada y así los créditos que se hayan desembolsado eviten ser morosos, y obstaculicen el desarrollo del proceso para otorgar créditos; reduciendo todo tipo de riesgo en el proceso crediticio.

Riesgos de Crédito

Se presenta algunos de los riesgos crediticios que se han identificado en cada uno de los subprocesos que corresponden a las áreas referidas a créditos:

Riesgo en relación con el proceso de otorgamiento de Créditos

1. N.° de expedientes con evidentes deficiencias en la evaluación

Cuadro 18. Expedientes con evidentes deficiencias de evaluación

Expedientes con documentacion incompleta	%	Expedientes con documentacion falsos y/o adulterado	%	Expedientes con excedente insuficiente	%	Expedientes aprobados con excepción	%
70	45%	20	12%	12	8%	55	35%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Efectuada la revisión de los 365 expedientes del estudio, logró determinarse que, 70 de los expedientes tienen la documentación incompleta y no reúnen lo mínimo solicitado en el proceso evaluativo de crédito; hay 20 expedientes que presentan documentación con adulteración y/o es falsa; existen 12 expedientes que no muestran excedente que le permitan el acceso a un crédito nuevo, en virtud a su limitada capacidad de pago; así también, 55 expedientes han sido dados en aprobación por excepción, de acuerdo con la política de crédito institucional.

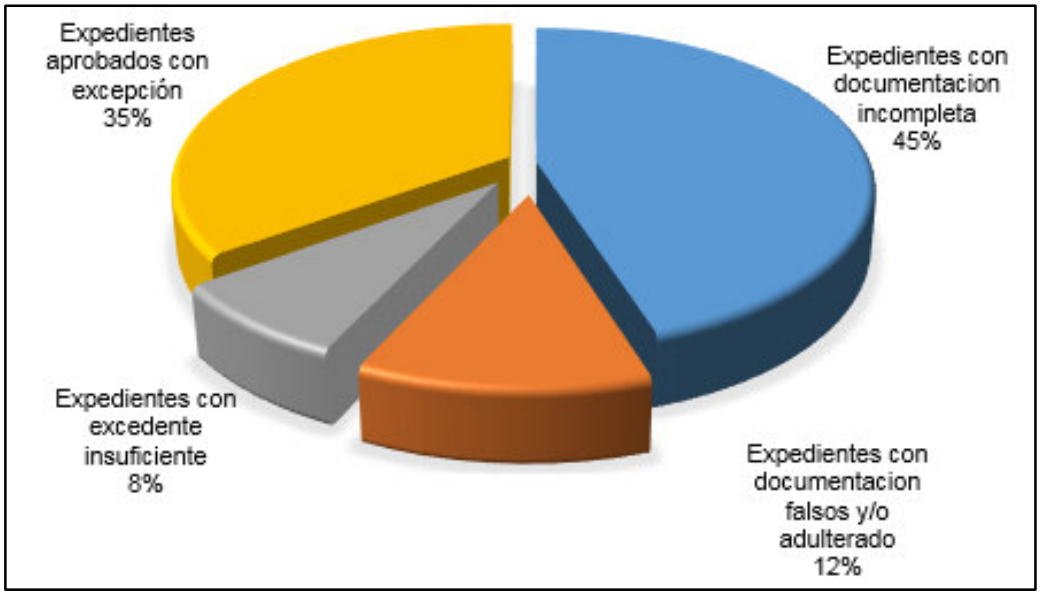


Figura 33. Expedientes de Créditos que presentan deficiencias en la evaluación
Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Efectuada la revisión de los 365 expedientes de crédito de estudio, se logró la identificación de 157 deficiencias en la evaluación y que guardan relación con el riesgo crediticio, los detalles a continuación:

Existen 70 expedientes que evidencian documentación por completar, esa cifra equivale el 45% del global de las deficiencias encontradas; 20 folios de expedientes presentan documentación falsa y/o con adulteración, que equivale a un 12% de la globalidad de las deficiencias halladas; así como 12 expedientes carentes de un excedente de nivel necesario suficientemente para adjudicarse un crédito nuevo, los expedientes en mención corresponden al 8% de las deficiencias halladas; también 55 expedientes tuvieron aprobación por excepción pues no lograron cumplir alguno de los requisitos indispensables para ser evaluados y acceder a crédito, ello equivale al 35% de las deficiencias encontradas.

No obstante el otorgamiento de créditos por excepción se considera práctica frecuente en las empresas financieras, no evitan la situación en que la excepción debe otorgarse basada a evaluación objetiva y adecuada, que considere los elementos colaterales para reducir el riesgo de ocurrencia; por ejemplo, puede ser un aval que garantice el crédito o el otorgamiento de una suma menor al solicitado al inicio.

2. N.° de expedientes extraviados

Cuadro 19. Expedientes extraviados

Total Expedientes de Credito revisado	Expedientes extraviados	%	Expedientes Revisados	%
365	12	3%	353	97%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Tras la revisión llevada a cabo, en un primer momento no se encontraron 12 expedientes que pertenecen mayoritariamente a las agencias de provincias. Más adelante, respondiendo a gestión de búsqueda llevado a efecto se logró ubicar los mencionados expedientes varias semanas después.

