

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

**DEBILIDADES EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LIMITADA
AGENCIA TINGO MARÍA**

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

**ELABORADO POR
DASMY CHARLENE ALEGRIA AVELLANEDA**

TINGO MARÍA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 024/2019- FCC-UNAS

En la Ciudad Universitaria a los 30 días del mes de Diciembre del 2019, siendo las 5:00 pm, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se instaló el Jurado Evaluador nombrado mediante Resolución N° 060/2019/D-FCC de fecha 26 de abril de 2019, a fin de dar inicio a la sustentación de la Tesis para optar el título de Contador Público denominado:

"DEBILIDADES EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCAHE LTDA. AGENCIA TINGO MARIA"

Presentado por el bachiller: **ALEGRÍA AVELLANEDA, Dasmy Charlene**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 7:00 pm, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo Maria, 30, diciembre del 2019.

CPC. Dra. LUZ V. INFANTAS BENDEZUS
Presidente

CPC. TEODORO HUAMAN CAMACHO
Miembro



CPC. Mg. ELFREDO RIOS FLORES
Miembro

CPC. Dr. MANUEL R. GUERRERO FEBRES
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO,

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Ciencias contables.
Título de Tesis	: Debilidades en el Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada - Agencia Tingo Maria.
Autor	: Dasmy Charlene Alegria Avellaneda
Asesor de Tesis	: Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres
Escuela Profesional	: Contabilidad.
Programa de Investigación	: Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible – PICSDS
Línea de Investigación	: Finanzas
Lugar de Ejecución	: Tingo Maria.
Duración	: Inicio 01 – 04 - 2019 : Término 30 – 11 – 2019
Financiamiento	: Recursos propios S/ 3,600.00

Dr. GUERRERO FEBRES, Manuel Ricardo
ASESOR

ALEGRIA AVELLANEDA, Dasmy Charlene
EJECUTOR

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme, guiarme y darme la
fortaleza necesaria para continuar mi camino.

A toda mi familia que de una u otra manera
apoyan y respaldan incondicionalmente el
logro de mis metas.

A mi señora madre Faviola Genoveva Avellaneda
Acosta y a mi hija Angely Leonor Olivas Alegria,
por ser mis motores y motivos en el cumplimiento
de mis metas.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios y forjarme como profesional.
- A la familia Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada por su apoyo y contribución en el desarrollo de la presente investigación.
- Al Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres, por su dedicación y orientación en el desarrollo y elaboración de la presente investigación.
- A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por brindarme sus conocimientos durante los años de estudios universitarios.
- Al Mag. Walter Eduardo Mucha Huamán, por su tiempo y aporte en la culminación de la presente investigación.
- A mis abuelos Ángel y Antonia por brindarme la oportunidad y confianza para seguir estudiando y cumplir mis metas.
- A mis amigos y compañeros de la universidad, con quienes he compartido buenos momentos y experiencias inolvidables.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	03
AGRADECIMIENTO.....	04
ÍNDICE.....	05
ÍNDICE DE TABLAS.....	07
ÍNDICE DE FIGURAS.....	09
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I.....	12
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	11
1.1. Fundamentación del problema.....	11
1.1.1 Selección General.....	11
1.1.2 Selección Especifica.....	12
1.1.3 Definición del problema.....	14
1.2. Formulación de las interrogantes.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Hipótesis.....	17
1.4.1 Hipótesis general.....	17
1.4.2 Hipótesis específicos.....	18
1.4.3. Sistema de variables e indicadores.....	18
1.4.4. Definición operacional de variables.....	19

1.5 Justificación e importancia.....	19
1.5.1 Teórica.....	19
1.5.2 Practica.....	20
1.5.3 Importancia.....	20
1.6 Delimitación.....	20
1.6.1 Teórica.....	20
1.6.2 Espacial.....	21
1.6.3 Temporal.....	21
1.7 Metodología.....	21
1.7.1 Nivel de Investigación.....	21
1.7.2 Tipo de investigación.....	21
1.7.3 Diseño de investigación.....	22
1.7.4 Población y Muestra.....	22
1.7.5 Técnicas de recolección y tratamiento de datos.....	22
1.7.6 Procesamiento y presentación de datos.....	23
CAPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3 Antecedentes locales.....	30
2.2 Bases teóricas.....	32
2.3 Marco conceptual.....	39
CAPITULO III.....	46

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. Resultado de la encuesta.....	46
3.2. Resultado de la entrevista.....	58
3.3. Resultados de la observación.....	68
3.4. Resultados de la revisión documental.....	70
3.5. Discusión de resultados.....	71
3.5.1. Con la hipótesis general.....	71
3.6. Verificación de la hipótesis.....	72
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	76
Bibliografía.....	77
Anexos.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Conoce íntegramente el proceso crediticio del sistema financiero en el Perú?.....	46
Tabla 2 ¿Las garantías que los socios presentan para solicitar préstamos, son evidenciados físicamente en un 100%?.....	47
Tabla 3 ¿Considera que dentro del proceso crediticio existen debilidades y por ende este afecta en la toma de decisiones gerenciales?.....	47
Tabla 4 ¿A los socios recurrentes se les evalúa con evidencias y documentos actualizados?.....	48
Tabla 5 ¿Domina ampliamente la influencia de la evaluación cualitativa y cuantitativa para otorgar un crédito?.....	49
Tabla 6 ¿Para el otorgamiento del crédito es importante la interacción entre el área de créditos y operaciones?.....	49
Tabla 7 ¿Los documentos pertinentes pasan por un control biométrico para garantizar su idoneidad?.....	50
Tabla 8 ¿En el proceso crediticio hay debilidades de control Interno?.....	51
Tabla 9 ¿Existen sistemas informáticos de control para los riesgos crediticios?.....	51
Tabla 10 ¿Realizan actos de control posterior y seguimiento al destino del crédito?.....	52
Tabla 11 ¿Realiza un adecuado control previo de los documentos de créditos?.....	53
Tabla 12 ¿Se conoce si el objeto del crédito fue cumplido por el prestatario?.....	53
Tabla 13 ¿Se cuentan con políticas de control interno integral en la COOPACT?.....	54
Tabla 14 ¿Aplica íntegramente la Normativa General de Créditos de la COOPACT?.....	55
Tabla 15 ¿En la COOPACT hay riesgos operacionales?.....	55
Tabla 16 ¿Existen políticas de sanción para los asesores de negocios cuya cartera está en mora?.....	56

Tabla 17 ¿Los riesgos operacionales están vinculados a la evaluación crediticia?	56
Tabla 18 ¿El control interno influye en los riesgos operacionales?.....	57
Tabla 19 ¿Se incrementa el riesgo en algún momento por la morosidad?.....	57
Tabla 20 ¿Identifica los momentos en los que se materializa el riesgo?.....	58
Tabla 21 ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de ¿Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?.....	66
Tabla 22 De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades.....	66
Tabla 23 ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?.....	66
Tabla 24 ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?.....	67
Tabla 25 ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?.....	68
Tabla 26 CHI-SQUARE TESTS.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Numero de Cooperativas en el Perú.....	11
Figura 2: Curva de chi cuadrado de la hipótesis.....	74

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Debilidades en el Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada Agencia Tingo María”, nace como consecuencia de mi experiencia laboral en el área de Operaciones; durante el periodo 2018 - 2019. En tal sentido se describe las teorías y antecedentes orientados a los conceptos financieros específicamente al proceso crediticio, el cual nos permitió solucionar el problema que fue planteado de la siguiente manera; ¿Cuáles son las debilidades que se presentan en el proceso crediticio dentro de las operaciones realizadas por la COOPACT Agencia Tingo María?, para este efecto se pone a prueba la hipótesis denominado, debilidades en el proceso crediticio y la ausencia del control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

El diseño metodológico se circunscribe a la aplicación de las técnicas de observación directa, encuesta, entrevista y revisión documentaria, los resultados de la presente investigación nos permitieron demostrar la hipótesis planteada con las teorías vigentes en las cuales se basa la investigación y plantear sugerencias orientadas a minimizar los riesgos crediticios en la COOPACT – Agencia Tingo María, las mismas que pueden ser generalizadas en empresas idénticas a nivel local, regional y nacional para luego plasmarlo en las conclusiones y recomendaciones.

La Autora.

RESUMEN

El estudio fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada Agencia Tingo María, tuvo como objetivo identificar la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la COOPACT Limitada - Agencia Tingo María (n=15). El tipo de investigación fue cuantitativo – aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental – transversal (octubre 2019). Luego de haber utilizado el proceso metodológico de recogida de datos de campo con las técnicas de encuesta, observación, entrevista y revisión documentaria, los resultados se contrastan con teorías encontradas de la revisión bibliográfica. En este sentido los resultados evaluados indicaron que la existencia de una deficiente evaluación y la ausencia de control interno incrementan los riesgos operacionales de la COOPACT Limitada - Agencia Tingo María. Relacionando las variables a través de la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado, se evidenció que existe una relación significativa entre la deficiente evaluación y la ausencia de control interno con los riesgos operacionales, calificado como una correlación directa positiva con un grado de relación moderada, de manera que al minimizar las deficiencias y debilidades en el proceso crediticio se reducirá notablemente los riesgos operacionales ($r = 0.667$; $p < 0.05$). Asimismo, podemos afirmar que la deficiente evaluación y la ausencia de control interno, es significativo para explicar los riesgos operacionales de la COOPACT Limitada - Agencia Tingo María a un nivel de confianza del 95%. Analizados los resultados se comprueba y se afirma la hipótesis general, que la deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada - Agencia Tingo María.

Palabras claves: Proceso, Crédito, Riesgo, Debilidades, Cooperativa.

ABSTRACT

The study took place at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada Tingo Maria branch, Peru, with the objective of identifying the deficient evaluation and the absence of internal control, which increase the operational risks at the COOPACT Limitada - Tingo María branch (n=15). The research type was quantitative, applied, with a descriptive, correlational level, non-experimental design, cross-sectional (October 2019). After using the methodological process of data collection in the field using the techniques of surveys, observation, interviews and documentary revision, the results were contrasted with the theories found in the bibliographic review. In this sense, the results evaluated indicated that the existence of a deficient evaluation and the absence of internal control increase the operational risks at the COOPACT Limitada - Tingo María branch. Relating the variables through the Chi squared non-parametric test, it was evidenced that a significant relationship exists between the deficient evaluation and the absence of internal control, with the operational risks, classified as a direct, positive correlation with a moderate degree of relationship, in such a way that when the deficiencies and weaknesses of the credit process are reduced, the operational risks will notably diminish ($r = 0.667$; $p < 0.05$). At the same time, we can affirm that the deficient evaluation and the absence of internal control is significant in explaining the operational risks at the COOPACT Limitada - Tingo María branch, at a 95% confidence level. Analyzing the results, the general hypothesis is proven and affirmed, that the deficient evaluation and the absence of internal control increase the operational risks at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada - Tingo María branch.

Keywords: Process, Credit, Risk, Weaknesses, Cooperative

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Fundamentación del Problema

1.1.1. Selección General: “Las cooperativas y las necesidades crediticias en el Perú”

En el Perú hay unas 659 cooperativas de ahorro y crédito, de éste universo 494 no se encuentran afiliadas al Estado ni supervisadas por la entidad fiscalizadora, sin embargo, su actividad principal es captar recursos de sus socios.



Figura 1. Número de Cooperativas en el Perú

Fuente: Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/sbs-peru-500-cooperativas-ahorro-credito-supervision-captan-depositos-225999-noticia/>

Las cooperativas de ahorro y crédito usualmente tienden a cubrir las principales necesidades crediticias de los prestatarios de créditos que les servirán para atender el financiamiento de capital de trabajo para el negocio, pago de deudas, remodelación de inmuebles, capital semilla para el inicio de una actividad económica, contingencias urgentes, salud, viajes, entre otros.

Las tasas de interés nominales que se cobran en este mercado pueden llegar hasta 20% mensual, que si la convertimos a tasa de interés efectiva anual, fácilmente bordea el 10,000% (considerando pago diario, con penalidades por atraso).

Esta realidad no ha sido pasada por alto por un segmento del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito – COOPAC, quienes han visto un filón importante que podría ser atendido, con las formalidades del caso. En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, ya se encuentra registrada en la SBS mediante N° 000134-2019-REG.COOPAC-SBS de fecha 18/02/2019.

Así tenemos que, actualmente, algunas COOPAC han incursionado en este segmento rentable del mercado. Por supuesto, con una importante prima de riesgo, considerando la información asimétrica e incertidumbre respecto la recuperación del préstamo.

Algunas operaciones típicas son, por ejemplo: la compra temporal de deuda para mejorar la calificación crediticia o el otorgamiento de créditos para la cancelación de deudas, levantamiento de hipotecas y posterior venta del inmueble. Es de esperar que esta experiencia se replique a lo largo del país, considerando lo rentable de este nicho de mercado.

1.1.2. Selección Específica: “Debilidades en el sistema crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada - Agencia Tingo María”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, es una empresa autogestionaria que funciona dentro de los alcances de la Ley General de Cooperativas aprobado por Decreto Supremo 074-90-TR.

Su campo de acción se circunscribe a ofrecer servicios de ahorros, créditos y en especial beneficios sociales al servicio de sus socios y con presencia en 8 mercados, ubicados en diferentes ciudades de nuestra selva, entre ellas: Tocache, Nuevo Bambamarca, Nuevo Progreso, Santa Lucia, Tingo María, Aucayacu, Uchiza y Juanjuí.

La actividad cooperativa conlleva todo un proceso, dentro del cual se encuentra la evaluación de créditos, la misma que consta de dos criterios fundamentales: evaluación cuantitativa y evaluación cualitativa, ambas efectuadas al socio. Se requiere un equilibrio en la evaluación que conlleve a garantizar la recuperación del crédito como acción primordial.

Específicamente en la unidad de análisis para la presente investigación, la Agencia de Tingo María, los servicios que más destacan son las de ahorro y créditos cooperativos en mayor volumen; sin embargo, la prestación de estos servicios a denotado riesgos crediticios debido a las debilidades en el control de los procesos previos concurrentes y posteriores del otorgamiento del crédito.

En el proceso crediticio se ha observado deficiencias en la evaluación y debilidades de control interno, ocasionadas por el personal del área de créditos de la COOPACT.

Dentro de las deficiencias identificamos las siguientes:

- No se adjunta el filtro de EXPERIAN del titular ni del cónyuge.
- El destino del crédito es muy genérico.
- No acredita la propiedad del bien cuando se trata de garantía.
- No se filtra si vive en casa propia o aquillada.
- No se evidencia las referencias personales y del negocio del socio o del aval.

- No se hacen seguimientos al destino del gasto, inadecuada evaluación de la unidad económica familiar, etc.

Dentro de las debilidades de control interno encontramos:

- El exceso de confianza de los colaboradores encargados del pre desembolso (administrador, asistente de operaciones, caja).
- La falta de minuciosidad en la revisión de expedientes.
- Falta de diligencia en las funciones del comité de créditos.
- Ausencia de un adecuado sistema de control interno, Etc.

1.1.3. Definición del Problema

Según estudios previos, las microfinanzas tienen connotación mundial y está en el momento de superar retos importantes para su crecimiento.

Según la SBS 28 de las 44 empresas microfinancieras que trabajan en el país han elevado los índices de morosidad en el año 2017 en relación a 2016. También se elevó en 14% el monto de las provisiones por el riesgo de incobrabilidad. Esta situación se aprecia más en el radio urbano del Perú, muchas instituciones están permitiendo problemas de sobreendeudamiento, básicamente entre las PYMES afectando en ciertas ocasiones las llamadas “carteras de crédito”.

Las operaciones que se realizan dentro de este tipo de empresas tiene una característica especial, que está referida a que solamente se realizan entre socios, por lo que el capital es de ellos, entonces cualquier debilidad que se pueda encontrar en el proceso crediticio pone en alto riesgo sus aportes y utilidades.

Es conocido que, en varias ciudades del Perú, se han evidenciado cooperativas que han fracasado por no haber tenido el debido cuidado y esmero profesional en salvaguardar un adecuado control de sus operaciones financieras, otorgando créditos sin las debidas garantías que los mercados exigen.

Según la Ley General de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con disposiciones específicas y se encuentran tipificadas en el Art 289. Solo pueden captar depósitos de sus socios. No pueden recaudar recursos de otras fuentes, pudiendo brindar crédito solamente a sus socios. Deberán utilizar obligatoriamente el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito” o sus siglas “COOPAC”, a continuación, el nombre comercial que sus socios decidan. Estas empresas autogestionarias, muestran debilidades en su proceso crediticio que es necesario investigar con la finalidad de minimizar el riesgo financiero.

En resumen, se han identificado deficiencias y debilidades en el proceso previo y posterior al otorgamiento del crédito, que se investigaron con el fin de minimizar la materialización de los riesgos durante el proceso del otorgamiento del crédito. en la COOPACT Limitada - Agencia Tingo María.

1.2. Formulación de las Interrogantes

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cuál es la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?

1.2.2. Problemas Específicos

PE. 1 ¿Cómo afectan las debilidades del proceso crediticio en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?

PE. 2 ¿Cómo se puede mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?

PE. 3 ¿El escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

OG. Identificar la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE. 1 Determinar las debilidades del proceso crediticio en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

OE. 2 Establecer los mecanismos que permitan mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

OE. 3 Determinar si el escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

H.G. La deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

1.4.2. Hipótesis Específicos.

H.E. 1 Las debilidades del proceso crediticio afectan en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

H.E. 2 La correcta evaluación cuantitativa y cualitativa permiten mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

H.E. 3 El escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

1.4.3. Sistema de Variables e Indicadores

VARIABLES:

INDEPENDIENTES

VI1=Deficiente evaluación (X)

Indicadores:

X1=Precalificación

X2=Calificación

X3=Desembolso

VI2= Ausencia del control interno (Y)

Indicadores:

Y1=Previo

Y2=Concurrente

Y3=Posterior

DEPENDIENTE

VD=Riesgos operacionales (Z)

Indicadores:

Z1=Estado de Gestión

Z2=Estado de Resultados

Z3=Estado de Flujo de Efectivo

1.4.4. Definición Operacional de Variables

VARIABLE	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
VI1 = Deficiente evaluación (X)	X1=Precalificación X2=Calificación X3=Desembolso	%
VI2 = Ausencia del control interno (Y)	Y1=Previo Y2=Concurrente Y3=Posterior	%
VD= Riesgos Operacionales (Z)	Z1=Estado de Gestión Z2=Estado de Resultados Z3=Estado de Flujo de Efectivo	%

1.5. Justificación e Importancia

1.5.1. Teórica

Los conceptos teóricos respecto de las finanzas, los microcréditos y el proceso crediticio es abundante, sin embargo, aún es insuficiente, principalmente dentro de las actividades gerenciales de las cooperativas de ahorro y crédito, con la investigación que se plantea, se busca incrementar los conocimientos teóricos y se pretende encontrar nuevas explicaciones que posteriormente puedan ser generalizadas en el contexto del ámbito empresarial de las cooperativas en el país.

La investigación, busca la adecuada comprensión y aplicación de la legislación en el sistema cooperativo, y determinar su importancia ya que existen estudios previos que deberán ser fortalecidos mejorados con los resultados de la investigación propuesta.

1.5.2. Práctica

Los resultados obtenidos, servirán para superar las dificultades que como consecuencia de las debilidades en el proceso crediticio afectan en las decisiones gerenciales dentro de la COOPACT, Agencia Tingo María y podrían generalizarse en el sistema cooperativo peruano.

1.5.3. Importancia

Los resultados de la investigación permitirán identificar las debilidades en el proceso crediticio y establecer las recomendaciones que contribuyan a mitigar la materialización del riesgo de crédito en la COOPACT, Agencia Tingo María.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Teórica

Se ha recurrido a fuentes bibliográficas, así como la fundamentación teórica sobre materia de finanzas, micro finanzas, cooperativismo y riesgos crediticios, los antecedentes sirvieron como base para la investigación.