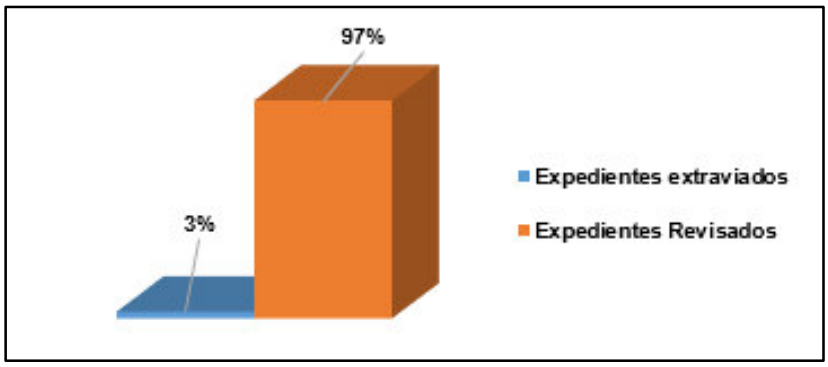


Figura 34. Expedientes ubicados en la COOPAC MFP
Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: Revisando los expedientes, en un primer momento no se ubicaron 12 expedientes que responden a las agencias, tras algunas semanas se logró la ubicación de tales expedientes, el extravío de corto tiempo temporal tuvo su origen en la falta de un acertado seguimiento en cuanto a los envíos de los mencionados expedientes a cargo de las filiales de provincias, ello responde a la carencia de ya normativas uniformes para enviar y hacer seguimiento a los expedientes. Se determinó la no existencia de normas o dictámenes para el proceso de archivamiento y correspondiente custodia de los pertinentes expedientes.

3. N° de Fraudes de créditos otorgados

Cuadro 20. Fraudes de Créditos Otorgados

Total Expedientes de Credito revisado	Con Fraude Interno	%	Sin Fraude Interno	%
365	65	18%	300	82%

Fuente: Información de la COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

De remisión a la tabla que evidencia la revisión de 365 expedientes respecto a créditos se logró determinar que 65 expedientes son característicos de fraude interno como documentos incompletos, falsos y alterados, extraviados y letra ilegible en el llenado de los formatos que son realizados por personal de la cooperativa; 300 expedientes no presentas ningún fraude interno.

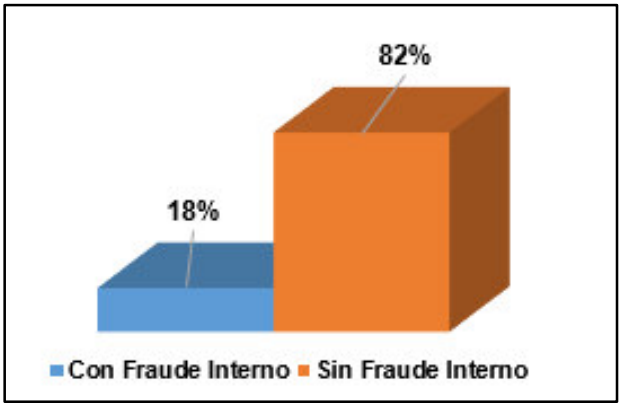


Figura 35. Fraudes en créditos otorgados
Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
Elaboración propia

Interpretación: Según el análisis evaluativo de información, determinado que, la existencia de 65 casos de créditos otorgados fueron bajo fraude por presentar con documentación incompleta, falsos y alterados, extraviados y letra ilegible en el llenado de los formatos que representa el 18% del total de la evaluación de expedientes, y 300 expedientes que representa el 82%, que no presentan fraudes otorgados en el proceso de otorgación de los créditos.

Cartera vencida

1. Falta de seguimiento de Socios con dificultades de pago

Cuadro 21. Seguimiento de las cuentas morosas

Dias retraso y calificacion del credito	Total de creditos otorgados	Se realizo seguimiento de pago	%	No se realizo seguimiento de pago	%
Entre 0 - 8 Dias (Normal)	190	30	8%	160	44%
Entre 9 - 30 Dias (CPP)	72	20	5%	52	14%
Entre 31 - 60 Dias (Deficiente)	57	17	5%	40	11%
Entre 61 - 120 Dias (Pérdida)	20	8	2%	12	3%
Más de 120 Dias (Pérdida)	26	10	3%	16	4%
TOTAL	**365**	**85**	**23%**	**280**	**77%**

Fuente: Información de COOPAC Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Analizando la información, se colige de manera sintética que del grupo de 365 créditos que se otorgaron, hay 280 que no muestran seguimiento alguno de pago a cargo del área de recuperaciones; sin embargo, hay mayor concentración en créditos de consideración normal con retrasos en el rango de 0 a 8 días, así como en los créditos que presentan retrasos entre los 9 y 30 días calendario, los que han presentado calificación de tipo CPP.

En cuanto a los créditos que presentan calificación como pérdida, la mayoría, evidencia no haber realizado el respectivo seguimiento de pagos, más aún, carecen de un seguimiento para el establecimiento efectivo como cuentas que no pueden recuperarse.

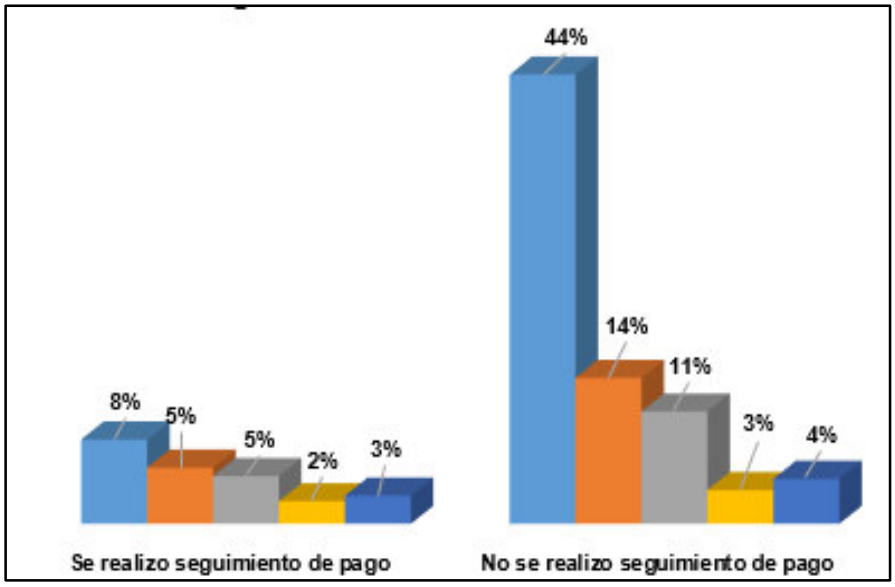


Figura 36. Seguimiento de créditos vencidos en la COOPAC MFP
Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación: A partir de la data se concluye que COOPAC MFP no presenta la realización adecuada al realizar seguimiento en cuanto al vencimiento de créditos para poder asegurar exitosamente un proceso rápido y viable en su recuperación, tal es así que los créditos retrasados en un rango de hasta 8 días, 52% de asignación de créditos estuvieron faltos de gestión en cuanto a recuperaciones (sin llamadas, sin visitas por medio de colaboradores del área de recuperaciones), por lo tanto sin una gestión adecuada las cuentas en mención, se integraron en el siguiente nivel, deteriorándose en su calificación (CPP), ello representa el 19% de cuentas. Además, el 16% de las cuentas que sí tienen calificación, pero deficiente, no muestra alguna evidencia de haber sido gestionada para el logro de su recuperación.