1.6.2. Espacial

El estudio se realizó en la COOPACT, Agencia Tingo María. ubicada en el Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco.

1.6.3. Temporal

Se estudió el ejercicio financiero de 2018 por lo que se califica como de tipo transversal. Se inició en abril de 2019 y culmina en noviembre del presente año.

1.7. Metodología

1.7.1. Nivel de Investigación

Es descriptivo porque se describen las propiedades o la situación actual del fenómeno que se estudió. “Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, (...) es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (...)” (Hernandez & Fernández, 2010, pág. 80).

1.7.2. Tipo de Investigación

Cuantitativo en cuanto a los datos, debido a que se recurre a datos numéricos reales. La investigación es de tipo aplicada porque “se centra en el análisis y solución de problemas de varias índoles de la vida real, con especial énfasis en lo social. Además, se nutre de los avances científicos y se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos”. Rodríguez, D (2014).

1.7.3. Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño no experimental – transversal, no se genera cambios intencionales dentro de las variables investigadas y los resultados se consiguieron en un determinado tiempo.

1.7.4. Población y Muestra

Población

Debido al número limitado de colaboradores (15) la presente investigación no requiere determinar el diseño muestral ya que la población servirá como muestra, por lo tanto, no utilizaremos la fórmula de la población finita, en resumen, el recojo de datos será al íntegro de la población.

1.7.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Tratamiento de Datos

- 1. Análisis Documentario:** Se considera la documentación que fue proporcionada por la COOPACT, la misma que fue revisada exhaustivamente por la investigadora.
- 2. Encuesta:** Técnica que ha sido aplicada mediante la formulación de un cuestionario de preguntas relacionadas a los procesos propios de las actividades de la COOPACT. la que permitió obtener información del personal, sobre los procesos técnicos, gestión crediticia y gerencial con la finalidad de conocer la implementación de los procesos de control.
- 3. Entrevista:** Esta técnica también fue aplicada en el proceso de recolección de evidencias y datos fidedignos de informantes clave. La técnica es ampliamente conocida y de uso común. También se aplicó el instrumento denominado cuestionario o guía de entrevista; es recomendable por que los datos obtenidos son de primera mano y aplicable a una población relativamente pequeña.
- 4. Observación Directa:** Por la condición de trabajadora de la COOPACT, que es la unidad de análisis se aplicó la observación de los procedimientos administrativos del otorgamiento y recuperación de créditos y sus implicancias gerenciales.

1.7.6. Procesamiento y Presentación de Datos

Los datos conseguidos en el proceso de investigación fueron sometidos a las pruebas estadísticas actualizadas según la naturaleza del dato y la necesidad de la investigación. Destaca el estadístico SPSS 23 para la prueba de hipótesis.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Internacionales

Tubón Chasig, Elva Paola (2012) “El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato”. Trabajo de investigación que arriba a importantes conclusiones como que la demanda y el cliente es cambiante debido al entorno comercial, “se han podido determinar que en la cooperativa se están presentando que la atención por parte del personal a las nuevas expectativas que tienen los clientes no están siendo tomadas en cuenta como algo importante”.

Como en las entidades financieras hay personal no muy capacitado, no utiliza plenamente sus habilidades, por lo que los jefes inmediatos tienen instruir las acciones de cada proceso, finalmente concluye en que la atención al cliente es inoportuna puesto que usan entre 16 a 25 minutos, conllevando incomodidad del cliente.

Martínez, R. (2011) “Las Políticas de Venta y su incidencia en el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato”. Se plantea como objetivos: “a) Analizar el grado de incidencia de las Políticas de Venta vigentes, en el proceso de crédito y cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato, b) Diagnosticar el proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato” Por otro lado propone un análisis de las

políticas comerciales y su aplicación legal que orienten sus ventas, entre otros vinculados con las actividades operativas de la empresa.

Este trabajo de investigación nos permite conocer las políticas de venta que se utilizan en las actividades de las micro y pequeñas empresas.

Porras, D. (2010) “Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la satisfacción de clientes en la Empresa Compunet-Salcedo”, Propone objetivos relacionados con estandarización de procesos productivos y si estos influyen en la satisfacción del cliente en la “Empresa Compunet-Salcedo” específicamente busca “analizar las faces que permitan detallar los sistemas de estandarización de procesos a través del estudio de campo, para establecer las actividades mutuamente relacionadas a cada actividad” del mismo modo pretende diseñar un sistema que busca la estandarización de sus procesos productivos que satisfagan a sus clientes. Concluye que “Los estándares en la empresa son aplicados de acuerdo a las necesidades inmediatas que se van generando por parte de los clientes” también arriba a que el grado de satisfacción de los clientes que permite la estabilización del mercado, es el nivel de rendimiento. Utiliza como instrumento principal a la encuesta.

2.1.2. Nacionales

Paredes Garibay Miguel, Tineo Prado Emerson, Vivanco Ramos Paolo. (2017) “Diagnóstico Operativo Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”. En su tesis que le permita el grado de magíster en administración estratégica por la PUCP. Busca realizar un diagnóstico operativo que le permita identificar aspectos de mejora y se planteen estrategias “que beneficien a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”.

Las conclusiones a las que arriba se relacionan con que existe el diagrama de la CACSCH de entrada-proceso-salida donde la capacitación al personal sobre el proceso financiero debe ser en el sistema besterp, que permite apreciar los reportes relevantes y claros para tomar decisiones gerenciales, del mismo modo se debe capacitar respecto de las evaluaciones crediticias de acuerdo al reglamento de créditos y metodología de evaluación. Facilitando un adecuado proceso de otorgamiento de crédito.

Respecto a la racionalización de áreas importantes debe considerarse que no deben estar separadas, es importante la unidad a través de un solo ambiente para garantizar la intercomunicación de todas las áreas que intervienen en el proceso de atención al socio

Zanabria, A. (2017). “Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Finanzas, Escuela Académica Profesional de Administración y Finanzas, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

El trabajo de investigación está referido a determinar la relación que existe en el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017, representando este un problema latente en las colocaciones de créditos que si no es eficiente da lugar a una cartera morosa que en el largo plazo convierte a la Microfinanciera en insolvente.

En estos últimos tiempos de acuerdo a estudios la morosidad en las microfinanzas se debe a varios factores ello se da por la deficiente evaluación de crédito llamado proceso

crediticio. El desarrollo del trabajo de investigación tiene como soporte al método científico. El tipo de investigación es aplicada, no experimental, transversal y cuantitativa; el nivel de investigación es correlacional; con un diseño no experimental. Con un censo de 86 clientes.

Para la recolección de los datos se ha elaborado un instrumento de las variables del proceso crediticio y otro para la morosidad los mismos que fueron validados por expertos. El instrumento utilizado obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.810 para las dos variables; proceso crediticio y morosidad esto como resultado de la prueba piloto.

La conclusión al que se ha arribado es que el proceso crediticio y la morosidad mantienen una relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de 26,01, donde el deficiente proceso crediticio afecta el incremento de la morosidad que son resultado de la evaluación crediticia a cada cliente que se fija en la capacidad de pago. Por lo tanto, la política crediticia en la Microfinanciera se ve reflejada en el proceso crediticio ya que este es el primer proceso junto con otros indicadores lograr la reducción de la morosidad.

Ticse Quispe, Pilar Epifanía (2015) “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina especial-El Tambo” Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Tiene como objetivo precisar la importancia de una buena gestión de los riesgos en el proceso de créditos relacionando con los objetivos empresariales y su relación con los objetivos. El problema de investigación está referido a “la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo” pone

a prueba la hipótesis: “Si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad”.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, ya que “si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la Morosidad”. Por lo que se permite recomendar “mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera crediticia” también sugiere que esta es una forma de minimizar los perjuicios a las empresas o socios prestamistas ya que el costo será mínimo pues utilizarán la “identificación ,evaluación y control de los mismos”.

2.1.3. Locales

Cárdenas Valderrama, Nobel. (2012) "Estudio económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en la Región San Martín". Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María.

El aspecto central del trabajo se refiere al estudio económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en la Región San Martín. La hipótesis probada: "El incremento de las aportaciones, depósitos y colocaciones son los principales factores del crecimiento económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en la región San Martín".

El modelo utilizado está dentro del programa EVIEWS, los resultados son que el “coeficiente de determinación (r^2) igual a 0.8730 lo que indica que las variables independientes

explican en un 87.30% el comportamiento de la variable dependiente. Un "F" calculado mayor que el "F" de tabla, lo que indica que se acepta globalmente la hipótesis planteada. Se concluye en: “Las ratios de rentabilidad durante 2010 - 2011 han mostrado resultados alentadores, que se manifiestan en una disminución de las ratios Gasto financiero/Ingreso financiero en 10%, de la ratio Costo total/Ingreso financiero. de 74% a 67% y aumentos en la ratio Margen financiero bruto/Ingreso financiero en 5% y la ratio Margen financiero neto en 9%”.

El investigador concluye en que “la evaluación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres basados en ratios de liquidez y solvencia durante el periodo 2010 -2011 muestran resultados favorables, de donde la ratio de liquidez general, que es la relación de activos corrientes con los pasivos corrientes se han incrementado en 9%, de forma similar, la ratio prueba absoluta de 134% a 142% y la ratio capital social/inmuebles, maquinarias y equipos de 241% a 243%”

2.2. Bases Teóricas.

1. Modelos Microfinancieros Latinoamericanos: una experiencia para la inclusión social y el desarrollo. Mario Luis Perossa y Santiago Gígle (2015). Magíster en Finanzas. Profesor de grado y de posgrado, Universidad de Buenos Aires, y profesor titular e investigador, Universidad Maimónides, Buenos Aires, Argentina.

Concluyen que “Las microfinanzas se presentan como una oportunidad para que sectores desplazados de la sociedad puedan tener una posibilidad de salir de la pobreza y, mediante el esfuerzo fecundo, devolver la cultura del trabajo y la movilidad social. En Latinoamérica, las instituciones microfinancieras han sido las encargadas de apalancar

mediante pequeños préstamos a millones de individuos para financiar el capital de trabajo y la inversión de pequeñas máquinas”.

“Los resultados de la aplicación de estos lineamientos de política durante la década de los noventa demostraron que esto no era suficiente. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos”.

“En grados diferentes y en cada país hay personas que padecen de exclusión social y financiera. El campo de las microfinanzas es de tan amplio espectro como las finanzas mismas. En él se insertan cuatro conceptos básicos que son los seguros o más conocidos últimamente como microseguros, el microcrédito, ahorro y las transferencias” (Mena, 2005).

Siguiendo a Padilla y Ulloa (2008) se trata de mecanismos innovadores de crédito y facilidades de ahorro destinados a aquella porción de la población excluida del sector financiero formal. “Entonces es posible pensar el microcrédito como un instrumento -no el único- de lucha contra la pobreza, susceptible de ser utilizado desde distintas perspectivas que conducirán, lógicamente, a distintos resultados según sea la perspectiva que se elija. En opinión de Lacalle, existen cinco grupos de microcréditos que abarcan todos los ámbitos de actuación en los que los microcréditos se han desarrollado con mejor o peor fortuna, donde cada uno de ellos implica una metodología particular. Esto es, una estrategia operativa y de gestión propia para cada grupo” (Lacalle et altri, 2010).

2. Gestión del Riesgo

La gestión del riesgo implica tomar decisiones fundamentadas acerca del nivel de riesgo que debe tolerarse y de cómo mitigar y gestionar el riesgo que se acepte.

Una buena gestión limita los riesgos vinculados con productos, servicios o transacciones específicos. Es posible utilizar métodos cuantitativos para identificar, supervisar y controlar los distintos factores pertinentes para evaluar el riesgo. Una gestión de crédito bien ejecutada puede ayudar a aumentar la credibilidad del mercado y a crear nuevas oportunidades de crecimiento. Sin embargo, si el riesgo es mal administrado, es posible que los inversionistas, los prestamistas, los prestatarios y los ahorristas dejen de confiar en la organización, que los fondos disminuyan y que la institución no pueda cumplir con sus objetivos y, finalmente, tenga que salir del mercado.

Las organizaciones de microfinanzas enfrentan muchos riesgos que amenazan su viabilidad y sostenibilidad a largo plazo. No es posible controlar desastres y conflictos, pero sí prepararse para esas situaciones y minimizar sus impactos.

Los problemas internos, como los riesgos de mercado, crédito, liquidez, determinación de precios, operación, cumplimiento y jurídicos pueden gestionarse.

El análisis cuidadoso, el seguimiento y la evaluación, los informes precisos y una cultura de crédito sólida se combinan para ofrecer los mecanismos de control necesarios para una gestión de riesgo satisfactoria.

Un cálculo de riesgo fundamentado permite que una institución evalúe nuevas oportunidades de mercado, garantice que las operaciones existentes se mejoren constantemente y ofrezca bienes y servicios competitivos y eficaces a sus clientes.

Esto es especialmente importante para las IMF que tienen objetivos tanto financieros como sociales. El desafío radica en promover una cultura que recompense la gestión adecuada del riesgo, sin desalentar la adopción de este mismo.

Teoría del Riesgo y Pérdidas Financieras

En el 1930 el profesor Cramer escribió que el objeto de la teoría del riesgo consistía en proveer un análisis matemático de las fluctuaciones aleatorias de una empresa de seguros, así como plantear los mecanismos para protegerse contra las probabilidades de pérdidas originadas por estas fluctuaciones.

“Sin embargo, en los países en desarrollo, las aplicaciones de esta teoría no han sido tan extensas como sería deseable. Una de las razones es que la teoría no dice exactamente cuánto hay que pagar o provisionar para evitar con precisión las pérdidas en función del tiempo. Como estas fluctuaciones no necesariamente están cuantificadas en las provisiones contables de la banca, las empresas o las pólizas de seguros, existe un potencial de pérdidas suplementarias a ser estimadas según la teoría del riesgo”.

El área de desarrollo de estas teorías en República Dominicana parece concentrarse en la banca comercial y las compañías de seguros, en dos categorías básicas: préstamos bancarios y tarjetas de crédito; estas últimas, de hecho, representan una categoría especial y recurrente de

préstamos a corto plazo con “límites de contención de pérdidas” controlados marginalmente por los oficiales de riesgo de la banca comercial.

“Un ejemplo clásico de “ruina” de entidades financieras se origina al no valorar riesgos elementales o por deseo de lucro excesivo: no se pueden pagar intereses con una tasa “pasiva” que exceda en función del tiempo las tasas “activas” del mercado, más los costos de gestión, más las utilidades retiradas por los accionistas”.

“La famosa “pirámide” está basada en un flujo continuo de depositantes que, al reducirse o detenerse, provoca la quiebra. ¿Pasará esto con el bitcón?” (Pérez Montas, Hernando 2018).

Teoría de Portafolios

La teoría moderna de selección de portafolios se inició con Harry Markowitz en el año de 1952, “esta teoría se basa principalmente en la diversificación, concepto fundamental para la construcción de portafolios óptimos, es decir, para la estructuración de combinaciones de activos con las mejores relaciones de riesgo-rendimiento. Dicho riesgo implícito en el portafolio, es evaluado por medio de la estimación de la varianza de los rendimientos esperados asociados con los activos que conforman el mismo”.

Es relevante considerar que “un número exagerado de activos en una cartera, son difíciles de gestionar, por lo tanto, se recomienda un número prudente de éstos; este número es aquel, que, al incluir un activo adicional, la reducción en el nivel de riesgo ya no es significativa”.

“Una estrategia para disminuir este riesgo, pero igualmente sin lograr eliminarlo, es la diversificación internacional, lo cual implica la inclusión al portafolio, de activos que

pertenecen a mercados diferentes al local, afectados por otros factores macroeconómicos distintos a los del sistema económico-financiero inicial”. (**Bentancourt, B. K., García, D. C., y Lozano, R. V. 2013**).

2.3. Marco Conceptual

Instituciones Micro Financieras (IMF)

Para Larraín (2009), un elemento que ha servido para diferenciar los distintos modelos de microfinanzas (instituciones micro financieras) en América Latina han sido los conceptos de upgrading y downscaling. El upgrading se refiere a la transformación de organizaciones de microfinanzas no gubernamentales (ONG) en entidades formales supervisadas por las autoridades bancarias (Berger, Otero y Schor, 2006). A su vez, el downscaling es el proceso a través del cual las instituciones financieras formales, tradicionalmente fuera del ámbito de las microfinanzas, se involucran en este sector (Marulanda, 2006). A nivel país, Larrain (2009) considera es posible contribuir al éxito de las IMF en la medida que reúna cuatro condiciones: “Que la cobertura y profundidad del mercado lo sitúe entre los países más desarrollados en este campo; Que el entorno de negocios sea propicio para el desarrollo de este mercado; Que las condiciones de acceso al crédito, medidas a través de las tasas de interés, sean competitivas y que exista una masa crítica de instituciones operando en el negocio de las microfinanzas, ya sean bancos, cooperativas, instituciones especializadas, etc.

Microfinanza

Microfinanza es la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible.

El Microcrédito (o préstamos para microempresas) no debe ser confundido con las microfinanzas, las cuales se dirigen a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos pero son mucho más que esto.

El término Microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica. Dichos servicios financieros pueden ser mecanismos de ahorro, de inversión, o préstamos en cuyo caso se estaría hablando de microcrédito. https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero.

Ahorro

El ahorro implica guardar una parte del ingreso disponible para usos futuros: postergar consumo hoy para consumir mañana. Por esto el costo de oportunidad de ahorrar es limitar el gasto en bienes y servicios en el presente.

Crédito

Es la opción de pedir dinero prestado con la promesa de devolver este monto más otro adicional por concepto de intereses y más gastos (seguro, gastos administrativos, etc.). Esto permite a las familias, empresas y gobiernos, comprar bienes y servicios e invertir sin disponer de la totalidad del efectivo. Las instituciones autorizadas para otorgar créditos y préstamos son los bancos, las cooperativas de crédito, las instituciones de ahorro y préstamos, las empresas de tarjetas de crédito y algunas otras empresas financieras (depende de la reglamentación de cada país). Estas instituciones ofrecen diferentes opciones de créditos o préstamos y a diferentes tasas de interés. A su vez, aprueban o deniegan las solicitudes de los mismos, sobre

la base de una evaluación del historial de crédito de quien lo solicita y su capacidad de pago futura.

Rendimiento

Es un concepto determinado para verificar las utilidades obtenidas en un determinado periodo de tiempo representado en un % de la inversión. Por ejemplo: si la familia Guevara quiere invertir 40.000 soles y al finalizar el periodo obtiene utilidad de 4.000 soles, la tasa de rendimiento anual es de 10%.

Riesgo Inherente

Es cuando se trata de la duda de no recibir nada al final del periodo de inversión. En este sentido mientras “mayor es el riesgo que se asume, mayor es el rendimiento esperado”. Sin embargo. Todo lo que se invierte es riesgosa.

Sistema Cooperativo

“El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos Países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado”.

Su característica importante es su sencillez, ya que no nace de irrazonables análisis filosóficos si no del sentido común de los socios.

“Dentro del movimiento cooperativo moderno mundial se afianza en el pueblo de Rochdale condado de Lancashire, Inglaterra, cerca de Manchester. Fue en 1844 un grupo de 28 trabajadores de la industria textil, que vivían en este pueblo, trataron de controlar su destino económico formando una cooperativa llamada la Rochdale Equitable Pioneers Society (la Sociedad Equitativa de Pioneros de Rochdale). La idea tuvo su origen a fines del año 1843, en tal época la industria textil se encontraba en su apogeo y proporcionaba una gran actividad en las más importantes manufacturas de Rochdale. Frente al desamparo de la clase trabajadora algunos tejedores recordaron las ideas de Robert Owen considerado el padre del cooperativismo”.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados de la Encuesta

SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

X=DEFICIENTE EVALUACIÓN

Tabla 1

¿Conoce íntegramente el proceso crediticio del sistema financiero en el Perú?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	4	40
c	Regular	3	30
d	Bastante	1	10
e	Mucho	1	10
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación:

La tabla 1, muestra los datos obtenidos en la encuesta, donde se aprecia que solamente 1 trabajador de la COOPACT Agencia Tingo María opina que conoce mucho el proceso crediticio del sistema financiero en el Perú lo que representa un 10%, también 10% conoce bastante, 30% de los encuestado conoce regular, mientras que el 40% conoce poco y el 10% no lo conoce. Con este resultado podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la COOPACT no están debidamente capacitados para evaluar eficientemente el proceso crediticio en la entidad financiera materia de la investigación.