En última instancia, el 5% de cuentas que califican como dudosas y el 7% de las cuentas que califican como de pérdida, no evidencian haber sido gestionadas con una adecuada y optima recuperaciones.

4.1.3. Descripción de la variable rentabilidad

Para la siguiente variable de estudio “rentabilidad “se tomó en cuenta los datos históricos tomados de la COOPAC MFP, para el análisis de la variable, que a continuación se detalla:

4.1.3.1. Rations de Rentabilidad

En la COOPAC MFP, para medir la rentabilidad utiliza ratios que le permiten evaluar la eficiencia en cuanto se refiere a gestionar |los recursos económicos y financieros de la cooperativa.

4.1.3.1.1. ROE (Rentabilidad de Capital)

ROE o rentabilidad de capital de la COOPAC Microfinanzas Prisma, es observable en los años 2014 con 2.47%, 2015 con 6.12%, 2016 con 10.37% y 2017 con 9,96. Como se observa en el siguiente cuadro:

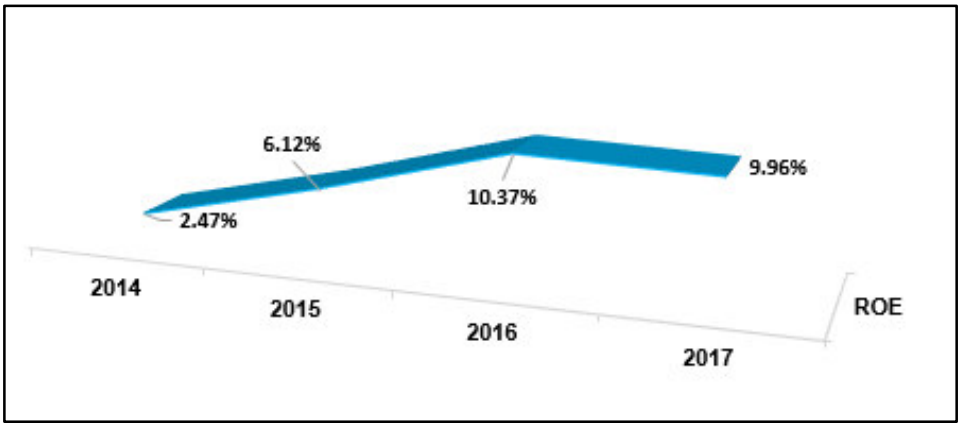


Figura 37. ROE (rentabilidad de capital) de la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
De elaboración propia

Interpretación: como se observa el cuadro, la rentabilidad de capital de los cuatro años estudiados va creciendo continuamente entre los periodos 2014 al 2017. Viene hacer el indicador que mide la rentabilidad obtenida por la cooperativa con respecto al patrimonio que posee.

4.1.3.1.2. ROA (Rentabilidad de activos)

La rentabilidad de activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se observa en los años 2014 con 0.76%, 2015 con 1.78, 2016 con 3.25 y 2017 con 3.28. Como se observa en el cuadro.

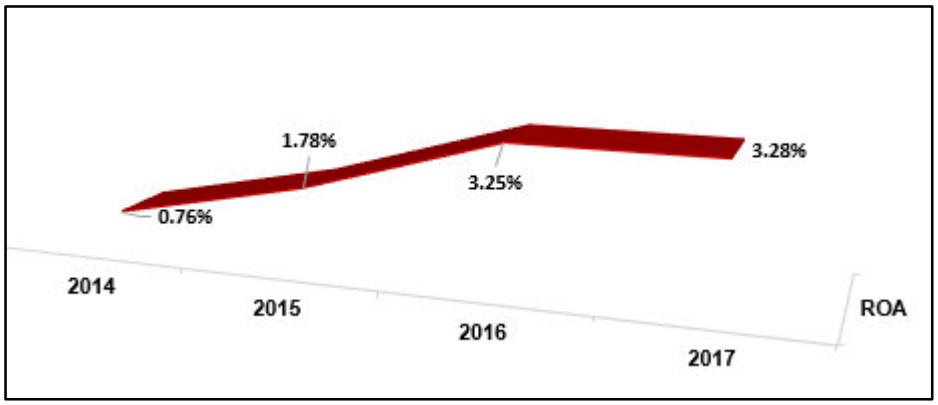


Figura 38. ROA (Rentabilidad de Activos) de la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
De elaboración propia

Es decir que la rentabilidad de activos de los cuatro años estudiados va creciendo continuamente entre los periodos 2014 al 2017.

Interpretación: Según el cuadro mostrado en el año 2014 se obtuvo un ROA el 0,76%, el 2015 un crecimiento de 1,02% en comparación al año anterior. El 2016 se incrementó a 3,25%; debido a su crecimiento de la cartera y aumento de los depósitos y ahorros del asociado. Al cierre del año se tiene 3,28%.

Los indicadores son importantes para medir la capacidad que la cooperativa pueda generar utilidades con los recursos que dispone.

Por ello se realiza un versus entre ROE (Rentabilidad de capital) y ROA (Rentabilidad de Activos), que se muestra a continuación:

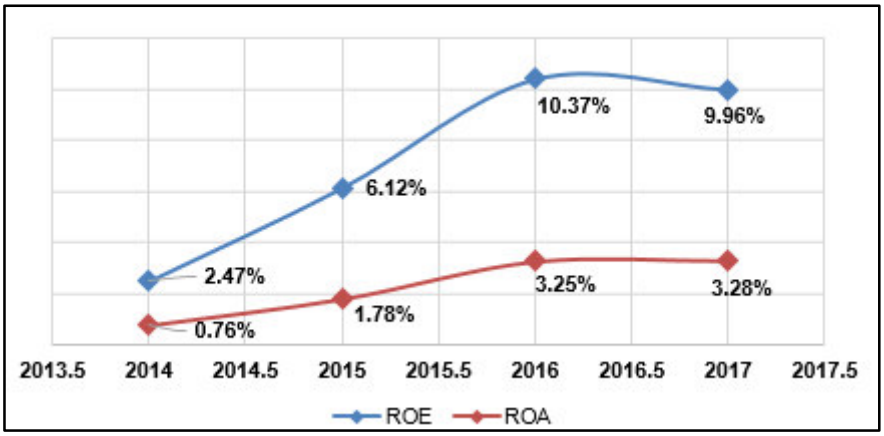


Figura 39. ROE Vs ROA de la COOPAC MFP
Fuente: *COOPAC MFP*
De elaboración propia

El ROE, nos indica la capacidad que tiene la cooperativa de generar remanentes a sus asociados, ya que su ROA está centrado en la rentabilidad que generan los activos de la cooperativa, en una visión holística.

Lo real e ideal es que se calculen dos ratios para establecer comparación y verificar la real situación de rentabilidad que tiene la cooperativa, lo que determinará la óptima e ideal estructura financiera que coadyuve al crecimiento organizacional.

El análisis de la investigación tiene como resultados obtenidos de la encuesta que respondieron los ejecutivos de créditos y cobranzas de la COOPAC MFP conformado por 32 colaboradores, que se puede afirmar que, la variable independiente “Auditoría de Gestión Crediticia”, los colaboradores no están completamente capacitados en temas de política de crédito, evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas; por ello desconocen algunos procedimientos de evaluación crediticia y metodologías, herramientas que le faciliten una buena calificación al socio.

Todos los indicadores presentados son relacionados con las variables de la evaluación crediticia, riesgo crediticio y cartera vencida; para ello se realizó una revisión de expedientes con una muestra significativa de 365 expedientes que a continuación detallaremos por cada indicador presentado:

Para la evaluación crediticia, se tomó los siguientes sub procesos en la revisión de expedientes, teniendo en cuenta el proceso de una otorgación de un crédito por la cooperativa como: solicitud, evaluación, desembolso y recuperación del crédito;

obteniendo como resultados deficiencias y debilidades en la otorgación del crédito debido a que, hay deficiencias en el manejo de la política de crédito para la otorgación de los créditos; así afectado lo que es a la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma.

Empezando desde el ingreso de las solicitudes de crédito que no se encuentran completos los expedientes, las evaluaciones que se realizan no se aplican con criterio existiendo deficiencias en las informaciones presentadas por el área de negocios, en los desembolsos también existe las mismas incongruencias como también en las recuperaciones; por ello trae consecuencia un riesgo crediticio que vendría hacer el segundo indicador que presentaremos.

El riesgo crediticio, con la revisión de los expedientes se obtuvo como resultados que, a consecuencia de la variable anterior presentado se llegó a observar que existen procesos inadecuados, fallas del área de negocios al momento de obtener información del socio, proceso del sistema y eventos internos, que ocasiona los riesgos presentados.

Por ello no se maneja buenas prácticas durante el proceso de otorgación de créditos, que la Cooperativas de Ahorro y Créditos Microfinanzas Prisma, deberá gestionar buenas prácticas crediticias a los asesores ejecutivos de crédito.

Y como tercera variable se tiene la cartera vencida que es, la consecuencia de las dos variables ya mencionados; como resultados obtenidos para la variables de cartera vencida se obtuvo que no se está gestionando adecuadamente los créditos con mayor retraso a los 30 días, es decir el área de recuperaciones no está dando énfasis a los créditos que ya tienen más de 30 días vencidos o no se está cumpliendo la política de mora temprana, es decir que no se está haciendo nada al respecto o no se está utilizando bien las herramientas necesarias como la políticas o reglamentos otorgados por la cooperativa para controlar los créditos con problemas de pagos.

Todas las variables mencionadas y los resultados obtenidos con la encuesta realizada al área de negocios y cobranzas, la revisión de los expedientes se obtuvieron los resultados que no se está practicando una gestión crediticia, así afectando la rentabilidad en la COOPAC Microfinanzas Prisma.

4.2. Pruebas de Hipótesis

En el acto de demostración de la investigación es de suma importancia la realización y comprobar las tres hipótesis iniciales, en efecto, se aplicó la prueba del Chi – cuadrado y Pearson, lo que va a permitir la determinación de los valores tanto observados como esperados, en admisión de comparación holística del bloque de frecuencias a partir de cada una de las hipótesis que se pretende verificar.

4.2.1. Hipótesis general

Ho: La auditoría de gestión crediticia no impacta positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017.

Hi: La auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017.

Cuadro 22. Frecuencias observadas para la hipótesis general

Auditoria de Gestión*Rentabilidad tabulación cruzada

			Rentabilidad		
			Si	No	Total
Auditoria de Gestión	Si	Recuento	5	7	12
		Recuento esperado	1,9	10,1	12,0
		% del total	15,6%	21,9%	37,5%
	No	Recuento	0	20	20
		Recuento esperado	3,1	16,9	20,0
		% del total	0,0%	62,5%	62,5%
Total		Recuento	5	27	32
		Recuento esperado	5,0	27,0	32,0
		% del total	15,6%	84,4%	100,0%

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Cuadro 23. Determinación de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,877[a]	1	,002
Corrección de continuidad [b]	6,969	1	,008
Razón de verosimilitud	11,437	1	,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	9,568	1	,002
N de casos válidos	32		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es 1,88.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación

De la contrastación realizada para la primera hipótesis nula (Ho), teniendo como un SIG permitido del 5% y el obtenido debajo del 0,05; por consiguiente, se llega a rechazar la consideración de hipótesis nominada nula (Ho) aceptándose la denominada hipótesis alterna (H1), es decir que se estaría validando la hipótesis de investigación y negando la nula.