Tabla 2

¿Las garantías que los socios presentan para solicitar préstamos, son evidenciados físicamente en un 100%?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	2	20
c	Regular	5	50
d	Bastante	2	20
e	Mucho	1	10
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación:

En los resultados expresados en la tabla 2, se encuentra que respecto de las garantías que los socios presentan para solicitar préstamos, son evidenciados físicamente en un 100%, los encuestados han respondido que 50% son regular, 20% poco, 20% bastante y solo 10% mucho. Esto quiere decir que la revisión de las evidencias no es suficiente, lo cual se puede decir que es una debilidad de control.

Tabla 3

¿Considera que dentro del proceso crediticio existen debilidades y por ende este afecta en la toma de decisiones gerenciales?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	3	30
d	Bastante	3	30
e	Mucho	4	40
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación:

Respecto a que si considera que dentro del proceso crediticio existen debilidades que afectan en la toma de decisiones gerenciales, el 30% de los encuestados opinaron que afecta de manera regular y bastante respectivamente, asimismo el 40% respondieron categóricamente que afecta mucho. Se evidencia, que una mala evaluación dentro de un proceso crediticio genera debilidades y por lo tanto se afirma que afecta en la toma de decisiones gerenciales.

Tabla 4

¿A los socios recurrentes se les evalúa con evidencias y documentos actualizados?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	5	50
d	Bastante	3	30
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

En el aspecto relacionado a si los socios recurrentes se les evalúa con evidencias y documentos actualizados, la respuesta es: 50% la evaluación es regular, 30% la evaluación es bastante y 20% la evaluación es mucho.

Quiere decir que la evaluación de las evidencias y los documentos para el otorgamiento del crédito, solo es regular.

Tabla 5**¿Domina ampliamente la evaluación cualitativa y cuantitativa para otorgar un crédito?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	2	20
c	Regular	3	30
d	Bastante	3	30
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada**Interpretación**

Según los resultados obtenidos en la encuesta en el ítem: Domina ampliamente la evaluación cualitativa y cuantitativa para otorgar un crédito, 20% domina poco, 30% regular, 30% bastante y 20% mucho. Este resultado nos conlleva a pensar que el dominio de la evaluación cualitativa y cuantitativa en promedio solo es regular.

Tabla 6**¿Para el otorgamiento del crédito es importante la interacción entre el área de créditos y operaciones?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	2	20
c	Regular	2	20
d	Bastante	3	30
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada**Interpretación**

Con relación a la integración del área de crédito con el área de operaciones para el otorgamiento del área de operaciones, los resultados de la encuesta nos arrojan, que para el 10% es nada importante, para el 20% es poco importante, para otro 20% es regularmente importante, para 30% es bastante y para 30% es muy importante.

En resumen, para la mayoría de los colaboradores, la relación entre estas dos áreas es más que importante.

Tabla 7

¿Los documentos pertinentes pasan por un control biométrico para garantizar su idoneidad?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	10	100
b	Poco	0	0
c	Regular	0	0
d	Bastante	0	0
e	Mucho	0	0
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

Ante la pregunta si los documentos pertinentes pasan por un control biométrico para garantizar su idoneidad, la respuesta del 100% fue que no pasa por este tipo de control.

Quiere decir, entonces, que aún tienen dificultades de control interno para minimizar los riesgos.

Y= AUSENCIA DE CONTROL INTERNO

Tabla 8

¿En el proceso crediticio hay debilidades de control Interno?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	2	20
c	Regular	2	20
d	Bastante	4	40
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

Según la encuesta realizada con relación al proceso crediticio y la existencia de debilidades de control interno dentro de ella, la respuesta de los colaboradores fue la siguiente: 20% dijo que no hay poco, 20% dijo que hay regular, 80% que hay bastante, y un 20% manifestó que hay mucho.

En conclusión, se puede apreciar que en la COOPACT Agencia Tingo María, dentro de sus procesos crediticios existen debilidades de control interno.

Tabla 9

¿Existen sistemas informáticos de control para los riesgos crediticios?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	7	70
b	Poco	1	10
c	Regular	1	10
d	Bastante	1	10
e	Mucho	0	0
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

Según la encuesta realizada con relación a la existencia de sistemas informáticos de control para los riesgos crediticios, la respuesta de los colaboradores fue la siguiente: 70% dijo que no hay nada de sistemas informáticos, 10% dijo que hay pocos, 10% que hay regular, y solamente 10% manifestó que hay bastantes sistemas.

En conclusión, se puede apreciar que en la COOPACT Agencia Tingo María, aún carecen de equipos informáticos de control para riesgos crediticios.

Tabla 10

¿Realizan actos de control posterior y seguimiento al destino del crédito?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	2	20
b	Poco	0	0
c	Regular	2	20
d	Bastante	3	30
e	Mucho	3	30
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, relacionados con si realizan actos de control posterior y seguimiento al destino del crédito, se obtuvo que 20% dijo que no se realiza, 20% que se hace regular, 30% dijo que se hace bastante y 30% dijo que se hace mucho.

En resumen 60% de las operaciones de crédito son sujetas a seguimiento posterior y 40% no se hace o solo es regular el seguimiento.

Tabla 11**¿Realiza un adecuado control previo de los documentos de créditos?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	1	10
c	Regular	4	40
d	Bastante	2	20
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada**Interpretación**

De acuerdo a los datos obtenidos en el trabajo de campo, se aprecia que 10% no realiza un adecuado control previo de los documentos de crédito, otro 10% hace poco, 40% hace regular, 20% bastante y 20% mucho control previo de los documentos que exige para el otorgamiento de créditos.

Este resultado nos conlleva a concluir que la mayoría de los trabajadores de la COOPAC Tocache no hace un adecuado control previo de los documentos para el otorgamiento de un crédito.

Tabla 12**¿Se conoce si el objeto del crédito fue cumplido por el prestatario?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	2	20
b	Poco	0	0
c	Regular	2	20
d	Bastante	3	30
e	Mucho	3	30
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

En relación a la inquietud de que, si el prestatario o socio ha cumplido con el objeto del crédito, el resultado según la tabla es: 20% no conoce, 20% conoce regularmente, 30% conoce bastante y 30% conoce mucho.

Estos resultados muestran que solo 60% conoce sobre el destino que el socio le da a su dinero obtenido por un crédito.

Tabla 13

¿Se cuentan con políticas de control interno integral en la COOPACT?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	2	20
d	Bastante	4	40
e	Mucho	4	40
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

20% de los encuestados manifiestan que la COOPACT cuenta regularmente con políticas de control interno integral, 80% dice que cuenta con bastante o muchas políticas.

Entonces, el personal colaborador conoce que existen políticas de control interno integral dentro de la COPACT.

Tabla 14**¿Aplica íntegramente la Normativa General de Créditos de la COOPACT?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	1	10
c	Regular	2	20
d	Bastante	4	40
e	Mucho	3	30
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

En cuanto a si se aplica íntegramente la Normativa General de Créditos de la COOPACT. El resultado muestra 10% poco, 20% regular, 40% bastante y 30% mucho.

SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE**Z=RIESGOS OPERACIONALES****Tabla 15****¿En la COOPACT hay riesgos operacionales?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	2	20
c	Regular	2	20
d	Bastante	3	30
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

En la tabla 1 podemos apreciar que en la COOPACT Agencia Tingo María un (10%), dice que no hay riesgos operacionales, 20% dice que hay poco, otro 20% manifiesta que hay regular, 30% asegura que hay bastante riesgo y 20% dice que hay mucho riesgo.

Este resultado nos lleva a concluir que si hay entre regular y bastantes riesgos operacionales.

Tabla 16

¿Existen políticas de sanción para los asesores de negocios cuya cartera está en mora?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	5	50
b	Poco	2	20
c	Regular	1	10
d	Bastante	1	10
e	Mucho	1	10
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

Interpretación

En el aspecto de la existencia de políticas de sanción para los asesores de negocios cuya cartera está en mora, 50% dice que no hay nada, 20% asegura que hay poco, 10% dice que hay regular, 10% bastante y 10% mucho.

Esta situación nos expresa que los riesgos son altos en este aspecto, porque no hay políticas de sanción para los colaboradores cuya cartera está en mora.

Tabla 17**¿Los riesgos operacionales están vinculados a la evaluación crediticia?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	2	20
c	Regular	3	30
d	Bastante	2	20
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

A la pregunta ¿Los riesgos operacionales están vinculados a la evaluación crediticia?, los resultados que se muestran en la tabla 17, un 10% dijo que no están vinculados, 20% expresó que están poco vinculados, 30% manifestó que están regularmente vinculados, 20% manifestó que están bastante vinculados y 20% aseguró que están muy vinculados

Tabla 18**¿El escaso control interno afecta en los riesgos operacionales?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	1	10
c	Regular	2	20
d	Bastante	4	40
e	Mucho	3	30
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

Los resultados del trabajo de campo nos dicen que para el 10% el control interno afecta poco en los riesgos operacionales, para el 20% afecta en forma regular, para 40% afecta

bastante y para 30% afecta mucho. Se resume que, para una gran mayoría, el control interno afecta en los riesgos operacionales.

Tabla 19

¿Se incrementa el riesgo en algún momento por la morosidad?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	1	10
c	Regular	3	30
d	Bastante	3	30
e	Mucho	3	30
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

En relación a si existe un incremento de riesgo por causa de la morosidad el resultado es que, para el 10% dice poco, el siguiente 30% manifiesta que regular, 30% dice que bastante y el ultimo 30% dice que mucho.