Conclusión:

Entonces diremos que la auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la COOPAC MFP.

4.2.2. Hipótesis especifica 1

Ho: La evaluación ex antes y ex post de los créditos no mejoran la situación de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro Microfinanzas Prisma 2014-2017.

H1: La evaluación ex antes y ex post de los créditos mejoran la rentabilidad referida a la COOPAC Microfinanzas Prisma 2014-2017.

Se evaluó de una muestra significativa de 365 expedientes otorgados a los socios de la COOPAC.

Cuadro 24. Frecuencias observadas para la hipótesis especifica 1

Evaluacion crediticia*Rentabilidad en las Coopac MFP tabulación cruzada

			Rentabilidad en las Coopac MFP					Total
			muy bajo	bajo	medio	alto	medio alto	
Evaluacion crediticia	caracter	Recuento	1	0	30	30	20	**81**
		Recuento esperado	1.1	13.3	17.8	20.0	28.8	**81.0**
	capacidad	Recuento	1	40	0	30	30	**101**
		Recuento esperado	1.4	16.6	22.1	24.9	36.0	**101.0**
	capital	Recuento	1	20	40	0	30	**91**
		Recuento esperado	1.2	15.0	19.9	22.4	32.4	**91.0**
	colateral	Recuento	1	0	5	30	30	**66**
		Recuento esperado	.9	10.8	14.5	16.3	23.5	**66.0**
	condicion	Recuento	1	0	5	0	20	**26**
		Recuento esperado	.4	4.3	5.7	6.4	9.3	**26.0**
Total		Recuento	5	60	80	90	130	**365**
		Recuento esperado	5.0	60.0	80.0	90.0	130.0	**365.0**

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Cuadro 25. Determinación de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	186,117[a]	16	.000
Razón de	245.674	16	.000
Asociación lineal por lineal	11.864	1	.001
N de casos válidos	365		

a. 6 casillas (24,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación

De la contrastación realizada para la primera hipótesis nula (Ho), teniendo como un SIG permitido del 5% y el obtenido debajo del 0,05; por consiguiente, se llega a rechazar la consideración de hipótesis nominada nula (Ho) aceptándose la denominada hipótesis alterna (H1).

Conclusión:

Entonces diremos que la evaluación ex antes y ex post de los créditos mejoran la rentabilidad de la COOPAC MFP.

4.2.3. Hipótesis especifica 2

Ho: El control de los Riesgos crediticios no influye favorablemente en la rentabilidad de la COOPAC MFP 2014-2017.

H2: El control de los Riesgos crediticios influye favorablemente en la rentabilidad de la COOPAC MFP 2014-2017.

Se analizó de la información presentada de la COOPAC MFP los riesgos concurrentes con las calificaciones de cada crédito que presenta.

Cuadro 26. Frecuencias observadas para la hipótesis específica 2

Riesgo Crediticio*Utilidad tabulación cruzada

			Rentabilidad					Total
			PER	DUD	DEF	CPP	NOR	
Riesgo Crediticio	Política Credito	Recuento	5	0	10	10	30	55
		Recuento esperado	3.8	9.8	10.5	12.1	18.8	**55.0**
	Revision de expediente	Recuento	5	45	10	10	20	**90**
		Recuento esperado	6.2	16.0	17.3	19.7	30.8	**90.0**
	Aprobación Credito Local	Recuento	5	20	40	10	20	**95**
		Recuento esperado	6.5	16.9	18.2	20.8	32.5	**95.0**
	Fraudes Interno y Externo	Recuento	5	0	5	50	30	**90**
		Recuento esperado	6.2	16.0	17.3	19.7	30.8	**90.0**
	Gestion de Cobranza	Recuento	5	0	5	0	25	**35**
		Recuento esperado	2.4	6.2	6.7	7.7	12.0	**35.0**
	Total	Recuento	25	65	70	80	125	**365**
		Recuento esperado	25.0	65.0	70.0	80.0	125.0	**365.0**

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma

De elaboración propia

Cuadro 27. Determinación de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	221,575[a]	16	.000
Razón de verosimilitud	225.877	16	.000
Asociación lineal por lineal	8.620	1	.003
N de casos válidos	365		

a. 2 casillas (8,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,40.

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación

Del contraste realizado para la primera hipótesis nula (Ho), teniendo como un SIG permitido del 5% y el obtenido es menor del 0,05; por tanto, se llega a rechazar la hipótesis nula (Ho) aceptándose la hipótesis alterna (H1).

Conclusión:

Por lo tanto diremos que el control de los Riesgos crediticios influye favorablemente riesgo crediticio de la COOPAC MFP.

4.2.4. Hipótesis especifica 3

Ho: El control de las carteras vencidas no generan incremento en la rentabilidad de la COOPAC MFP 2014-2017.

H3: El control de las carteras vencidas genera incremento en la rentabilidad de la COOPAC MFP 2014-2017.

Se analizó de la información presentada de la COOPAC MFP el rendimiento sobre la cartera (ROC) Vs rentabilidad sobre el patrimonio (ROE).

Cuadro 28. Frecuencias observadas para la hipótesis específica 3

Año	Rendimiento Sobre Cartera ROC	Rentabilidad Sobre el Patrimonio ROE
2014	0.85	2.47
2015	1.95	6.12
2016	3.79	10.37
2017	3.9	9.96

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Cuadro 29.Determinación de nivel de significancia

Correlaciones

		Rendimiento Sobre la Cartera	Rentabilidad Sobre el Patrimonio
Rendimiento Sobre la Cartera	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	4	4
Rentabilidad Sobre el Patrimonio	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	4	4

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma
De elaboración propia

Interpretación

Del contraste realizado para la primera hipótesis nula (Ho), teniendo como un SIG permitido del 5% y el obtenido fue del 0.008%, entonces la hipótesis (Ho) nula se rechaza, aceptando en consecuencia la hipótesis alterna (H1).

Conclusión:

Consiguientemente, diremos que el control de las carteras vencidas genera incremento en la rentabilidad que tiene la COOPAC Microfinanzas Prisma.

4.3. Presentación de Resultados y/o discusión

La presente investigación ha tenido como objetivo la determinación de incidencia de la auditoría de gestión crediticia sobre la rentabilidad en el caso COOPAC Microfinanzas Prisma 2014 – 2017, en el proceso de la investigación, se ha recopilado la información literaria de las variables de estudio y se ha llevado el trabajo de campo a través de la aplicación de encuestas al área de negocios y cobranzas, como también la revisión de los expedientes según la muestra significativa de los 365 expedientes de la COOPAC Microfinanzas Prisma.

Con el objetivo de demostrar las hipótesis que mencionaremos a continuación:

Hipótesis general, después de validar la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia menor al 0.05, encontrándose es la zona de aceptación por ser de nivel de significancia. Por lo tanto, es aprobada la hipótesis alterna (H) y rechazada la hipótesis nula (H0).

Comprobando que la auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma 2014-2017.

Así mismo fueron constatados con los resultantes de la investigación de Zavala (2016); quien concluye que, la existencia de incumplimiento de políticas institucionales y procedimientos normativos del reglamento de crédito emitidas por el directorio, mencionadas en la gestión crediticia. Como también el desconocimiento de la normatividad vigente por parte del personal de crédito, donde hay omisión de procedimientos para aprobar los créditos. Lo cual se relaciona con Chávez (2009); quien concluye, en la optimización de las políticas que debe poner énfasis en la revisión y análisis crítico de los informes que forman parte de la auditoría de gestión por ello se recomienda tener funcionarios capacitados y actualizados con la finalidad de implementar medidas correctivas.

En la hipótesis N°01, tras llevar a efecto la prueba de Chi cuadrado con una determinación de nivel de significancia menor al 0.05, encontrándose es la zona de aceptación por ser de nivel de significancia. En efecto, es aprobada la hipótesis considerada como alterna (H1) y rechazada la hipótesis correspondiente nula (H0).

Determinando que la evaluación ex antes y ex post de los créditos mejoran la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro Microfinanzas Prisma.

Los resultados de la presente investigación están corroborados con el estudio de Ticona (2017), que refiere que las debilidades institucionales de reclutamiento de personal incidiendo significativa en el aumento de los índices de morosidad, siendo de mayor relevancia el deficiente proceso de evaluación del crédito efectuada por los ejecutivos o analistas del crédito, presentando causas tales como, la exigua capacitación de los colaboradores, asimetría en la información y funciones múltiples que realiza el analista de crédito.

Con las dificultades y desavenencias presentadas, las cooperativas tienden a afrontar altas tasas en cuanto a morosidad afectando de modo negativo la solvencia financiera, a razón de las provisiones, disminuyen los remanentes y la rentabilidad, así como se tiende a reducir el patrimonio, y están frente a riesgo de insolvencia financiera1.

En la hipótesis N°02, tras la realización de la prueba de Chi cuadrado con una determinación de nivel de significancia menor al 0.05, encontrándose es la zona de aceptación por ser de nivel de significancia. Consiguientemente, es aprobada la hipótesis considerada alterna (H2) y rechazada la hipótesis referida nula (H0).

Determinando que el control de los Riesgos crediticios tiene influencia favorable en la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma 2014-2017.

Los resultantes de este estudio están corroborados con el estudio de Chávez (2009); quien concluye que, la supervisión y monitoreo permanente asegura el seguimiento de los correctivos adoptados para el control de riesgos crediticios. Lo cual concuerda con el autor Mauricio (2016), el control de riesgos crediticios se basa en la información crediticia de los clientes.

En la hipótesis N°03, se realizó la correlación de Pearson con una determinación de nivel de significancia de 0.008, encontrándose es la zona de aceptación por ser menor al 0.05 nivel de significancia. Consiguiente, es aprobada la hipótesis considerada como alterna (H3) y rechazada la hipótesis presentada nula (H0).

Determinando el control de las carteras vencidas genera incremento en la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma 2014-2017.

Los resultados del estudio están corroborados con el estudio de Ticona (2017), el control de carteras vencidas su carencia principal es la planificación de las recuperaciones, otra es el seguimiento inoportuno; por último, las deficiencias organizacionales propias. También el autor Parrales (2013), concuerda con las conclusiones del autor anterior en que, para tener control en cuanto a la cartera vencida hay que tener un staff de personal ampliamente capacitado para la concreción de una efectiva gestión referida a cobranzas, así como a recuperarlas.

Por consiguiente, respecto de la **Hipótesis general** se puede decir que la auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación aplicado a la COOPAC Microfinanzas Prisma; permitió llegar a las conclusiones siguientes:

1. Se determina que la auditoría de gestión crediticia incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017. Esta influencia se da de manera deficiente en cuanto a gestión crediticia por aplicación de la gerencia; motivo por el que los colaboradores del área crediticia y cobranza, carecen de conocimientos suficientes y llevar a cabo una evaluación, aprobación y recuperación de créditos, debido que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma no realiza capacitación continua a sus ejecutivos en tópicos de créditos y riesgos, situación que provoca escasa identificación de los ejecutivos, pues no poseen un concepto claro de una óptima gestión de créditos, el personal no lleva a cabo una buena gestión crediticia así incidiendo en la rentabilidad de las Cooperativas y afectando económicamente la situación financiera.
2. Se verifica que la evaluación crediticia influye en la rentabilidad de las COOPAC Microfinanzas Prisma como se demuestra en la comprobación de hipótesis realizada. Entonces diremos que el primer proceso o filtro para el retorno de un crédito es para la otorgación de un créditos es realizar una buena evaluación que permitan respaldar el dinero otorgado.
3. Se llegó a conocer que el control de riesgo crediticio influye sobre la rentabilidad de la COOPAC Microfinanzas Prisma como se demuestra en la comprobación de hipótesis realizada. Tal es así que para tener una buena rentabilidad en la cooperativa debemos controlar un buen riesgo crediticio y ver qué factores están afectando en el proceso del crédito.
4. Se llegó a conocer que las carteras vencidas influye en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, como se demuestra en la comprobación de hipótesis realizada. Llegando a la conclusión, si controlamos la cartera morosa mayores a 30 días con estrategias y herramientas, así se provisionaría menos y lograríamos una mayores rentabilidades y solvencia financiera.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados y conclusiones del estudio se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma

1. Los directivos, gerentes y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, deberán contratar asesores de créditos calificados con experiencia y ser entrenados en temas de gestión crediticia. Del mismo modo realizar cortes de auditorías de gestión crediticia para conocer el estado real de la institución e implementar medidas para el mejoramiento de las debilidades encontradas.

2. Al gerentes y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, deben poner en práctica las fichas de evaluación del ex post desembolso para validar el destino de crédito; del mismo modo establecer un comité de calidad para las evaluaciones crediticias. Así mismo contratar un personal para el seguimiento y monitoreo de los créditos colocados.

3. Los gerentes y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, deben implementar herramientas y políticas diseñadas basadas en riesgos de créditos con controles adecuados, para poder controlar y mitigar los riesgos crediticios que presentan al momento que se otorgue unos préstamos.

4. El personal de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma para controlar la morosidad deben realizar estrategias como llamadas telefónicas, mensajes, visitas a domicilio, etc. para la recuperación de los créditos y seguimiento de la política de mora temprana para el cumplimiento de ello. Es importante, por consiguiente, establecer una hoja de ruta específica para tal efecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Instituto de Estudios Peruanos. https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-lamorosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf

Aguilar, L. (2018). *Análisis del proceso de calificación del activo de riesgo y constitución de las provisiones en la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta LTDA* (Tesis de grado, Universidad Católica del Ecuador). https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2171/1/76593.pdf

Arens, A., Randal, J., & Mark, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. 11ª ed. Pearson Educación.

Blanco, Y. (2013). *Normas y procedimientos de la auditoría integral.* 3ª ed. Eco Ediciones.

Brachfield, P. (2003). *Los condicionantes de la Morosidad*. Gestión 2000.

Celis, A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Vadell Hermanos Editores.

Chiavenato, I. (2005). *Rentabilidad Productividad y Mercadeo*. 2ª ed. Mc Graw-Hill.

Chávez, E. (2009). *La auditoría de gestión en la política del crédito pignorativo a nivel de Cajas Municipales de Crédito Popular* (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Lima). Repositorio. https://hdl.handle.net/20.500.12727/301

COOPEME. (2017). Consideraciones previas. *Reporte financiero de instituciones Microfinanzas*, 1(35), 7-8.

Confederación Nacional de Cooperativas. (2013). *Curso Básico de Cooperativismo*. CONFENACOOP.

Cubero, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión. Unidad de Auditoría Interna*. Ilustre Municipio.

De Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. Felix Varela.

Decreto Legislativo N°085. Ley General de Cooperativas. 21 de mayo de 1981. Congreso de la República del Perú. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00085.pdf

Encomendero, A. (2001). *Gestión Cooperativa para ser Competitivos*. OSREVI EIRL.

Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. 2a ed. Editorial Universidad Estatal a Distancia Euned.

Estrada, M. (2017). *El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada*. (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres de Lima). Repositorio. https://hdl.handle.net/20.500.12727/349

Eziondo, A. (2003). *Medición Integral de Riesgo de Crédito*. Limusa.

FENACREP. (01 de julio del 2017). *Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.* Obtenido de http://www.fenacrep.org

FENACREP. (07 de enero de 2018). Evolución de las principales cuentas e indicadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Lima: Fenacrep.

Fernández, C. & Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Franklin, B. (2007). *Auditoría Administrativa*. Pearson Educación.

Guevara, G. (2000). *La política monetaria del Banco Central: una perspectiva histórica*. Editorial Bruño.

Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. En Revista Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas 2001-2002. Banco Central de Reserva del Perú.

Holmes. W. (1984). *Principios básicos de auditoría*. C.E.C.S.A.

Huerta, J. (2002). *Dinero, crédito bancario y Ciclos Económicos*. Madrid. 2ª ed. Unión Editorial

Hueso, E. (2011). *Crédito Bancario Estudio y Análisis.* 4ª ed. Esco.

Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria. (2014). *Administración Bancaria III*. Servicios Gráficos JMD S.R.L.

Ley 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. 21 de Mayo 1981 y actualizado el 31 de Octubre 2005. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf

López, M. (2016). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil). repositorio. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9670

Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de Auditoría*. 2ª ed. Deusto.

Maldonado, M. (2006). *Limitaciones del Control Interno*. 3ª ed.

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P. & Dávila, M. (2003). *Indicadores de desempeño para instituciones micro financieras.* División de Pequeña y Micro Empresa.

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M. & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú*. Esan ediciones. https://hdl.handle.net/20.500.12640/113

Morales, A. (2009). *Cooperativismo en el Perú: Modificación a la Ley de Cooperativas*. TyTL.

Navarro, J. (1998). *Regulación de la información contable en España*. Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones.

Parrales, C. (2013*). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas* (tesis de maestría, universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil). https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf

Pascual, M. (2011). *Tres conceptos financieros: liquidez, solvencia y rentabilidad*.

Porter, W. y Burton, J. (1983). *Auditoría: un enfoque conceptual*. Limusa.