Entonces, la morosidad incrementa el riesgo para la mayoría de los encuestados.

Tabla 20

¿Identifica los momentos en los que se materializa el riesgo?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	1	10
b	Poco	1	10
c	Regular	3	30
d	Bastante	3	30
e	Mucho	2	20
Total		10	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada

Interpretación

Los datos obtenidos en el trabajo de campo, se aprecia que solamente 1 trabajador de la Agencia Tingo María de la COOPAC Tocache (10%), identifica los momentos en los que se materializa el riesgo, también 10% dice que poco, 30% de los encuestado los identifica regular, también 30% dice que los identifica bastante y 20% los identifica mucho.

Este resultado nos conlleva a concluir que la mitad de los trabajadores de la COOPACT, Agencia de Tingo María, identifica el momento en que se materializa el riesgo.

3.2. Resultados de las entrevistas

De acuerdo a la metodología planteada en el proyecto de tesis, se recurrió a la técnica de entrevista a los siguientes funcionarios de la COOPACT Agencia Tingo María:

Apellidos y nombres	Cargo	Fecha de la entrevista
Paredes Córdova, Raúl	Gerente General	15-oct. 2019
Hualcas Sevillano, Richard	Contador General	15-oct. 2019
Idrogo Guerra, Yamilet	Auditora Interna	15-oct. 2019
Hoyos Guevara, Joel	Jefe de Créditos	15-oct. 2019
Díaz Seijas, Morty	Administrador Agencia Tingo María	17-oct. 2019

Paredes Córdova Raúl (Gerente General)

1. ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Respuesta: Si existen.

2. De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Respuesta: Lo principal y clave es la falta de automatización de los procesos crediticios, mucho se depende del trabajo manual, además falta el fortalecimiento de las capacidades del personal en temas crediticios y por ende es la falta de personal con los conocimientos adecuados.

3. Sírvase indicar ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?

Respuesta: Lo principal es el sobre endeudamiento del socio, también cuando el socio da información falsa en el momento de solicitar el préstamo, lo cual conlleva a una deficiente evaluación. La central de riesgo del sistema financiero se actualiza mensualmente (24 de cada mes). Debería ser constante para conocer oportunamente el historial crediticio. Por otro lado, el mercado financiero en Tingo María esta sobre poblado de entidades financieras lo que conlleva al sobre endeudamiento del socio, entre otros, esto hace que se eleve el índice de morosidad, lo cual no permite hacer una buena evaluación crediticia porque paralelamente otra entidad lo estaría evaluando para un crédito paralelo y con las mismas garantías.

4. A su criterio, ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?

Respuesta: Las debilidades del proceso crediticio a la larga se transforman en morosidad, y la morosidad es la consecuencia de la mala evaluación, en las finanzas los números se trasladan a este tipo de cosas, la morosidad trae perdidas afectando así a la cooperativa.

5. ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?

Respuesta: Mira el riesgo operacional va de la mano con el riesgo de crédito, la cooperativa no es ajena a esto, en todas las entidades financieras existe esto a través de la morosidad. Mucho

depende del factor humano que es el riesgo operativo, el principal riesgo que afronta una cooperativa es el riesgo de crédito generado por el incumplimiento de pago del deudor llamado morosidad. Hiciste una mala evaluación influye en el riesgo operativo que es día a día, la misma que genera pérdida para la empresa, ya que origina gastos administrativos en el proceso de recuperación

Hualcas Sevillano, Richard (Contador General)

1. ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Respuesta: Si existen muchas debilidades y esto se nota en las carteras de crédito que cada vez decaen más.

2. De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Respuesta: Hay créditos armados por los asesores con conocimiento de la administración para hacerse favores entre ellos. Lo cual conlleva a que la evaluación no sea objetiva y transparente. En el departamento de contabilidad solo te puedo informar que todo ello está reflejado en los estados financieros. A mayor calificación, mayor comisión.

3. Sírvase indicar ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?

Respuesta: La falta de compromiso de los asesores de negocios, no se fidelizan con la cooperativa, falta de exigencia de los administradores con los asesores en el cumplimiento de sus metas ya que ellos son los responsables de cada agencia. La sobre población de personal y la rotación continua del personal.

4. A su criterio, ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?

Respuesta: Si, porque a la larga nos conlleva a la morosidad, generando pérdidas para la empresa.

5. ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?

Respuesta: Definitivamente que sí, porque el exceso de personal genera más gastos ya que se eleva el beneficio social para el personal que cesa.

¿Tiene algún aporte para fortalecer mi trabajo de investigación?

Respuesta: El análisis de la situación financiera te servirá para ampliar tu análisis, te alcanzo los reportes de junio y julio.

Idrogo Guerra Yamilet (Auditora Interna)

1. ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Respuesta: Si existen debilidades.

2. De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Débil sustento de la capacidad de pago de los socios, otorgamiento de crédito a personas sobre endeudadas, créditos por importes mayores a 100 mil soles sin garantía, no acredita la fuente de ingreso para responder el préstamo, debe tener un ingreso constante de pago que le respalde, un negociante con local propio. Que tenga capacidad de pago, una persona ambulante no tiene capacidad de pago demostrada.

3. Sírvase indicar ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?

Respuesta: La falta de un adecuado y responsable proceso de inducción a los asesores de negocio, ya que se contrata en muchas ocasiones asesores sin experiencia, falta de supervisión y monitoreo, falta de capacitación al personal crediticio y falta de actualización de la normativa de créditos.

4. A su criterio, ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?

Respuesta: Si afectan ya que forman parte del proceso de evaluación y el desembolso del crédito.

5. ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?

Respuesta: No solamente generan riesgos operacionales, si no también riesgos de crédito, riesgos de liquidez, todos estos afectan a los estados financieros de la institución.

¿Tiene algún aporte para fortalecer mi trabajo de investigación?

Respuesta: Revisa la cartera de créditos y los estados financieros de la agencia Tingo María para tu análisis y referencia básica para la investigación.

Hoyos Guevara, Joel (Jefe de Créditos)

1. ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Respuesta: Sí existen debilidades en el proceso crediticio.

2. De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Respuesta: La falta de un software financiero, falta de un seguimiento adecuado de los pos desembolsos, conocidos como destino de crédito. Falta de compromiso de los asesores de negocio con las labores encomendadas.

3. Sírvase indicar ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?

Respuesta: Una mala evaluación, realizan ajustes o fabrican créditos los asesores de negocios, generando riesgos para la entidad, convirtiéndose en una incertidumbre el retorno del efectivo desembolsado.

4. A su criterio, ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?

Respuesta: Por su puesto, porque todas ellas en un 99.99% nos conllevan a un crédito moroso haciéndose difícil su recuperación ya que las visitas de pos crédito se realizan de manera aleatoria, no contamos con un software adecuado para alertarnos de la condición del crédito.

5. ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?

Respuesta: Sí, al no existir un programa informático que nos permita conocer la situación crediticia del socio, se trabaja a ciegas.

Díaz Seijas, Morty (Administrador Agencia Tingo María)

1. ¿Estima que dentro de la COOPAC Tocache Limitada Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Respuesta: Evidentemente, en toda empresa existen debilidades

2. De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Respuesta: En el caso nuestro es el Experian, es el reporte de Créditos consolidados.

3. Sírvase indicar ¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?

Respuesta: La base de datos no está debidamente actualizada, solo se usa dos días del 24 al 26 de cada mes. La falta de experiencia del personal colaborador. La cartera de clientes que no se evalúan constantemente por el exceso de confianza, el sistema de créditos no está sistematizado mediante software.

4. A su criterio, ¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?

Respuesta: Si afectan grandemente.

5. ¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?

Respuesta: Sin duda, esta situación pone en alto riesgo el proceso crediticio de la COOPACT.

Los resultados conllevan a las siguientes tablas;

Tabla 21

¿Estima que dentro de la COOPACT Agencia de Tingo María, existen o hay debilidades en el proceso crediticio?

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	0	0
d	Bastante	5	100
e	Mucho	0	0
Total		5	100

Fuente: Cuestionario de entrevista a funcionarios de la COOPACT.

Interpretación:

Según la tabla 21, para el 100% de los entrevistados, que son los funcionarios del mayor nivel jerárquico en la COOPACT Agencia Tingo Maria, estiman que existen o aseguran que hay bastantes debilidades en el proceso crediticio.

Tabla 22

De ser afirmativa su respuesta, sírvase detallar cuales serían estas debilidades:

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Falta automatización de procesos	2	40
b	Favores entre analistas	1	20
c	Débil sustento capacidad de pago	1	20
d	Reporte de créditos consolidados	1	20
e	Otros	0	0
Total		5	100

Fuente: Cuestionario de entrevista a funcionarios de la COOPACT.

Interpretación:

Según el detalle, para el 40% de los entrevistados, la debilidad más relevante es la falta de automatización de los procesos crediticios, para el 20% el factor es los favores entre analistas, para el otro 20% es el débil sustento de la capacidad de pago, y para el ultimo 20% es el reporte de los créditos consolidados.

Con estos datos se puede evidenciar que existen debilidades sustantivas en el proceso crediticio, según lo manifestado por el Contador General y los demás funcionarios de la COOPACT.

Tabla 23**¿Cuáles serían las razones más resaltantes que originan estas debilidades?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Sobre endeudamiento	2	40
b	Falta der compromiso institucional	1	20
c	Falta de experiencia	1	20
d	Mala evaluación	1	20
e	Falta de seguimiento a los créditos	0	0
Total		5	100

Fuente: Cuestionario de entrevista a funcionarios de la COOPACT.**Interpretación:**

Existen diversas razones que originan las debilidades en el proceso crediticio dentro de la agencia Tingo María de la COOPACT. Sobre endeudamiento del socio 20%, falta de compromiso institucional por parte de los colaboradores 20%, falta de experiencia de los analistas 20%, mala evaluación de los expedientes de créditos 20%, falta de un adecuado seguimiento a los créditos 20%.

De acuerdo a estos resultados se determina que hay estas y otras más razones que originan las debilidades de un adecuado proceso crediticio.

Tabla 24**¿Estas debilidades pudieran afectar en el proceso crediticio?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	0	0
d	Bastante	5	100
e	Mucho	0	0
Total		5	100

Fuente: Cuestionario de entrevista a funcionarios de la COOPACT.

Interpretación:

Para el 100% de los entrevistados, las debilidades detectadas afectan bastante en el proceso crediticio dentro de la agencia Tingo María de la COOPACT.

Tabla 25**¿Las debilidades detalladas generan riesgos operacionales?**

Ítem	Categoría	Fi	%
a	Nada	0	0
b	Poco	0	0
c	Regular	0	0
d	Bastante	0	0
e	Mucho	5	100
Total		5	100

Fuente: Cuestionario de entrevista a funcionarios de la COOPACT.

Interpretación:

El 100% de entrevistados coinciden que las debilidades detalladas generan riesgos operacionales en la agencia Tingo María de la COOPACT. y por ende influyen dentro de toda la entidad.

3.3. Resultados de la observación:

En mi condición de ex colaboradora de la COOPACT Ag. Tingo María, designada al área de Operaciones, en el cargo de Asistente de Operaciones, he podido identificar diversas debilidades dentro del proceso crediticio, lo cual me sirvió de motivación e inspiración para realizar el presente trabajo de investigación.

Detalle de las debilidades identificadas:

- El destino de un crédito es genérico (no especifica en que va ser invertido el efectivo tipo de crédito por consumo o personal).
- Contratos de trabajo vencido (siendo requisito indispensable, ya que le sirve como aval del crédito para un crédito personal o de consumo).
- Expediente para ser desembolsado sin la firma, ni sello del administrador de la agencia.
- Recibos de servicios como agua y luz vencidos hasta con un año de antigüedad (la norma indica que tiene que ser vigente y con excepción hasta un mes de vencimiento).
- Las fotos adjuntadas no corresponden a la evaluación actual (fotos de evaluaciones antiguas).
- En diversos expedientes de créditos, se detectó a una misma persona como referencia y aval.
- El destino del crédito está plasmado en el expediente, pero a la hora de interactuar con el socio y consultarle en que lo va a invertir el dinero es otro el destino del efectivo.
- Tanto el aval (es) del crédito, recién se conocen dentro de la entidad (dando a entender que el asesor de negocio realiza éstas maniobras incitado por su meta por cumplir).
- La firma del socio o socios no coincide con el DNI dentro del expediente para ser desembolsado, siendo trabajo del asesor de negocios tomar las firmas en algunos documentos fuentes de información (siendo motivo de pérdida de tiempo para la Asistente de Operaciones de poner en práctica por varios minutos hasta obtener la firma que coincida con el DNI).
- Expedientes para desembolsar dónde el socio titular del crédito hace mención que es separado (a) de su cónyuge, cuándo en la realidad si tienen pareja y es uno distinto al mencionado en el expediente de evaluación.

- Se desembolsan los créditos sin la presentación del DNI por parte del cónyuge del socio titular del crédito.
- Garante con antecedentes de morosidad en la cooperativa.
- No se evidencia ni justifica los ingresos de otras actividades.
- Créditos son avales cruzado (socio desembolsa y su prima es su aval, luego viceversa en un mismo día; la norma prohíbe ese acto).
- No llenan el croquis para ubicación de la vivienda del socio.

En resumen, se evidencia la deficiente evaluación en el proceso crediticio y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la COOPACT, Agencia Tingo María.

Así mismo se puede asegurar que las debilidades del proceso crediticio influyen en las en las decisiones gerenciales, por lo que se puede decir que la correcta evaluación cuantitativa y cualitativa permiten mitigar la materialización del riesgo de crédito, Finalmente precisar que la ausencia de control interno influye en el incremento de riesgos de crédito en la COOPACT, Agencia Tingo María.

3.4. Resultados de la revisión documental:

Durante el proceso de investigación se ha indagado la documentación relacionada con la información Operacional y financiera siguiente:

- a. Estado de Resultados a julio de 2019.
- b. Reporte integrado de ingresos y gastos 2017 y 2018.
- c. Reporte de Saldo de carteras de diciembre de 2018 a setiembre de 2019.

- d. Informe de Auditoría de la revisión de expedientes de créditos desembolsados en la Agencia de Tingo María.
- e. Normativa General de Créditos de la COOPACT.

Como se puede apreciar, los documentos que se tuvieron a la vista nos permiten confirmar la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación.

3.5. Discusión de resultados

3.5.1. Respecto a la hipótesis:

Ante la afirmación de que existen deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

Se confirma la hipótesis planteada en la investigación, la evidencia se encuentra en las tablas de 1 a 25. El nivel de correlación encontrada es $r = 0,667$ con 4º grados esto significa que se acepta la hipótesis.

En este sentido los resultados encontrados en la investigación concuerdan con lo manifestado con TICSE (2015) “la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas. Es así que la gestión eficaz del riesgo crediticio permite a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo, sin embargo, en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos”. Efectivamente esta teoría se cumple cabalmente en nuestra unidad de análisis.

Asimismo, Zanabria, A. (2017). En su investigación titulado, “Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017”. Menciona que “el trabajo de investigación está referido a determinar la relación que existe en el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017”.

El investigador concluye en que “el proceso crediticio y la morosidad mantienen una relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de 26,01, donde el deficiente proceso crediticio afecta el incremento de la morosidad que son resultado de la evaluación crediticia a cada cliente que se fija en la capacidad de pago. Por lo tanto, la política crediticia en la Microfinanciera se ve reflejada en el proceso crediticio ya que este es el primer proceso junto con otros indicadores lograr la reducción de la morosidad”.

En este sentido lo manifestado por Zanabria, A. (2017). concuerda con los resultados encontrados en nuestra investigación, con un tipo de investigación básica, diseño no experimental, transversal y cuantitativa; el nivel de investigación es correlacional; con un censo poblacional de 15 colaboradores de la COOPACT. dónde un mal proceso crediticio genera debilidades y por ende afecta en la toma de decisiones de la gerencia, éstos resultados estadísticamente están representados por la inferencia estadística Chi-Square Tests con un nivel de relación del $r = 0,667$ considerado como una relación positiva moderada según la escala de la estadística.

3.6. Verificación de la hipótesis

Una hipótesis viene a ser la proposición preliminar sobre el problema principal, por lo que es necesario realizar una prueba que permita establecer si la propuesta resiste a los datos conseguidos en el proceso de investigación.

En el mundo científico hay investigadores renombrados como Mario Bunge, que sostienen a las teorías “como muy complicadas, al extremo que es difícil refutarlas y las observaciones llenas de teorías que no es posible determinar su confirmación o refutación.

Por su parte K. Popper expresa que “los datos empíricos son inequívocos, nunca ambiguos, y que todas las teorías se contrastan directamente con datos reales”.

Ambos conceptos teóricos permiten confirmar la hipótesis planteada en la presente investigación ya que la base teórica se soporta en los antecedentes previos.

En el presente trabajo se confirma que la variable problema propuesta en la hipótesis “La deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María” tiene un soporte científico a la luz de la realidad objetiva.

En resumen, las características de las variables de investigación no tienen distribución normal, y con la finalidad de soportar científicamente, se recurrió a la aplicación de la técnica estadística no paramétrica del Chi cuadrado, que mide la correlación o el grado de asociación entre dos variables y que no considera relaciones causales, con una medición de tipo nominal, y para pruebas independientes de una muestra menor que treinta ($n < 30$), en tal sentido se plantea las hipótesis nula (H_0) y alterna (H_1).

H1: La deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

H0: La deficiente evaluación y la ausencia de control interno, **NO** incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

TABLA 26

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. Asintótica(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,667	4	,000
Razón de verosimilitudes	,643	4	,003
N de casos válidos	15		

a: 0 casillas (,0%), tiene una frecuencia esperada inferior a 5.

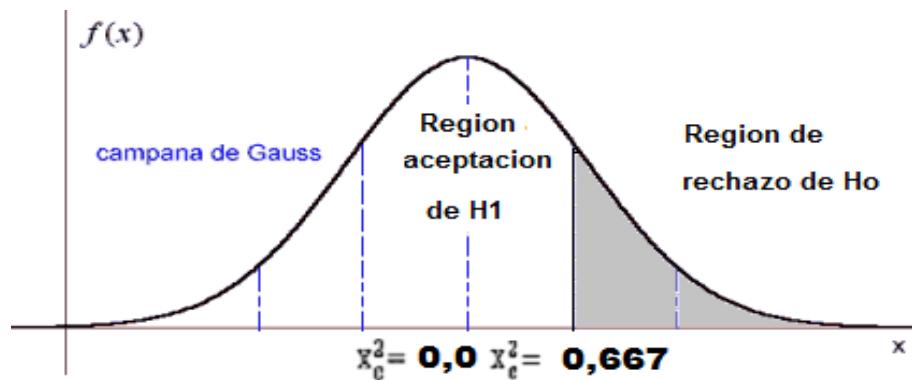


Figura 2. Curva de chi cuadrado de la hipótesis 1

Fuente: SPSS V.25 bases de datos, encuesta y entrevista octubre 2019. Elaboración propia.

Con el problema

Respecto del problema ¿Cuál es la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache

Limitada, Agencia Tingo María?, se obtiene como resultado de que utilizan diversas modalidades tal como se reflejan en las tablas 23 y 24.

Con los objetivos

En consecuencia, se ha logrado el objetivo general planteado, al identificar que existe deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María y específicamente se precisa la influencia de las deficiencias y debilidades del proceso crediticio en las decisiones gerenciales, se establece los mecanismos que permitan mitigar la materialización del riesgo de crédito y se determina que la ausencia del control interno influye en el incremento de riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

CONCLUSIONES

1. Existe deficiente evaluación y escaso control interno en el proceso crediticio, dentro de las operaciones realizadas por la COOPACT Agencia Tingo María, tal como se aprecia en los resultados de la encuesta y entrevista, afectando la gestión de riesgos, con un limitado seguimiento y monitoreo permanente de los créditos y cobranzas, no considerándose el impacto que producen las cuentas morosas por la provisión y por gastos operativos.
2. Las deficiencias y debilidades del proceso crediticio detectadas por la Gerencia General, la Oficina de Control Interno, el Departamento de Contabilidad, el Área de Créditos y la misma Administración de la Agencia, afectan en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.
3. Existen mecanismos que permiten mitigar la materialización del riesgo de crédito sin embargo es limitada su aplicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.
4. El escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.

RECOMENDACIONES

1. La COOPACT Agencia Tingo María, debe mejorar la gestión de riesgos para estar preparados y minimizar impactos crediticios, considerando un monitoreo y seguimiento constante de los créditos que reportan atrasos en sus pagos, generando un impacto negativo en las cobranzas de créditos e ingresos financieros, incrementando la provisión y gastos operativos, que son los gastos de recuperación de los créditos otorgados.
2. El Consejo de Administración, como principal órgano de gobierno y gestión de la COOPACT deberá sugerir y disponer la implementación de políticas de gestión institucional con la finalidad de minimizar al máximo las deficiencias y debilidades que se presentan durante el proceso crediticio.
3. La Gerencia General y la administración de la Agencia Tingo María de la COOPACT, deben implementar los mecanismos más oportunos que permitan mitigar la materialización de los riesgos de créditos con la adquisición y puesta en marcha de un software informático de última generación para la evaluación y seguimiento de los créditos, selección adecuada de personal, capacitación constante, imponer medidas disciplinarias en caso de seguir detectando irregularidades y falta de diligencia en el cumplimiento de su funciones.
4. Implementar un sistema de control interno en todos los procesos de créditos que se realizan dentro de la COOPACT y en particular dentro de la Agencia Tingo María.

BIBLIOGRAFÍA

- Berger, M., Otero, M., y Schor, G. (2006). Pioneers in the Commercialization of Microfinance: The Significance and Future of Upgraded Microfinance Institutions. In: Berger, M., Goldmark, L., Miller-Sanabria, T. (eds). *An Inside View on Latin American Microfinance*. Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC.
- Betancourt, K., Garcia, C., y Lozano, V. (2013). Teoría de Markowitz con metodología EWMA para la. *Revista Atlántica de Economía*, 2013(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4744218>.
- Cárdenas Valderrama, N. (2014). Estudio económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en la región San Martín. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Gestión, R. (29 de enero de 2018). SBS: En Perú más de 500 cooperativas de ahorro y crédito no tienen supervisión, pero captan depósitos. *Diario Gestión*. Recuperado el 2019, de <https://gestion.pe/economia/sbs-peru-500-cooperativas-ahorro-credito-supervision-captan-depositos-225999-noticia/>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de CV.
- Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Duran, J., Jiménez, i., . . . González, A. (2010), *Glosario Básico sobre Microfinanzas, redición ampliada*, Foro Nantik Lum de Microfinanzas, Universidad Pontificia Comillas y Universidad Autónoma de Madrid, Cuaderno Monográfico N° 12.
- Larraín, C. (2009) *¿Existe un modelo de microfinanzas en América latina?*, CEPAL, Serie Financiamiento del desarrollo N° 220. Chile.
- Martínez, R. (2011) *Las Políticas de Venta y su incidencia en el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato*.
- Marulanda, B. (2006). *Downscaling: Moving Latin American Banks into Microfinance*. En *An Inside View of Latin American Microfinance*.
- Mena, B. (2005). *Microcréditos, un medio efectivo para el alivio de la pobreza*. Recuperado el 02 de diciembre de 2019 de <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Microfinanzas%20en%20Argentina.pdf>.

- Padilla y Ulloa (2008). Jefatura de gabinete sobre el estado de las microfinanzas a nivel local e internacional y su relación con el FOMMUR, México.
- Paredes Garibay, E. M., Tineo Prado, E., y Vivanco Ramos, P. E. (2017). Diagnóstico operativo empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.
- Pérez, H. (25 de enero de 2018). La teoría del riesgo y pérdidas financieras. El Dinero. Recuperado el 1 de diciembre de 2019, de <https://www.eldinero.com.do/53699/la-teoria-del-riesgo-y-perdidas-financieras/>.
- Perossa, M. L. y Gigler, S. (2015). Modelos microfinancieros latinoamericanos: una experiencia para la inclusión social y el desarrollo. *Cooperativismo y Desarrollo*, 23(106).
- Porras, D. (2010). Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la satisfacción de clientes en la Empresa Compunet-Salcedo.
- Ticse Quispe, P. E. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial - El Tambo.
- Tubón E. (2012) El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato.
- Wikipedia. (s.f.). Riesgo financiero. Recuperado el 8 de noviembre de 2019, de https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero.
- Zanabria, A. (2017). Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Micro financiera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DEBILIDADES EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCACHE LIMITADA - AGENCIA TINGO MARIA”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES e INDICADORES		METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <p>✓ ¿Cómo afectan las debilidades del proceso crediticio en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?</p> <p>✓ ¿Cómo se puede mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?</p> <p>✓ ¿El escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María?</p>	<p>GENERAL.</p> <p>Identificar la deficiente evaluación y la ausencia de control interno que incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>✓ Determinar las debilidades del proceso crediticio en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p> <p>✓ Establecer los mecanismos que permitan mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p> <p>✓ Determinar si el escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La deficiente evaluación y la ausencia de control interno, incrementan los riesgos operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <p>✓ Las debilidades del proceso crediticio afectan en las decisiones gerenciales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María</p> <p>✓ La correcta evaluación cuantitativa y cualitativa permiten mitigar la materialización del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p> <p>✓ El escaso control interno incrementa los riesgos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María.</p>	<p align="center">Variables Independientes</p> <p>VII=Deficiente evaluación (X)</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1=Precalificación</p> <p>X2=Calificación</p> <p>X3=Créditos</p> <p>VI2= Ausencia del control interno (Y)</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y1=Previo</p> <p>Y2=Concurrente</p> <p>Y3=Posterior</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Y1=Previo</p> <p>Y2=Concurrente</p> <p>Y3=Posterior</p>	<p>4.1. Nivel de investigación</p> <p>Es descriptivo porque se describirán las propiedades o la situación actual del fenómeno que se estudiará.</p> <p>4.2.- Tipo de investigación.</p> <p>Cuantitativo en cuanto a los datos debido a que se recurrirá a datos numéricos reales.</p> <p>4.3.- Diseño de la investigación.</p> <p>Según el diseño la presente investigación es no experimental – transversal.</p> <p>V.- POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Está constituida por todos los colaboradores de la COOPACT (N=n).</p> <p>VI. TECNICAS DE RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Análisis Documentario</p> <p>Observación,</p> <p>Encuesta,</p> <p>Entrevista</p>
			<p align="center">Variable Dependiente:</p> <p>VD=Riesgos operacionales (Z)</p> <p>Indicadores:</p> <p>Z1=Estado de Gestión</p> <p>Z2=Estado de Resultados</p> <p>Z3=Estado de Flujo de Efectivo</p>		

ANEXO 02: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Estimado señor (a), el presente cuestionario de encuesta ha sido diseñado expresamente para obtener datos reales que nos permitan contrastar para la ejecución de la tesis titulada: “DEBILIDADES EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCACHE LIMITADA- AGENCIA TINGO MARIA” que me servirá para obtener mi título profesional de Contadora Publica en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Mucho agradeceré marcar con una (x) las alternativas, con la mayor sinceridad posible

I. INFORMACION GENERAL:

1. Sexo

- a) Masculino
b) Femenino

2. Edad

Años

3. Nivel de instrucción

- a) Superior completa.....
b) Superior incompleta.....
c) Secundaria completa.....
d) Secundaria incompleta.....

4. Profesión u ocupación

.....

5. Tiempo de servicios en la Cooperativa

- a) De 1 a 6 meses
b) De 1 a 12 meses
c) Entre 1 a 2 años
d) Más de 2 años

6. Cargo u ocupación:

- a) Administrador
b) Asesor de Negocios
c) Asistente de Operaciones
d) Promotor

La valoración para cada pregunta tiene la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho

II. SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

X= DEFICIENTE EVALUACION

N°	ENUNCIADO	0	1	2	3	4
1	¿Conoce íntegramente el proceso crediticio del sistema financiero en el Perú?					
2	¿Las garantías que los socios presentan para solicitar préstamos, son evidenciados físicamente en un 100%?					
3	¿Considera que dentro del proceso crediticio existen debilidades y por ende este afecta en la toma de decisiones gerenciales?					
4	¿A los socios recurrentes se les evalúa con evidencias y documentos actualizados?					
5	¿Domina ampliamente la evaluación cualitativa y cuantitativa para otorgar un crédito?					
6	¿Para el otorgamiento del crédito es importante la interacción entre el área de créditos y operaciones?					
7	¿Los documentos pertinentes para por un control biométrico para garantizar su idoneidad?					

Y= AUSENCIA DE CONTROL INTERNO

N°	ENUNCIADO	0	1	2	3	4
8	¿En el proceso crediticio hay debilidades de control Interno?					
9	¿Existen sistemas informáticos de control para los riesgos crediticios?					
10	¿Realizan actos de control posterior y seguimiento al destino del crédito?					
11	¿Realiza un adecuado control previo de los documentos de créditos?					
12	¿Se conoce si el objeto del crédito fue cumplido por el prestatario?					
13	¿Se cuentan con políticas de control interno integral en la COOPACT?					
14	¿Aplica íntegramente la Normativa General de Créditos de la COOPACT?					

III. SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Z= RIESGOS OPERACIONALES

N°	ENUNCIADO	0	1	2	3	4
15	¿En la COOPACT hay riesgos operacionales?					
16	¿Existen políticas de sanción para los asesores de negocios cuya cartera está en mora?					
17	¿Los riesgos operacionales están vinculadas a la evaluación crediticia?					
18	¿El escaso control interno afecta en los riesgos operacionales?					
19	¿Se incrementa el riesgo en algún momento por la morosidad?					
20	¿Identifica los momentos en los que se materializa el riesgo?					