Prado, J. (2016). *Manual de políticas y procedimientos para la mejora la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra* (Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte del Ecuador). http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7965/1/02%20ICA%201418%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

Resolución SBS N° 272. Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgo. 18 de enero de 2017. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/5.%20Reg.%20de%20Gobierno%20Corporativo_Res.%20SBS%20N%C2%B0%20272-2017.pdf

Resolución SBS N° 3780 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito. 31 de marzo de 2011. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Resolución SBS N°0540-1999. Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a operar con recursos del público. 15 de junio de 1999. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4866416B88806BCC05257B590075E1A1/$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_0540-1999_Reglamento_Cooperativas.pdf

Resolución SBS N°11356. Reglamento para la evaluación y clasificación de deudor y la exigencia de provisiones. 19 de noviembre de 2008. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Resolución SBS N°13278. Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público. 22 de setiembre de 2009. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Resolución SBS N°0742-2001. Reglamento de Auditoría Interna de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recurso del público, que forma parte de la Resolución. 5 de octubre de 2001. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/77D25B827E7F93ED05257B59007664AC/$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_0742-2001_Reglamento_Auditoria_Interna.pdf

Resolución SBS N°1100-2002. Manual de Contabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público. 5 de noviembre de 2002. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/43023FC7C5AE210F05257B5900716EF7/$FILE/MC_I_Coop_Disp_Generales.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros de la SBS.* https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF0002-se2015.PDF

Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*. 3ª ed. Pearson.

Soler, J., Escrig, M., Falero, B., Staking, K., Beato, P., Ayuso, A., & Botín, E. (2000) *Gestión de Riesgos Financieros: Un enfoque práctico para los países latinoamericanos*. Banco Interamericano de Desarrollo Grupo Santander.

Ticona, P. (2017). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012 – 2014* (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano de Puno). Repositorio. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8110

Universidad ESAN. (2015). *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.* Universidad ESAN.

Vera. S. & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riego Crediticio*. Fondo Editorial. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Westley, D. & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. BID. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Dinero-seguro-Desarrollo-de-cooperativas-de-ahorro-y-cr%C3%A9dito-eficaces-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf

Whittington, R. y Kurt, P. (2000). *Auditoría un enfoque integral*. 12ª ed. McGraw-Hill.

Zavala, S. (2016). *Control interno de la cartera de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22929

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:
Auditoría de la Gestión Crediticia y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 -2017

Formulación del Problema	Objetivos		Hipótesis	VARIABLES	Metodología
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**	**VARIABLE DEPENDIENTE**	**Diseño** Descriptivo Correlacional **Tipo** No experimental **Población** 7,202 expedientes **Muestra** 365 expedientes **Técnicas** Ficha Bibliográfica Entrevista Encuesta **Instrumento** Cuestionario
1.2.1. ¿De qué manera la auditoría en gestión del crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?	1.4.1. Determinar de qué manera la auditoría de gestión crediticia tiene incidencia sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 – 2017.	1.5.1 La auditoría de gestión crediticia impacta positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 – 2017.	X1: Auditoría de gestión crediticia	X2: Rentabilidad de la cooperativa	
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Especificas**	**INDICADORES**	**INDICADORES**	
1.2.2.1. ¿Cómo la evaluación crediticia influye respecto de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?	1.4.2.1. Verificar si la evaluación crediticia influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 – 2017.	**H1:** La evaluación ex antes y ex post de los créditos mejoran la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro Microfinanzas Prisma 2014-2017.	**Evaluación crediticia** • Evaluación con las 5 "C" **Riesgo crediticio** • Capacidad de pago **Cartera vencida** • Clasificación crediticia	**Rentabilidad** • Indicadores Financieros • Provisiones • Gastos Financieros	
1.2.2.2. ¿Por qué el control de riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?	1.4.2.2. Conocer si la aplicación del control de riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 – 2017.	**H2:** El control de los Riesgos crediticios influye favorablemente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014-2017			
1.2.2.3. ¿Cómo el control de las carteras vencidas influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, periodo 2014 - 2017?	1.4.2.3. Conocer si la aplicación del control de las carteras vencidas influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma, 2014 – 2017.	**H3:** El control de las carteras vencidas genera incremento en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014-2017.			

Anexo 2. Cuestionario de investigación

FORMULARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta dirigida al área de créditos y cobranzas de la COOPAC Microfinanzas Prisma

La encuesta formará parte de una investigación sobre La Auditoría de la Gestión Crediticia y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma 2014 -2017.

Su apoyo, consiste en responder cada una de las preguntas presentadas en la encuesta. Con la información recopilada será confidencial y se utilizará con fines de la investigativos.

Lee detenidamente cada pregunta planteada y marque la respuesta que cree conveniente.

Cargo del colaborador que responde la encuesta:

Área de Crédito ( )

Área de Cobranzas ( )

PREGUNTAS:

1. ¿Considera fundamental que se realice una Auditoría en Gestión Crediticia dirigido al área de negocios para mejorar la eficiencia, eficaz y economicidad?
   Si ( ) No ( )

2. ¿Cuándo ingreso a la COOPAC, usted fue capacitado en temas de evaluación crediticia, riesgo crediticio y control de carteras vencidas?
   Si ( ) No ( )

3. ¿Usted qué porcentaje conoce de la política de crédito de la COOPAC MFP?
   Si ( ) No ( )

4. ¿Consideras que la COOPAC MFP, presenta inadecuados procedimientos en la evaluación crediticia?
   Si ( ) No ( )

5. Durante la evaluación crediticia, usted usa el método de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición)
   Si ( ) No ( )

6. La evaluación crediticia Ex - ante y Ex - post de desembolsos, realizada por los Gerentes de Agencias cumple las supervisiones mínimas estipuladas en la política de crédito

   Si ( ) No ( )

7. ¿Usted maneja la herramienta flujo de caja para medir y analizar la capacidad de pago de sus asociados?

   Si ( ) No ( )

8. La calificación crediticia del socio emitida por el central de riesgo, le facilita información suficiente para calificar a un socio

   Si ( ) No ( )

9. El indicador ROE, le ayuda tomar decisiones futuras

   Si ( ) No ( )

10. El indicador ROA de la COOPAC Microfinanzas Prisma, se encuentra dentro de los rangos del sector cooperativo.

    Si ( ) No ( )

Firma del encuestado

Fecha: