



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**"LA CARTERA VENCIDA Y LA RENEGOCIACIÓN DE LA DEUDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN
LTDA. AGENCIA SAN SEBASTIÁN, PERÍODO 2017"**

Presentado por:

Bach. Daniel Yncahuanaco Fernández

Bach. Washington Kevin Torbisco Castillo

Para Optar Al Título Profesional de Contador Público

Asesor :

C.P.C. Abel Tresierra Pantigozo.

CUSCO-PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

Dr. FORTUNATO ENDARA MAMANI DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, administrativas y contables, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada LA CARTERA VENCIDA Y LA RENEGOCIACIÓN DE LA DEUDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA. AGENCIA SAN SEBASTIÁN, PERÍODO 2017”, que como objetivo tiene el analizar la cartera vencida y la renegociación de la deuda con la finalidad poder controlar y reducir la cartera vencida mediante la reprogramación y refinanciamiento. Con el objeto de optar al título profesional de Contador Público.

Bach. DANIEL YNCAHUANACO FERNÁNDEZ

Bach. WASHINGTON KEVIN TORBISCO CASTILLO



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre Matilde Fernández Florez, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos personales y profesionales. A mi hermana Ruddy Inés Yncahuanaco Fernández, que con sus consejos y carisma me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida. A mi padre Daniel Yncahuanaco Zea, quién siempre me alienta en lograr mis metas y objetivos, sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Agradecer a mi docente asesor CPC. Abel Tresierra Pantigozo por todo su apoyo y guía para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradecer a CPC. Ruth Mery Huillcahuaman Cuchillo por su gran motivación que me brindó en poder lograr concluir este trabajo.

Agradecer a mis amigos y compañeros de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán por toda su colaboración en este proceso.

Agradecer a Betzabeth Celina Zevallos Egg y Julio Michael Carbajal Mendoza por demostrarme su gran calidad humana como amigos y profesionales en mi actual trabajo Crediscotia Financiera.

DANIEL YNCAHUANACO FERNÁNDEZ



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todos los pasajes y logros de mi vida, dándome fuerzas espirituales para poder afrontar cada etapa de ella.

A mi padre el Sr Washington Torbisco Sosa y mi madre la Sra. Silveria Castillo Cornejo por brindarme consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, principalmente por su amor incondicional.

A mis hermanas Dubaly Torbisco Castillo y Miluska Torbisco Castillo porque nunca dejaron de apoyarme y siempre me brindaron su confianza para seguir adelante y cumplir con mis metas.

Agradecer al CPC Abel Tresierra Pantigozo por la confianza puesta en nosotros, por sus sabios consejos, todo su apoyo y motivación para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

WASHINGTON KEVIN TORBISCO CASTILLO



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, a mi padre quién con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional. A mis mejores amigos Joaquín, José, Luis Alberto e Hildebrando quiénes siempre están brindándome el aliento para poder lograr mis metas y objetivos. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

DANIEL YNCAHUANACO FERNÁNDEZ



DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mis padres y hermanas que en ellos se expresa el amor de Dios además de toda la motivación y apoyo constante para poder desarrollarme como profesional.

WASHINGTON KEVIN TORBISCO CASTILLO



NOMBRE DEL JURADO DE LA TESIS Y ASESOR

DICTAMINANTES:

- Mg. CPCC. Tatiana Choquehuanca Contreras
- Mg. CPCC. Estela Quispe Ramos

REPLICANTES:

- Dr. Juan Cancio Curiza Carrasco
- Mg. CPCC. Nelida Paullo Davalos

ASESOR:

- CPCC. Abel Tresierra Pantigozo



ÍNDICE

PRESENTACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
DEDICATORIA vi
NOMBRE DEL JURADO DE LA TESIS Y ASESOR vii
ÍNDICE viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1
1.1. Planteamiento del problema 1
1.2. Formulación del problema 2
1.2.1. Problema general 2
1.2.2. Problemas específicos 2
1.3. Objetivos de la investigación 2
1.3.1. Objetivo general 2
1.3.2. Objetivos específicos 2
1.4. Justificación de la investigación 3
1.4.1. Relevancia social 3
1.4.2. Implicancias prácticas 3
1.4.3. Valor teórico 4
1.4.4. Utilidad metodológica 4
1.5. Delimitación de la Investigación 4
1.5.1. Delimitación espacial 4
1.5.2. Delimitación temporal 4
1.5.3. Delimitación conceptual 4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 5
2.1. Antecedentes de la investigación 5
2.1.1. Antecedentes Internacionales 5
2.1.2. Antecedentes Nacionales 5
2.1.3. Antecedentes Locales 7
2.2. Bases legales 7
2.2.1. Ley N° 26702 - Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros 7
2.2.2. Decreto supremo N° 074-90-TR “Texto único ordenado de la ley general de cooperativas” 8



2.2.3. Resolución S.B.S. N° 0540-99 Reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.8

2.2.4. Resolución S.B.S. 11356-2008 - Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.....8

2.3. Bases teóricas9

2.3.1. Reglamento de créditos Santo Domingo de Guzmán Cooperativa de Ahorro y Crédito. .9

2.3.2. Ley N° 26702 - Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros.24

2.3.3. Decreto supremo N°074-90-TR “Texto único ordenado de la ley general de cooperativas”.26

2.3.4. Resolución S.B.S. N°0540-99 Reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.29

2.3.5. Resolución S.B.S. 11356-2008 - Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.....33

2.4. Marco conceptual43

2.5. Formulación de hipótesis.....48

2.5.1. Hipótesis General49

2.5.2. Hipótesis Específica.49

2.6. Variables49

2.6.1. Variables49

2.6.2. Conceptualización de las variables49

2.6.3. Operacionalización de variables:.....50

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN51

3.1. Tipo de investigación.....51

3.2. Enfoque de investigación.....51

3.3. Diseño de investigación.....51

3.4. Alcance de la investigación51

3.5. Población y muestra de la Investigación52

3.5.1. Población52

3.5.2. Muestra52

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos52

3.6.1. Técnicas52

3.6.2. Instrumentos52

3.7. Procesamiento de datos52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.53

4.1. Presentación de los resultados en tablas, análisis y comentarios de los resultados respecto al objetivo general y objetivo específico.53

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN82

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos82

5.2. Limitaciones del estudio.....90

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.90



5.4. Implicancias del estudio.....	91
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS.....	104
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	104
MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	106
INSTRUMENTO.....	107
CARTERA – REFINANCIADOS.....	115
CRONOGRAMA DE PAGOS - REFINANCIADOS.....	116
CARTERA – REPROGRAMADOS.....	147
CRONOGRAMA DE PAGOS – REPROGRAMADOS.....	148



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Montos por tipo de credito y producto*..... 15

Tabla 2. *Plazos por tipo de crédito y producto*..... 16

Tabla 3. *Niveles de aprobacion por tipo de crédito y producto* 17

Tabla 4. *Definiciones de garantías por tipo de crédito y producto* 18

Tabla 5. *Crédito de convenio institucional* 18

Tabla 6. *Credito personal* 19

Tabla 7. *Crédito administrativo*..... 20

Tabla 8. *Crédito micro y pequeña empresa*..... 21

Tabla 9. *Calificación de pago* 23

Tabla 10. *Tasas de provisiones segun el tipo de crédito* 42

Tabla 11. *Tasas segun la categoría de riesgo* 42

Tabla 12. *Cuál fue la cartera de créditos en función a la calificación crediticia* 54

Tabla 13. *Cartera vencida en función a la calificación crediticia* 55

Tabla 14. *Cartera vencida en función al producto crediticio* 56

Tabla 15. *Cartera vencida en función a la condición del crédito* 57

Tabla 16. *Cartera vencida en función a la tasa de interés* 58

Tabla 17. *Cartera vencida en función al sexo del socio*..... 59

Tabla 18. *Cartera vencida en función a la edad del socio*..... 60

Tabla 19. *Cartera vencida en función a la provincia donde vive el socio*..... 61

Tabla 20. *Cartera vencida en función al destino del crédito*..... 62

Tabla 21. *Cartera vencida en función a la forma de pago* 64

Tabla 22. *Conocimiento de renegociación de la deuda* 65

Tabla 23. *Conoce los componentes de la renegociación de la deuda*..... 65

Tabla 24. *Existencia de reglamento para la negociación de la deuda*..... 66

Tabla 25. *Existen niveles de aprobación para la renegociación de la deuda*..... 66

Tabla 26. *Políticas que permitan rebajar tasas, condonar gastos, entre otros*..... 67

Tabla 27. *Políticas de amortización como condición para renegociación de la deuda* 67

Tabla 28. *Capacitaciones en procedimientos para renegociación de la deuda* 68

Tabla 29. *Por qué existen pocos socios renegociados*..... 68

Tabla 30. *Consideración para no incluir el interés en la capitalización de un crédito en una reprogramación* 69

Tabla 31. *Tipo de crédito con mayor incidencia en la mora* 69

Tabla 32. *Cuál debería ser el importe mínimo para realizar el refinanciamiento de un crédito* 70

Tabla 33. *Considera que para el refinanciamiento el cliente debe asumir todos los gastos del trámite*..... 70

Tabla 34. *Considera que para el refinanciamiento se debe pagar todos los intereses generados*..... 71

Tabla 35. *Principal problema en la renegociación de la deuda* 71

Tabla 36. *Cuál considera podría tener impacto en la disminución de la mora* 72

Tabla 37. *Creación de un área exclusiva para renegociación de la deuda* 73

Tabla 38. *Considera que hay apoyo por parte de la gerencia para las renegociaciones de los créditos*..... 73

Tabla 39. *Condiciones para el refinanciamiento de la deuda* 74

Tabla 40. *Condiciones para la reprogramación de la deuda* 75



Tabla 41. <i>Refinanciamiento de la deuda</i>	76
Tabla 42. <i>Refinanciación de la deuda según plazos</i>	77
Tabla 43. <i>Recuperación de los créditos refinanciados</i>	78
Tabla 44. <i>Reprogramación de la deuda</i>	79
Tabla 45. <i>Recuperación de los créditos reprogramados</i>	80
Tabla 46. <i>Recuperación de los créditos reprogramados</i>	80



RESUMEN

La presente tesis intitulada "LA CARTERA VENCIDA Y LA RENEGOCIACIÓN DE LA DEUDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA. AGENCIA SAN SEBASTIÁN, PERÍODO 2017", cuyo planteamiento de investigación es ¿Cuál es la situación de la cartera vencida y la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda?, tiene como objetivo analizar la cartera vencida y la renegociación de la deuda, no se formula hipótesis, la población y muestra es de 276 créditos. El tipo de investigación metodológica es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo.

Entre los hallazgos los colaboradores conocen del proceso de renegociación, también se puede apreciar la existencia de normatividad y niveles de aprobación en un proceso de renegociación en la institución, la existencia de políticas que permiten las rebajas de tasas y condonación de gastos entre otros sin embargo estas no se aplican ya que en todos los casos la tasa se mantiene y se solicita la amortización como una condición para renegociar una deuda.

Siendo la conclusión general que la cartera vencida representa el 26.74% de las colocaciones vigentes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda - agencia San Sebastián, período 2017 según la interpretación de la tabla 1; de los cuales 12 créditos se encontraron en procesos de renegociación a través de reprogramación o refinanciación de la deuda.

Palabras claves: Cartera vencida, renegociación de la deuda, cooperativa de ahorro y crédito.

Los Autores.

**ABSTRACT**

This thesis entitled "THE DEBT PORTFOLIO AND THE RENEGOTIATION OF THE DEBT IN THE SAINT AND CREDIT COOPERATIVE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA. AGENCY SAN SEBASTIÁN, PERIOD 2017 ", whose research proposal is What is the situation of the overdue portfolio and the renegotiation of the debt in the Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda ?, has the objective of analyzing the overdue portfolio and the renegotiation of the debt, no hypothesis is formulated, the population and sample is 276 credits. The type of methodological research is a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope.

Among the findings the collaborators know about the renegotiation process, we can also appreciate the existence of regulations and levels of approval in a process of renegotiation in the institution, the existence of policies that allow for the reduction of fees and the forgiveness of expenses, among others. These are not applied since in all cases the rate is maintained and amortization is requested as a condition to renegotiate a debt.

The general conclusion being that the past due portfolio represents 26.74% of the current placements in the Cooperativa Santo Domingo de Guzman Ltda - agency San Sebastián, 2017 period according to the interpretation of table 1; of which 12 credits were found in renegotiation processes through rescheduling or de bt refinancing.

Keywords: Past due portfolio, debt renegotiation, saving and credit cooperative.

The Authors



LISTADO DE ABREVIATURAS

CAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito.

SDG: Santo Domingo de Guzmán

SBS: Superintendencia de Banca y Seguros.

SMV: Superintendencia del Mercado y Valores.

FENACREP: Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

TUO: Texto Único Ordenado.

CPP: Con Problemas Potenciales



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el departamento de Cusco la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán es una de las entidades financieras más importantes y con trayectoria, fue creada para poder atender las necesidades financieras de sus socios y de ese modo promover el desarrollo económico en el departamento, nos hemos enfocado en la agencia de San Sebastián que va en un crecimiento emergente desde el año 2014.

El problema fundamental y relevante que sufre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán es la recuperación de los créditos que una vez que han sido desembolsados existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del socio deudor. Por lo cual presenta riesgos crediticios debido a factores como:

- La falta de capacidad de pago
- Destino incorrecto de crédito
- Sobreendeudamiento
- Falta de experiencia del propietario en manejo del negocio

Trayendo con esto la cartera vencida a pesar de que se cuenta con políticas de créditos; como la de ser socio, ser persona capaz de firmar contrato, contar con DNI vigente, acreditar que el socio viva en su domicilio declarado, tener buen comportamiento crediticio, etc.

Este problema de cartera vencida viene afectando año tras año la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, esto es preocupación de gerentes, administradores y demás colaboradores en el área de créditos y



recuperaciones. Recuperar los créditos otorgados mediante la renegociación de la deuda es una muy buena alternativa, por el que vamos a buscar un mutuo acuerdo entre la CAC Santo Domingo de Guzmán y los socios que posean entre 0 días de atraso en adelante. Haciendo una nueva evaluación de crédito y del porqué pasaron dichos atrasos, buscando las fortalezas del socio (garante solidario o garante dependiente) para poder recuperar el crédito y cuidar el historial crediticio y prestigio del socio frente a otras entidades del sistema financiero.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la situación de la cartera vencida y la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿De qué manera se encuentra estructurada la cartera vencida en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017?

b) ¿Cómo es el proceso de renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017?

c) ¿Cuál es el grado de recuperación de la cartera vencida a través de la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la cartera vencida y la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. - agencia San Sebastián, período 2017.

1.3.2. Objetivos específicos



- a) Describir la estructura de la cartera vencida en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.
- b) Conocer el proceso de renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.
- c) Establecer el grado de recuperación de la cartera vencida a través de la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

1.4. Justificación de la investigación

Esta investigación fue necesaria para poder conocer como es el manejo de la cartera vencida y la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. y poder mostrar medidas y estrategias que sean efectivas para reducir los riesgos de mora en el otorgamiento de los créditos mediante la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – Agencia San Sebastián, período 2017.

1.4.1. Relevancia social

La importancia de esta investigación para nuestra sociedad es que hoy en día muchas personas tienden a ser clientes o socios de las entidades financieras en busca de financiamiento, pero cómo sabemos existe un riesgo de no poder cumplir con los pagos de las cuotas pactadas de los créditos; y dar una solución mediante la renegociación de la deuda, que se verá relacionado a las capacidades cualitativas y cuantitativas de cada socio.

1.4.2. Implicancias prácticas

Con esta investigación se demostró cómo controlar y reducir la cartera vencida mediante la renegociación de la deuda de créditos de la Cooperativa de Ahorro y



Créditos Santo Domingo de Guzmán en la Agencia de San Sebastián y también será de ayuda en sus diferentes agencias.

1.4.3. Valor teórico

Con esta investigación se pudo conocer soluciones al momento de recuperar los créditos ubicados en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán reduciendo las provisiones de muchos créditos a través de la reprogramación y refinanciamiento.

1.4.4. Utilidad metodológica

Los resultados de la investigación acerca de los créditos en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán ayudaron a determinar la necesidad de promover el tema de las renegociaciones de las deudas a fin de frenar el índice de morosidad.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se desarrolló en la agencia San Sebastián de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda.

1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación tomó la información correspondiente al período del año 2017.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación se enmarco en el área de las finanzas, perteneciente a las ciencias contables. Teniendo como variables la cartera vencida y la renegociación de la deuda.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Antecedentes N° 1 Tesis: En la tesis titulada “**Análisis del Índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas**” el autor Carlos Antonio Parrales Ramos que opta el grado de magister de administración de empresas, el año 2013 en la Universidad Politécnica Salesiana tuvo como **objetivo general** identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago de crédito. Como **conclusión** la cartera de créditos tiene un índice de morosidad del 10%, las características del proceso determinan que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo, no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. (Parrales Ramos)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedentes N° 1 Tesis: En la tesis titulada “**El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada**” el autor C.P.C. Magali Violeta Estrada que opta el grado de magister, el año 2007 en la Universidad de San Martín de Porres tuvo como **objetivo general** conocer en qué medida el análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo disminuye la cartera pesada a nivel de una entidad financiera. En la **conclusión** el perfil del cliente determinará las líneas de crédito a entregar: líneas bajas, medianas o considerables, se determina por el cociente que resulta de dividir el monto del crédito atrasado entre el total del crédito otorgado, efectivamente la experiencia crediticia de un cliente básicamente es un panorama de cómo devolvió los créditos, si se observa que ha tenido atrasos continuos es una alerta de que en nuestra institución; se ha determinado mediante un análisis del área de riesgos



del BCP, que el comportamiento de un cliente nos da a conocer la situación de sus deudas, ya sea comportamiento bueno, comportamiento regular ó comportamiento malo en el que se encuentran las deudas refinanciadas, bloqueos por cobranza externa, entre otro, finalmente se ha determinado que las clasificaciones de riesgos, reportados por la SBS permite conocer qué instituciones financieras le otorgaron las facilidades crediticias, cuánto crédito ha utilizado el cliente; por tanto, a través de los mismos podremos otorgar nuevas líneas de crédito. (Violeta Estrada)

Antecedentes N° 2 Tesis: En la tesis titulada “**La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012**”, de los autores Castañeda Muñoz Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra Jenny Johanna que optan el título de contador público, en el año 2013 en la Universidad Privada Antenor Orrego tuvieron como **objetivo general** demostrar el impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Como **conclusión** más importantes se tuvo; la intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo que está compuesta por 29 indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la agencia Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo y la morosidad durante el 2010-2012 que registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el período de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, incrementos en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Castañeda Muñoz)



2.1.3. Antecedentes Locales.

Antecedentes N° 1 Tesis: En la tesis titulada “**Evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la oficina de San Sebastián de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán 2015**” el autor Serrano Monga Michael que opta el título de contador público el año 2016 en la Universidad Andina del Cusco tuvo como **objetivo general** determinar si es adecuada la evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la oficina de San Sebastián de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán año 2015. Como **conclusión** se tiene que el 90% de los analistas y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán si realizan la visita a la unidad familiar para otorgar el crédito, el 80% verifican las referencias personales de la persona, y el 65% de analistas y asesores de crédito constató la unidad económica de acreedor para otorgarle el crédito, además el presente trabajo servirá como referencia para que la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán evalúe sus políticas de crédito con relación al riesgo al momento del otorgamiento de créditos microempresa. Asimismo, permite el crecimiento de la institución de forma sólida en un mundo tan competitivo como el sistema Financiero. (Serrano Monga)

2.2 Bases legales

2.2.1. Ley N° 26702 - Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros.

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Tiene como



objeto principal propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional. (Congreso de la república, 1996)

2.2.2. Decreto supremo N° 074-90-TR “Texto único ordenado de la ley general de cooperativas”.

El presente decreto se declaró por la necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social. (Ministerio de trabajo y promoción social, 1990)

2.2.3. Resolución S.B.S. N° 0540-99 Reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

La presente resolución es de aplicación de cooperativas de servicios múltiples que se encuentren realizando actividades de ahorro y crédito, las mismas que deberán modificar sus estatutos para adecuar sus actividades y operaciones a las disposiciones del presente reglamento. (Superintendencia de banca y seguros, 1999)

2.2.4 Resolución S.B.S. 11356-2008 - Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

Esta resolución evalúa y clasifica el actuar del deudor dentro de los siguientes créditos:

- Créditos corporativos.
- Créditos a grandes empresas.
- Créditos a medianas empresas.
- Créditos a pequeña empresa.



- Créditos a microempresas.
- Créditos de consumo revolventes.
- Créditos de consumo no revolventes.
- Créditos hipotecarios para vivienda.

Así como evaluar al deudor respecto a su condición dentro de las categorías normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdida. También analizar la existencia de provisiones sea genérica y específica. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Reglamento de créditos Santo Domingo de Guzmán Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.3.1.1 Políticas Generales.

Se consideran como políticas generales para el otorgamiento de créditos en la CAC SDG las siguientes:

- a. El analista de créditos es el responsable de la veracidad de la información proporcionada por el socio, debiendo verificar la autenticidad de la documentación para la evaluación crediticia.
- b. Es política de la CAC-SDG tener coberturado los créditos mediante la contratación del seguro de desgravamen, los gastos generados por este concepto serán asumidos por el socio.
- c. Los costos adicionales al otorgamiento del crédito serán asumidos por el socio, identificando la CAC-SDG cada concepto para su cobro respectivo.



- d. Se realizarán verificaciones domiciliarias y laborales para los créditos a otorgar, esto se aplicará tanto para el socio que solicita el crédito como para el aval de ser el caso.
- e. El analista de créditos es responsable de la evaluación y del otorgamiento de los créditos otorgados a su cartera, haciéndose responsable hasta la cancelación total del crédito.
- f. En casos especiales y de carácter fortuito se podrán efectuar reprogramaciones o refinanciamientos de los créditos a los socios afectados.
- g. Está prohibido que cualquier colaborador realice el cobro de cuotas u otros conceptos a los socios, esta es una función del Departamento Operaciones, la misma que se realiza dentro de las instalaciones de la CAC-SDG.
- h. En el caso que se presenten situaciones que evidencien conflicto entre al Analista de Créditos y el socio prestatario (a solicitud del socio) la Jefatura de Créditos o Administrador de Agencia según corresponda designará a un nuevo analista que realizará una nueva evaluación.
- i. Toda información proporcionada por los Socios tiene carácter de declaración jurada.
- j. La evaluación de los créditos deberá ser en forma objetiva y transparente, la misma que no deberá estar influenciada por causas internas ni externas.
- k. Para los créditos de consumo no revolvente, la edad mínima para acceder a créditos será de 20 años. Los demás casos tendrán como edad mínima 22 años.
- m. La edad máxima estará ajustada a los límites determinados en el plan de seguro establecido por la empresa aseguradora hasta la cancelación del crédito.



n. Todos los créditos hipotecarios deberán contar con el visto bueno del administrador de agencia o jefe de departamento según corresponda, para lo cual deberán obligatoriamente constituirse en el inmueble a ser hipotecado.

2.3.1.2. Sujetos de crédito.

Son sujetos de crédito quienes ostenten calidad de socios o trabajadores:

- a. Personas naturales con capacidad legal para contratar.
- b. Personas Jurídicas que reúnan los requisitos establecidos por Ley.
- c. Otras Cooperativas.
- d. Trabajadores de la CAC-SDG.

2.3.1.3. No sujetos de crédito.

Son considerados no sujetos de crédito las siguientes personas:

- a. Quienes no tengan la condición de socios de la CAC-SDG.
- b. Quienes tengan calificación de deficiente, dudoso en las centrales de riesgo interna y/o externa en los 12 últimos meses.
- c. Quienes tengan calificación de perdida en las centrales de riesgo interna y/o externa en los dos últimos años.
- d. Quienes tengan deudas transferidas a empresas recaudadoras.
- e. Los socios contra quienes se hubiera dispuesto ejecución de garantías.
- f. Quienes hubieran dispuesto los bienes dados en garantía sin autorización de la CAC-SDG.



- g. Quienes tengan o hayan tenido créditos castigados con la CAC-SDG u otra entidad financiera; salvo aquellos créditos que se otorguen con garantía de depósito a plazo fijo, (crédito cubierto con plazo fijo).
- h. Quienes tengan o hayan tenido proceso de cobranza judicial con la CAC-SDG u otra entidad financiera como deuda directa; salvo aquellos créditos que se otorguen con garantía de depósito a plazo fijo, (crédito cubierto con plazo fijo).
- i. Los que carezcan de domicilio fijo y verificable.
- j. Otros que el Comité de Créditos defina como riesgo superior a lo normal.

2.3.1.4. Destino de los créditos.

La CAC-SDG podrá otorgar créditos para requerimientos de:

- a. Capital de Trabajo: Recursos necesarios para mantener la marcha normal del negocio o para incrementar de manera sostenida su capacidad productiva y/o de servicios, en las diferentes actividades económicas.
- b. Capital de Inversión: Adquisición de activos fijos.
- c. Reestructuración de pasivos (compra de deuda).
- d. Consumo: Necesidades de consumo para gastos domésticos como pago de servicios, viajes, gastos de salud, transporte, educación u otros.
- e. Vivienda: Adquisición, ampliación, construcción, remodelación o mejoramiento de vivienda.

2.3.1.5. Límites y prohibiciones.



Queda prohibido otorgar créditos para:

- a. Financiar actividades políticas.
- b. Realizar actividades o negocios ilícitos.
- c. Otras que de manera expresa lo señale la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs.
- d. Casinos y salas de juegos de azar.
- e. Casas de cambio, prestamistas y cambistas de moneda extranjera.
- f. Tala de árboles en zona protegida o de reserva natural
- g. Cualquier tipo de actividad que se presuma participa directa o indirectamente del lavado de dinero procedente del narcotráfico u otra actividad ilícita.

2.3.1.6. *Cancelación o amortización de los créditos.*

La CAC-SDG acepta pagos que realice el prestatario por el total del crédito antes de su vencimiento, para tal efecto los intereses a pagar se calcularán al rebatir, o sea que el socio pagará los intereses devengados a la fecha de pago.

Para la aplicación de todo pago (cancelación o amortización) de un crédito deudor debe seguir el orden siguiente: Gastos, Intereses Moratorios, Compensatorios y Capital.

Todos los depósitos realizados en nuestras cuentas de Bancos por concepto de pago de créditos de socios que se encuentren fuera del ámbito de influencia de la CACSDG, deberán ser faxeados o entregados personalmente en nuestras oficinas o agencias, al Jefe



de Departamento de Créditos o Administrador de Agencia para su procesamiento respectivo.

2.3.1.7. Condición de los créditos - Moneda.

Se otorgarán créditos en nuevos soles y en dólares americanos, tomando en consideración el riesgo cambiario.

2.3.1.8. Condición de los créditos - Tasa de interés.

Las tasas de interés compensatoria y moratoria varían en términos competitivos del mercado y podrán adecuarse en función al tipo de producto; serán normadas a través de directivas emitidas por Gerencia General, previa aprobación del Consejo de Administración.

2.3.1.9. Clasificación SBS de los tipos de crédito.

De acuerdo a la Resolución SBS N° 11356-2008, Se consideran los siguientes tipos de créditos:

- a. Créditos Corporativos
- b. Créditos a Grandes Empresas
- c. Créditos a Medianas Empresas
- d. Créditos a Pequeñas Empresas
- e. Créditos a Micro Empresas
- f. Créditos de Consumo Revolvente
- g. Créditos de Consumo No-Revolvente

h. Créditos Hipotecarios para Vivienda

2.3.1.10. Montos, plazos, niveles de aprobación y garantías por tipo de crédito.

a. Montos por tipo de crédito y producto.

Tabla 1.

Montos por tipo de crédito y producto.

Tipo de Crédito	Producto	Montos en S/. O su equivalente en \$	
		Desde	Hasta
Pequeña Empresa	Mi negocio	S/. 300	S/. 100,000
	Mi negocio Real	S/. 20,001	S/. 300,000
Microempresa	Microcrédito	S/. 300	S/. 5,000
	Emprendedor	S/. 300	S/. 20,000
Consumo No Revolvente	Convenio Institucional	S/. 500	S/. 120,000
	Personal	S/. 500	S/. 30,000
	Personal Real	S/. 5,000	S/. 150,000
	Administrativo	S/. 500	S/. 50,000
	Cubierto	Hasta 90% del Depósito a Plazo S/. O \$ Hasta 50% de Aportaciones S/.	
Hipotecario Para Vivienda	Coopecasa	S/. 15,000	S/. 60,000
	Coopecasa Preferencial	S/. 60,001	S/. 450,000

b. Plazos por tipo de crédito y producto.

Dada la alta competitividad del mercado financiero y la variedad de necesidades de los demandantes de financiamiento, se podrá ampliar hasta en un 20% del plazo establecido para los diferentes tipos de crédito, previa aprobación del Nivel Superior al Nivel Correspondiente, establecido en el presente reglamento. Los créditos de convenio institucional tendrán un plazo máximo de 72 meses. Los créditos hipotecarios tendrán un plazo máximo de 120 meses.

Tabla 2.

Plazos por tipo de crédito y producto.

Tipo de Crédito	Producto	Montos en S/. O equivalente en \$	Capital de Trabajo	Activo Fijo	Con Garantía Real
Microempresa y Pequeña Empresa	Microcrédito Emprendedor Mi negocio Mi negocio Real	300 a 5,000	12 meses	12 meses	
		5,001 a 10,000	12 meses	24 meses	
		10,001 a 20,000	18 meses	30 meses	
		20,001 a 40,000	24 meses	36 meses	42 meses
		40,000 a 60,000	30 meses	42 meses	48 meses
		60,000 a 450,000	36 meses	48 meses	60 meses

Tipo de Crédito	Producto	Montos en S/. O equivalente en \$	Hasta
Consumo No Revolvente	Convenio Institucional.	Hasta 5,000	18 meses
		Hasta 10,000	36 meses
		hasta 20,000	48 meses
		Hasta 60,000	60 meses
		hasta 120,000	72 meses
	Personal.	Hasta 5,000	18 meses
		Hasta 10,000	24 meses
		Hasta 20,000	30 meses
		Hasta 30,000	36 meses
	Personal Real.	Hasta 30,000	42 meses
		Hasta 40,000	48 meses
		Hasta 90,000	60 meses
		Hasta 150,000	72 meses
	Administrativo.	Hasta 10,000	24 meses
		Hasta 35,000	36 meses
		Hasta 50,000	48 meses
Cubierto con Aportes.	Hasta 50% del aporte	120 meses	
Cubierto con Depósito Plazo.	Hasta 90% del Depósito	121 meses	

c. Niveles de aprobación por tipo de crédito y producto.

El nivel de aprobación establecido no exime a que el nivel superior, pueda observar o denegar el crédito, si este lo considera así necesario. Para el caso del Analista Autorizado y Coordinador de Crédito no considera nivel de aprobación por sistema.

Tabla 3.

Niveles de aprobación por tipo de crédito y producto.

Tipo de Crédito	Producto	Montos en S/. O equivalente en \$	Analista Autorizado	Coordinador de Créditos	Administrador de Agencia	Jefe de Departamento	Gerente de Negocios	Gerente General	
Microempresa y Pequeña Empresa	Microcrédito. Emprendedor. Mi negocio. Mi negocio Real.	De 300 a 2,000	X						
		De 2,001 a 5,000		X					
		De 5,001 a 30,000			X				
		De 30,001 a 50,000				X			
		De 50,001 a 80,000					X		
		De 80,001 a 300,000						X	
Consumo No Revolvente	Convenio Institucional.	De 300 a 5,000	X						
		De 5,001 a 10,000		X					
		De 10,001 a 40,000			X				
		De 40,001 a 60,000				X			
		De 60,001 a 90,000					X		
		De 90,001 a 120,000						X	
	Personal.		De 300 a 2,000	X					
			De 2,001 a 5,000		X				
			De 5,001 a 30,000			X			
	Personal Real.		De 300 a 30,000			X			
			De 30,001 a 50,000				X		
			De 50,001 a 90,000					X	
			De 90,001 a 150,000						X
	Administrativo.		De 300 a 10,000			X			
			De 10,001 a 30,000				X		
			De 30,001 a 50,000					X	
	Cubierto con Aportes.		De 50 a 5,000	X					
			De 5,001 a 10,000		X				
			De 10,001 a 50,000			X			
	Cubierto Plazo Fijo.		De 50,001 a 80,000				X		
			De 80,001 a MÁS					X	

d. Garantías por tipo de crédito y producto.

Definiciones:

Tabla 4.

Definiciones de garantías por tipo de crédito y producto

SIN GARANTE	SG
CASA PROPIA	CP
GARANTE DEPENDIENTE	GD
GARANTE SOLIDARIO	GS
GARANTÍA REAL	GR

e. Crédito de convenio institucional.

Tabla 5.

Crédito de convenio institucional.

Tipo de Crédito	Producto	Hasta	Garantía			Central de Riesgos
			SG	CP	GD	
Consumo No Revolvente	Convenio Institucional	Hasta S/. 30,000	X			100% Normal
		Hasta S/. 50,000		X		100% Normal
		Hasta S/. 120,000		X	1	100% Normal

- Para montos de hasta S/ 50,000.00 Si el titular del crédito no cuenta con casa propia podrá presentar un garante con casa propia o un garante dependiente que cuenten con solvencia económica para poder afrontar la deuda y que demuestren estabilidad o continuidad laboral en por lo menos los dos (02) últimos años.
- Los créditos mayores a S/ 50,000.00 necesariamente deberán contar con casa propia, sea este del titular o garante.

f. Crédito personal.

Tabla 6.

Crédito personal

Tipo de Crédito	Producto	Hasta	No Bancarizado			Bancarizado				Central de Riesgos
			Garantía			Garantía				
			GS	CP	GD	GS	CP	GD	Historial Crediticio Mínimo	
Consumo No Revolvente	Personal	Hasta S/. 1,500	X						6 últimos meses	100% Normal
		Hasta S/. 5,000		X		X			6 últimos meses	100% Normal
		Hasta S/. 10,000		X	1		X		12 últimos meses	100% Normal
		Hasta S/. 30,000		X	2		X	1	12 últimos meses	100% Normal

- Si el titular del crédito no cuenta con casa propia podrá presentar un garante con casa propia.
- Para socios no bancarizados cuyos montos solicitados no excedan los S/.5, 000 y no cuenten con casa propia; podrán presentar también un garante dependiente que cuente con solvencia económica para poder afrontar la deuda y que demuestren estabilidad o continuidad laboral en por lo menos los dos (02) últimos años.
- Los garantes podrán ser trabajadores dependientes que cuenten con solvencia económica para poder afrontar la deuda y que demuestren estabilidad o continuidad laboral en por lo menos los dos (02) últimos años.

g. Crédito Administrativo.

Tabla 7.

Crédito administrativo.

Tipo de Crédito	Producto	Hasta	Contrato Plazo Fijo				Contrato Indeterminado				Central de Riesgos
			Garantía				Garantía				
			SG	GS	CP	GD	SG	GS	CP	GD	
Consumo No Revolvente	Administrativo	Hasta S/. 3,000	X								100% Normal
		Hasta S/. 5,000		X			X				100% Normal
		Hasta S/. 10,000			X			X			100% Normal
		Hasta S/. 30,000			X	1			X		100% Normal
		Hasta S/. 50,000			X	2			X	1	100% Normal

- Si el titular del crédito no cuenta con casa propia podrá presentar un garante con casa propia o garante dependiente que cuenten con solvencia económica para poder afrontar la deuda y que demuestren estabilidad o continuidad laboral en por lo menos los dos (02) últimos años.
- Los garantes podrán ser trabajadores dependientes que cuenten con solvencia económica para poder afrontar la deuda y que demuestren estabilidad o continuidad laboral en por lo menos los dos (02) últimos años.

h. Crédito micro y pequeña empresa.

Tabla 8.

Crédito micro y pequeña empresa.

Tipo de Crédito	Producto	Montos en S/. O su equivalente en \$.	Garantía				Informe Central de Riesgos 6 Últimos Meses	Antigüedad del Negocio	Otras Garantías
			SG	CP	GS	GR			
Microempresa	Microcrédito	300 A 1,500	X*				100% NORMAL	6 MESES	
		1,501 A 5,000		X			100% NORMAL	6 MESES	Certificado de Posesión Máximo 2 Años de Antigüedad.
	Emprendedor	5,001 A 10,000		X			100% NORMAL	6 MESES	Certificado de Posesión Máximo 2 Años de Antigüedad.
		10,001 A 20,000		X			100% NORMAL	8 MESES	Testimonio o Autoavaluo.
Pequeña Empresa	Mi Negocio	20,001 A 30,000		X			100% NORMAL	12 MESES	Testimonio o Autoavaluo.
		30,001 A 50,000		X			100% NORMAL	12MESES	RUC Del Negocio Principal, testimonio o Autoavaluo.
		50,001 A 70,000		X			100% NORMAL	12 MESES	RUC Del Negocio Principal, testimonio o Autoavaluo.
		70,001 A 100,000		X	X		100% NORMAL	18 MESES	RUC Del Negocio Principal, CRI
	Mi Negocio Real	100,001 A 300,000				X	100% NORMAL	18 MESES	RUC Del Negocio Principal

- (*) Para socios pertenecientes a asociaciones sindicales debidamente registrados y autorizados o los que cuenten con puesto fijo en mercados. o Si el titular del préstamo no cuenta con casa propia, podrá presentar un garante con casa propia. o Para montos de hasta S/ 10,000.00 en créditos micro y pequeña empresa si el titular no cuenta con casa propia podrá presentar un garante nombrado o permanente de convenio vigente.

2.3.1.11. Modalidades de crédito.

Tenemos créditos nuevos, recurrentes, ampliados, automáticos, promocionales y parraleros pero lo que resaltan son:

a. Crédito reprogramado.

Las reprogramaciones obedecen a causas de un desfase en el período de pagos que altera el flujo de fondos y que ocasiona la no coincidencia entre las fechas del cronograma de pagos de las cuotas y las fechas en que obtienen los ingresos, no debiendo afectar la



viabilidad del deudor. Toda reprogramación de crédito debe ser sustentada por el analista de créditos, con la documentación presentada por el socio explicando sus motivos. Las condiciones para acceder a la reprogramación del crédito son:

- No se permite cambio de moneda ni de tasa de interés.
- No se permite acumulación de créditos.
- El socio debe estar al día en la última cuota de su crédito.
- Se podrá modificar las condiciones iniciales del crédito, sin ampliar el plazo.
- El plazo máximo de reprogramación es de 29 días después del vencimiento.

b. Crédito refinanciado.

Se considera como refinanciado:

- Al crédito cualquiera sea su modalidad respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato del plazo original que obedecen a las dificultades del pago del deudor.
- También se considera refinanciada los supuestos de novación contenidos en el art. N° 1277 y siguientes del código civil siempre que sean productos de las dificultades en la capacidad del pago del deudor.
- Aquella operación que realiza como transacción judicial o extrajudicial, por tanto, una segunda refinanciación solo se puede dar cuando el crédito está en condición de judicial. Toda operación refinanciada deberá ser sustentada con la evaluación del crédito, debidamente documentado y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados.

2.3.1.12. *Calificación de pago.*

Es una ponderación a la puntualidad de pago de los socios y está en función a los días de atraso de un crédito y el número de cuotas pagadas.

Tabla 9.

Calificación de pago

PONDERACION	DIAS DE ATRASO
A	0
A	≤ 3
B	≤ 5
C	≤ 7
D	> 7

Ponderación = N° de días atrasados / N° de cuotas canceladas.

2.3.1.13. *Seguimiento y control de la morosidad.*

El seguimiento a la cartera de créditos se ceñirá al control oportuno de la morosidad. La responsabilidad para el seguimiento de la cartera de préstamos está asignada al analista de Créditos, durante todo el ciclo completo del crédito, hasta la recuperación total de la deuda, contando con el apoyo permanente del departamento de cobranzas.

Se considera un crédito con atraso en morosidad a partir del primer día en que la cuota no es pagada después de la fecha de vencimiento establecida.

2.3.1.14. *Disposiciones finales.*

Las condiciones de los créditos en cuanto se refieren a: monto, moneda, plazo, tasa de interés y garantías podrán estar sujetos a variación de acuerdo con las condiciones del mercado.



El consejo de administración a propuesta de la gerencia general aprobará cualquier variación que beneficie la actividad institucional. En resguardo de la estabilidad de la cooperativa, el consejo de administración resolverá los casos no previstos en este reglamento a propuesta de gerencia general; además podrá mejorar el sistema de préstamos de acuerdo con la situación económica social del país, la política de créditos y liquidez de la cooperativa. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

2.3.2. Ley N° 26702 - Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros.

Características:

1. El capital social de estas sociedades cooperativas se encuentra representado por acciones sociales, regidas por la presente ley y por el régimen de sociedades anónimas de la ley general de sociedades.
3. La administración de estas sociedades cooperativas se rige por las normas de la Ley General de Sociedades, régimen de sociedades anónimas.

Disposiciones finales y complementarias:

1. Sólo pueden operar con recursos del público las sociedades cooperativas de ahorro y crédito autorizadas por la Superintendencia a captar dinero de personas distintas a sus asociados.
2. El control de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, corresponde, en primera instancia, a su consejo de vigilancia y a su asamblea general de asociados.



4. Con respecto a sus cooperativas afiliadas, las federaciones de cooperativas a que se refiere el apartado 3 que antecede, están facultadas para:

- a) Disponer que cualquier cooperativa adopte, en el plazo y las condiciones que establezca, las medidas necesarias a fin de restablecer un nivel adecuado de solvencia, pudiendo para tal efecto variar su estructura financiera o reorganizar su administración con las modificaciones que fueren requeridas en sus órganos directivos y gerencia.
- b) Recabar de las cooperativas toda información que les soliciten y exigirles la presentación de todo tipo de documentos.
- c) Efectuar auditorías externas a las cooperativas afiliadas.
- d) Constituir un fondo de contingencias para el apoyo financiero de las cooperativas afiliadas.
- e) Brindar los demás servicios que requieran las cooperativas integrantes de la respectiva federación.

7. Las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público tienen las siguientes características:

- a) Tienen capital variable en función del importe de las aportaciones de los cooperativistas.
- b) Sólo pueden captar recursos de sus socios cooperativistas.
- c) Sólo pueden otorgar crédito a sus socios cooperativistas.
- d) No podrán ser autorizadas a captar recursos del público.



e) Los depósitos de los cooperativistas no se encuentran incluidos dentro del sistema del Fondo de Seguro de Depósitos a que se refiere la presente ley.

f) Se rigen por la Ley General de Cooperativas y disposiciones complementarias y modificatorias.

8. No podrán ser elegidos ni nombrados directivos y funcionarios, respectivamente, de las cooperativas y centrales cooperativas de ahorro y crédito a que se contrae esta disposición final, quienes hubieren sido encontrados responsables administrativa o penalmente por actas de mala gestión. (Congreso de la república, 1996)

2.3.3. Decreto supremo N°074-90-TR “Texto único ordenado de la ley general de cooperativas”.

Artículo 2.- El Estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas.

Artículo 3.- Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad

Artículo 4.- Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 5.- Toda cooperativa tiene, el deber de:

a. Observar los siguientes principios Cooperativos:



- a.1 Libre adhesión y retiro voluntario
- a.2 Control democrático
- a.3 Limitación del interés máximo que pudiera reconocerse a las aportaciones de los socios.
- a.4 Distribución de los excedentes en función de la participación de los socios en el trabajo común o en proporción a sus operaciones con la cooperativa.
- a.5 Fomento de la educación cooperativa.
- a.6 Participación en el proceso de permanente integración.
- a.7 Irrepartibilidad de la reserva cooperativa.
- b. Cumplir las siguientes normas básicas:
 - b.1 Mantener estricta neutralidad religiosa y política partidaria
 - b.2 Reconocer la igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, sin discriminación alguna
 - b.3 Reconocer a todos los socios el derecho de un voto por persona, independientemente de la cuantía de sus aportaciones.
 - b.4 Tener duración indefinida;
 - b.5 Estar integrada por un número variable de socios y tener capital variable e ilimitado, no menores a los mínimos que, de acuerdo con su tipo o grado, le corresponda según el Reglamento.

Artículo 6.- Ninguna organización cooperativa podrá:



- a. Establecer pactos con terceros para permitirles participar directa o indirectamente de las prerrogativas o beneficios que la ley otorga a las organizaciones cooperativas;
- b. Pertenecer a entidades de fines incompatibles con los del Sector Cooperativo;
- c. Conceder ventajas, preferencias u otros privilegios, a sus promotores, fundadores o dirigentes;
- d. Realizar actividades diferentes a las previstas en su estatuto;
- e. Efectuar operaciones económicas que tengan finalidad exclusivista o de monopolio;
- f. Integrar sus asambleas, consejos o comités con personas que no sean miembros de la propia organización cooperativa, ni con trabajadores de ésta.

Artículo 9.- Las relaciones de trabajo en las organizaciones cooperativas se regulan por las siguientes normas básicas:

- a. Tienen la calidad jurídica de trabajadores dependientes y en consecuencia están sujetos al régimen laboral de la actividad privada, para todos sus efectos.
 - a.1 Los trabajadores de las cooperativas de usuarios.
 - a.2 Los trabajadores no socios de las cooperativas de trabajadores que fueren excepcionalmente contratados por éstas.
 - a.3 Los trabajadores de las organizaciones cooperativas de grado superior. (Ministerio de trabajo y promoción social, 1990)



2.3.4. Resolución S.B.S. N°0540-99 Reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

Artículo 2°- Constitución:

Las cooperativas se constituyen con arreglo a lo dispuesto por la Ley y adquieren la calidad de personas jurídicas desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial.

Artículo 3°.-

Inscripción: Las cooperativas podrán operar válidamente sólo después de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas, estando sujetas a los procedimientos y normas de constitución e inscripción señaladas en la Ley.

Artículo 23°.- Límites:

Las cooperativas están sujetas a los siguientes límites:

- a) El monto de los activos y créditos contingentes de una cooperativa, ponderados por riesgo crediticio, en moneda nacional o extranjera, no puede exceder de once (11) veces su patrimonio efectivo. El cálculo de este límite se realizará aplicando lo normado a tal efecto por la Ley General y las normas complementarias emitidas sobre la materia por la Superintendencia.
- b) El monto total de los créditos que se otorgue a un socio directa e indirectamente, no podrá exceder el cinco por ciento (5%) del patrimonio efectivo de la cooperativa.

Rigen para este efecto las disposiciones sobre vinculación establecidas en el Artículo 203° de la Ley General y las normas complementarias emitidas sobre la materia por la Superintendencia.



- c) La tenencia de acciones, bonos y certificados de participación en Fondos Mutuos y Fondos de Inversión no podrá exceder el quince por ciento (15%) del patrimonio efectivo. Cuando se trate de participaciones en otras cooperativas o de acciones o participaciones en sociedades que tengan por objeto brindar servicios a los asociados o sean compatibles con su objeto social, no deben exceder del cincuenta por ciento (50%) de su patrimonio efectivo.
- d) La adquisición de bienes muebles o inmuebles necesarios para el desarrollo de sus actividades, no podrá exceder en conjunto del cuarenta por ciento (40%) de su patrimonio efectivo.

Cuando la cooperativa adquiera o construya inmuebles excediéndose al límite precedentemente señalado, la Federación requerirá su venta en un plazo de un año, prorrogable por una sola vez, hasta por un lapso igual, de mediar causa justificada, sin perjuicio de aplicación de la sanción que corresponda.
- e) Los créditos directos y contingentes otorgados a otra cooperativa y los depósitos constituidos en ella, cuando sean socias entre sí, sumados a los avales, fianzas y otras garantías que se haya recibido de dicha cooperativa, no pueden exceder el veinte por ciento (20%) del patrimonio efectivo.

Artículo 26°.- Prohibiciones:

Las cooperativas están sujetas a las siguientes prohibiciones, sin perjuicio de las demás que contenga su propia Ley y otras disposiciones dictadas al respecto:

- a) Conceder créditos para financiar actividades políticas.
- b) Conceder créditos con la finalidad de destinarlos a pagar, directa o indirectamente, aportaciones en la misma cooperativa.



- c) Otorgar fianzas o respaldar obligaciones de asociados, por monto y/o plazo indeterminado.
- d) Garantizar operaciones de préstamo que se celebren entre terceros, a no ser que uno de ellos sea otra cooperativa socia.
- e) Asumir la cobertura de riesgos para sus asociados.
- f) Facilitar a sus directivos, gerentes o empleados asociados, por cualquier medio, recursos para pagar las multas impuestas por los organismos supervisores en aplicación del presente Reglamento y otras normas, o para cubrir los gastos de acciones legales frente a las sanciones impuestas por la Federación.
- g) Los créditos que una cooperativa conceda a sus directivos y gerentes asociados, así como a cónyuges y parientes de éstos que también sean asociados, no pueden ser concedidos en condiciones más ventajosas que las otorgadas a los demás asociados de la cooperativa.
- h) Otras que de manera expresa señale la Superintendencia.

Artículo 28°.- Fondos disponibles:

Las cooperativas deberán mantener, en todo momento, fondos disponibles en un nivel compatible con la naturaleza de sus operaciones.

Artículo 33°.- Causales de disolución:

Las cooperativas podrán ser disueltas voluntariamente por acuerdo de su Asamblea, en la forma establecida en sus estatutos y conforme a Ley, o judicialmente por el correspondiente órgano jurisdiccional a solicitud de la Superintendencia, previa solicitud de la Federación, por ocurrencia de las causales establecidas en la Ley y el presente reglamento.



Artículo 36°.- Extinción:

El acuerdo de disolución y liquidación no pone término a la existencia legal de la cooperativa, la que subsiste hasta que concluya el proceso liquidatorio y, como consecuencia de ello, se inscriba la extinción en el Registro Público pertinente.

Artículo 38°. Finalidad y alcances de la supervisión:

Corresponde a la Federación cautelar la solidez económica y financiera de las cooperativas, velando por que ellas y sus órganos de gobierno cumplan con las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen, ejerciendo para ello la más amplia supervisión de sus operaciones y servicios en orden a que cumplan los objetivos que le señala la Ley y las demás normas aplicables.

Artículo 44°.- Inspecciones generales:

En las inspecciones generales se evaluará preferentemente lo siguiente:

- a) La observancia de las obligaciones que establece la Ley, la Ley General, el presente Reglamento y otras disposiciones de la Superintendencia o de la Federación.
- b) El cumplimiento de sus fines.
- c) La colocación e inversión de sus fondos.
- d) La gestión de los riesgos que enfrenta la cooperativa.
- e) El adecuado registró contable de las operaciones y la correcta presentación de los estados financieros.
- f) La exactitud de los informes presentados a la Federación.
- g) Los controles internos.
- h) Otros aspectos relacionados con su marcha económico-financiera, administrativa y



cumplimiento de su vida asociativa. (Superintendencia de banca y seguros, 1999)

2.3.5 Resolución S.B.S. 11356-2008 - Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

2.3.5.1. Tipos de empresas

2.3.5.1.1. *Créditos a medianas empresas*

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a



pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

2.3.5.1.2. Créditos a pequeñas empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

2.3.5.1.2. Créditos a microempresas



Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

2.3.5.1.3. *Créditos de consumo revolvente*

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

2.3.5.1.4. *Créditos de consumo no-revolvente*



Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda

2.3.5.2. Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos.

2.3.5.2.1. Categorías de clasificación crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)



2.3.5.2.2. *Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas.*

A). Categoría normal

El deudor:

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- a. Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- b. Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- c. Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- d. Es altamente competitivo en su actividad.

B). Categoría con problemas potenciales

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:



a. Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,

b. Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

C) Categoría deficiente.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a. Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,

b. Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

D) Categoría dudoso

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia



para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,

Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

E) Categoría pérdida

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,

Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.3.5.3. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

2.3.5.3.1. *Categoría normal (0)*

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

2.3.5.3.2. *Categoría con problemas potenciales*



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

2.3.5.3.3 *Categoría deficiente*

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

2.3.5.3.4. *Categoría dudoso*

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

2.3.5.3.5. *Categoría pérdida*

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

2.3.5.4. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda.

2.3.5.4.1. Categoría normal

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.

2.3.5.4.2. Categoría con problemas potenciales

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

2.3.5.4.3. Categoría deficiente



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

2.3.5.4.4. Categoría dudoso

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintinueve (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

2.3.5.4.5. Categoría pérdida

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

2.3.5.5. Exigencia de provisiones

2.3.5.5.4. Clases de provisiones

a. Provisión genérica

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

b. Provisión específica

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

2.3.5.5.5. *Tasas de provisiones*

a. Tratamiento general

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

*Tabla 10.**Tasas de provisiones segun el tipo de crédito*

Tipos de crédito	Tasas de Provisiones
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Asimismo, las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal son las siguientes:

*Tabla 11.**Tasas segun la categoría de riesgo*

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

(Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)



2.4. Marco conceptual

a. Accionistas mayoritarios

Aquellos que, directa o indirectamente, tengan una participación de cuando menos el equivalente a un sexto del capital social. (Congreso de la república, 1996)

b. Cartera negociable

Todas las posiciones afectas a riesgos de mercado, dentro o fuera del balance, incluyendo los instrumentos representativos de deuda, de capital, las posiciones afectas a riesgo cambiario, y las posiciones en “commodities”. (Congreso de la república, 1996)

c. Créditos directos.

Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

d. Créditos indirectos o créditos contingentes.

Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

e. Deudor no minorista.



Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

f. Deudor no minorista.

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

g. Diversificación del riesgo.

La calidad y naturaleza de las garantías de que los deudores otorgan a la Cooperativa en respaldo de sus créditos, estas permiten a dichas instituciones exceder los límites legales para evitar riesgos en el comportamiento y desarrollo de los créditos. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

h. Endeudamiento total en el sistema financiero.

Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

i. Flujo de Caja.

Fuente indispensable de información financiera que ayuda a determinar el origen del efectivo para precisar la capacidad de pago de los créditos otorgados por la Cooperativa.



(Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

j. Garante solidario.

Garantía personal por la cual un tercero denominado avalista garantiza al acreedor el pago de una obligación principal contraída por el deudor (avalado). Persona natural que otorga garantía a factor de otra en forma solidaria y absoluta. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

k. Garante dependiente.

Garantía personal por la cual un tercero denominado avalista garantiza al acreedor el pago de una obligación principal contraída por el deudor (avalado). Persona natural, de actividad laboral dependiente con boletas de pago, que otorga garantía a factor de otra en forma solidaria y absoluta. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

l. Línea de crédito revolvente.

Son aquellas exposiciones crediticias en las que se permite que los saldos pendientes de los créditos directos de los clientes fluctúen en función de sus propias decisiones de endeudamiento, hasta un límite fijado por la empresa financiera. Es igual a la suma de la línea de crédito revolvente utilizada y no utilizada. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

m. Línea de crédito revolvente no utilizada.



Resulta de la resta del monto aprobado, registrado y comunicado al cliente de una línea de crédito revolving menos todas las obligaciones adquiridas por el cliente bajo esa línea incluyendo la deuda directa y los intereses devengados. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

n. Margen de Solvencia.

El respaldo marginal que deben poseer las empresas de seguros, para hacer frente a posibles situaciones de siniestralidad futura técnicamente no previstas y que se determina en función de parámetros establecidos por la Superintendencia. (Congreso de la república, 1996)

o. Perito.

Son personas naturales o personas jurídicas, que se encuentren inscritos en el Registro de Peritos Valuadores REPEV que lleva la SBS, encargados de la evaluación de las garantías reales del crédito. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

p. Plan de pago.

Documento mediante la cual informamos a los socios del número de cuotas, el importe de las mismas, las fechas de vencimiento y la tasa de interés efectiva del crédito. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

q. Política crediticia.

Corresponde a las normas señaladas por la Cooperativa para evidenciar sus procedimientos en la formalización de los créditos, la cual es responsabilidad de la Gerencia



General y Jefatura de Negocios. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

r. Riesgo crediticio

El riesgo de que el deudor o la contra-parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato. (Congreso de la república, 1996)

s. Riesgo de mercado

Riesgo de tener pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, derivadas de movimientos en los precios de mercado. Se incluye a los riesgos pertenecientes a los instrumentos relacionados con tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, “commodities”, y otros. (Congreso de la república, 1996)

t. Sistema financiero.

El conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse. (Congreso de la república, 1996)

u. Sobreendeudamiento.

Nivel de endeudamiento en el sistema financiero que, por su carácter excesivo respecto de los ingresos y de la capacidad de pago pone en riesgo el repago de las obligaciones de un deudor minorista. (Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones, 2008)

v. Socio.



Persona natural o jurídica con aportaciones en la Cooperativa que, mediante la obtención de un crédito o el depósito de su ahorro, participa directamente en las actividades financieras que se realiza. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

e. Solicitud de crédito.

Es el documento que registra la información más relevante del socio, que refleja el financiamiento solicitado por el socio y la evaluación financiera efectuada por la Cooperativa. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

x. Tasa de interés.

Es un porcentaje del capital que periódicamente pagan o cobran los intermediarios financieros, en las operaciones de crédito pasivas y en las operaciones de crédito activas. (Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, 2013)

2.5. Formulación de hipótesis

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio) la hipótesis son las posibles explicaciones posibles y que no ofrecen alternativas de las posibles soluciones del problema que se estudia, debe concordar con los conocimientos adquiridos y consolidados por la ciencia y apoyados por hechos empíricos. Por lo tanto, es el hilo conductor entre la teoría y el proceso de la investigación. Por lo tanto, la hipótesis debe formularse en la perspectiva de que sea posible su demostración, comprobación y verificación. De ahí que la hipótesis nace como un intento de resolver el problema planteado. Es decir, la hipótesis sirve al investigador,



para orientarlo en búsqueda de los datos y cumple las funciones de generalizarlos o ampliarlos y elaborar deducciones teóricas intermedias.

2.5.1 Hipótesis General

La investigación no tiene hipótesis por tratarse de una investigación de alcance descriptivo.

2.5.2. Hipótesis Específica.

La investigación no tiene hipótesis específica por tratarse de una investigación de alcance descriptivo.

2.6. Variables

2.6.1. Variables

- Cartera vencida

- Renegociación de la deuda

2.6.2. Conceptualización de las variables

- Cartera vencida: Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por lo obligados en la fecha de vencimiento. (Banco central de reserva del Perú, 2011)

- Renegociación de la deuda: Proceso mediante el cual se busca modificar el pago del servicio de la deuda, a través de una reprogramación del calendario de pagos o de una refinanciación. (Banco central de reserva del Perú, 2011)



2.6.3. Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Cartera vencida	Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por lo obligados en la fecha de vencimiento. (Banco central de reserva del Perú, 2011)	Capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento.	Capital	Saldo capital Calificación
			Fecha de vencimiento	Plazo inicial Pago Días atraso
Renegociación de la deuda	Proceso mediante el cual se busca modificar el pago del servicio de la deuda, a través de una reprogramación del calendario de pagos o de una refinanciación. (Banco central de reserva del Perú, 2011)	Proceso mediante el cual se modifica el pago del servicio de la deuda, a través de una reprogramación y de la refinanciación.	Reprogramación	Monto Nuevo Plazo Tasa Capacidad Pago Intereses Comisiones
			Refinanciación	Monto Nuevo Plazo Tasa Capacidad Pago Intereses Comisiones



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada y práctica porque solo se utilizarán las teorías que ya existen. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo, porque los datos se recolectarán y analizarán mediante la medición numérica asimismo se utilizará la estadística para la presentación de los resultados. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)

3.3. Diseño de investigación

El diseño a usado es no experimental ya que se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, en este diseño se observan los fenómenos tal y como son en su contexto natural para después analizarlos y de corte transversal. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo, porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)



3.5. Población y muestra de la Investigación

3.5.1. Población

La población lo constituyen 276 expedientes de la cartera de créditos vencidos en la agencia de San Sebastián de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán en el período 2017.

3.5.2. Muestra

La cartera vencida al 31 de diciembre del 2017 fue de 276 expedientes, con un saldo de S/ 3'234,662.75, de los cuáles consideramos una muestra dirigida en 12 expedientes que fueron renegociados, 8 por refinanciamiento y 4 por reprogramación, para el cuestionario se consideró a 5 colaboradores del área de créditos y recuperaciones. Nuestra muestra es no probabilística.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron fueron el análisis documental para la cartera vencida y la encuesta enfocada al colaborador interno de la institución.

3.6.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue la ficha de evaluación documental al momento de revisar la cartera vencida y un cuestionario a los colaboradores de la institución.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos obtenidos y técnicas usadas en nuestra investigación fueron elaborados en el software Excel, para así diseñar los cuadros y gráficos que ayuden a determinar los objetivos planteados.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1. Presentación de los resultados en tablas, análisis y comentarios de los resultados respecto al objetivo general y objetivo específico.

El trabajo de investigación tiene como objetivo general “Analizar la cartera vencida y la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda.- agencia San Sebastián, período 2017”, para poder responder las preguntas de la investigación, así como presentar los resultados con respecto a los objetivos, se realizó la revisión documentaria consistente en reportes de créditos, estados de cuenta e informes de cobranza, los cuales se presentan en las tablas y gráficos siguientes:

a. Describir la estructura de la cartera vencida en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Estructura de la cartera de créditos en función a la calificación crediticia de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 12.

Cuál fue la cartera de créditos en función a la calificación crediticia.

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Normal	8,862,675.00	73.26	585	6,294,400.07	74.42
CPP	946,674.51	7.83	43	699,749.94	8.27
Deficiente	270,988.99	2.24	22	200,600.74	2.37
Dudoso	377,850.14	3.12	24	189,578.80	2.24
Perdida	1,639,149.11	13.55	187	1,073,281.52	12.69
Total	12,097,337.75	100.00	861	8,457,611.07	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Nota:

CPP = Créditos con problemas potenciales.

Interpretación. - La tabla 12, nos muestra que dentro de la cartera de créditos en función a la calificación crediticia se tiene en calificación Normal un porcentaje del 74,42%, en calificación CPP hay un porcentaje del 8,27%, en la calificación Deficiente un porcentaje del 2,37%, en la calificación Dudoso un porcentaje del 2,24% y en la calificación Perdida un porcentaje del 12,69%. Teniendo un total de cartera vencida del 25,58%.

La situación contable de los créditos vigentes que son reclasificados como créditos vencidos se deben considerar la totalidad del crédito como vencido después de 30 días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas.

**Estructura de la cartera vencida en función a la calificación crediticia en la Cooperativa****Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.**

Tabla 13.

Cartera vencida en función a la calificación crediticia.

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
CPP	946,674.51	29.27	43	699,749.94	32.35
Deficiente	270,988.99	8.38	22	200,600.74	9.27
Dudoso	377,850.14	11.68	24	189,578.80	8.76
Perdida	1,639,149.11	50.67	187	1,073,281.52	49.62
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Nota:

CPP = Créditos con problemas potenciales.

Interpretación. - La tabla 13, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función a la calificación crediticia se tiene que en calificación Potencial hay un porcentaje del 32,35%, en la calificación Deficiente un porcentaje del 9,7%, en la calificación Dudoso un porcentaje del 8,76% y en la calificación Pérdida un porcentaje del 49,62%. Como resultado alarmante tenemos casi el 50% de la cartera en calificación Pérdida y que más de un 30% va en CPP.

Esta tabla comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento que para efectos de contabilización se encontrara en la cuenta créditos vencidos.

Estructura de la cartera vencida en función al producto crediticio en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 14.

Cartera vencida en función al producto crediticio.

Producto	Monto Prestado	%	Nº Créditos	Saldo Vencido	%
Cubierto	2,200.00	0.07	2	1,415.21	0.07
Institucional	428,100.00	13.23	13	358,497.11	16.57
Mi negocio hipotecario	119,315.06	3.69	1	119,315.06	5.52
Microcrédito	906,628.07	28.03	175	505,535.92	23.37
Minegocio	1,553,019.62	48.01	50	1,031,586.57	47.69
Personal (ordinario)	194,200.00	6.00	24	126,780.12	5.86
Rapidin	31,200.00	0.96	11	20,081.01	0.93
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 14, nos muestra que, dentro de la cartera en función al producto crediticio se tiene que en el producto Cubierto hay un porcentaje del 0,07%, en el producto Institucional hay un porcentaje del 16,57%, en el producto Mi negocio hipotecario hay un porcentaje del 5,52%, en el producto Microcrédito un porcentaje del 23,37% en el producto Minegocio un porcentaje del 47,69%, en el producto un porcentaje del 5,86% en el producto Rapidín un porcentaje del 0,93%. Como resultado nos indica que los productos con más impacto en la mora son Minegocio y Microcrédito.

Desde el manual de contabilidad establece que los microcréditos son aquellos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales y jurídicas, cuyo endeudamiento total no supere los S/.20,000. Y los créditos



de consumo tienen la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Estructura de la cartera vencida en función a la condición del crédito en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 15.

Cartera vencida en función a la condición del crédito.

Condición	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Ampliación	539,100.00	16.67	43	311,801.21	14.41
Castigado	113,800.00	3.52	16	82,447.12	3.81
Recurrente	247,800.00	7.66	28	126,180.15	5.83
Judicial	970,561.27	30.01	46	706,007.18	32.64
Nuevo	962,000.00	29.74	131	570,110.94	26.35
Refinanciados	270,652.92	8.37	8	267,412.44	12.36
Reprogramados	130,748.56	4.04	4	99,251.96	4.59
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 15, nos muestra que en la cartera vencida en función a la condición del crédito tenemos en la condición de Ampliación con un porcentaje del 14,41%, en la condición de Castigado un porcentaje del 3,81%, en la condición Recurrente un porcentaje del 5,83%, en la condición Judicial un porcentaje del 32,64%, en la condición Nuevo un porcentaje del 26,35%, en la condición de Refinanciados un porcentaje del 12,36% y en la condición de Reprogramados un porcentaje del 4,59%. Consideramos que en la cartera vencida se hallan en su mayoría en condición Judicial y Nuevos.



La reclasificación de créditos de vencidos y/o vigentes a créditos reestructurados y refinanciados está sujeto por la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

Estructura de la cartera vencida en función a la tasa de interés cobrado en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 16.

Cartera vencida en función a la tasa de interés.

Tasa Interés	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
De 10% a 20%	350,100.00	10.82	6	312,156.85	14.43
De 21% a 30%	1,781,821.46	55.09	76	1,133,509.78	52.40
De 31% a 40%	1,047,341.29	32.38	157	687,373.90	31.78
De 41% a 50%	55,400.00	1.71	37	30,170.47	1.39
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 16, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función a la tasa de interés, dentro de la tasa de interés del 10% al 20% hay un porcentaje del 14,43%. En la tasa de interés del 21% al 30% un porcentaje del 52,40%. En la tasa de interés del 31% al 40% un porcentaje del 31,78%. En la tasa de interés del 41% al 50% un porcentaje del 1,39%. Consideramos que las tasas promedio con más mora se hallan entre el 21% a 40%.



Estructura de la cartera vencida en función al sexo del socio de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 17.

Cartera vencida en función al sexo del socio

Sexo	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Femenino	1,955,727.33	60.46	177	1,353,378.01	62.56
Masculino	1,238,935.42	38.30	97	780,462.80	36.08
Jurídicas	40,000.00	1.24	2	29,370.19	1.36
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 17, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función al sexo del socio, dentro del sexo femenino; en el monto prestado hay S/ 1,353,378.01 con un porcentaje del 62,56% en 177 créditos. Dentro del sexo masculino; en el monto prestado hay S/ 780,462.80 con un porcentaje del 36,08% en 97 créditos. Dentro del aspecto Jurídico; en el monto prestado hay S/ 29,370.19 con un porcentaje del 1,36% en 2 créditos. Podemos indicar que más del 50% de socios que se encuentran en la cartera vencida son mujeres.



Estructura de la cartera vencida en función a la edad del socio de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 18.

Cartera vencida en función a la edad del socio.

Edad	Monto Prestado	%	Nº Créditos	Saldo Vencido	%
De 22 a 30	452,050.34	13.98	76	280,475.58	12.97
De 31 a 40	1,100,683.87	34.03	84	788,593.32	36.45
De 41 a 50	981,928.54	30.36	72	619,284.78	28.63
De 51 a 60	451,400.00	13.96	31	310,820.43	14.37
De 61 a más	208,600.00	6.45	11	135,852.73	6.28
Jurídicas	40,000.00	1.24	2	28,184.16	1.30
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 18, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función a la edad del socio, entre 22 a 30 años hay un porcentaje del 12,97% en 76 créditos. Entre 31 a 40 años un porcentaje del 36,45% en 84 créditos. Entre 41 a 50 años un porcentaje del 28,63% en 72 créditos. Entre 51 a 60 años un porcentaje del 14,37% en 31 créditos. Entre 61 a más años un porcentaje del 6,28% en 11 créditos y dentro del aspecto Jurídico un porcentaje del 1,30% en 2 créditos. Llegamos a un resultado que entre 31 a 50 años se encuentra la mayor parte de la cartera vencida.



Estructura de la cartera vencida en función a la provincia donde vive el socio de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 19.

Cartera vencida en función a la provincia donde vive el socio.

Provincia	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Calca	30,000.00	0.93	1	9,440.39	0.44
Cusco	3,034,662.75	93.82	259	2,041,379.94	94.37
Paruro	36,000.00	1.11	5	22,099.39	1.02
Paucartambo	21,000.00	0.65	3	10,721.85	0.50
Quispicanchis	106,000.00	3.28	7	77,472.40	3.58
Urubamba	7,000.00	0.22	1	2,097.03	0.10
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 19, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función a la provincia donde vive el socio, en la provincia de Calca hay un porcentaje del 0,44% en 1 crédito. En la provincia de Cusco un porcentaje del 94,37% en 259 créditos. En la provincia de Paruro un porcentaje del 1,02% en 5 créditos. En la provincia de Paucartambo un porcentaje del 0,50% en 3 créditos. En la provincia de Quispicanchis un porcentaje del 3,58% en 7 créditos. En la provincia de Urubamba un porcentaje del 0,10% en 1 crédito. Teniendo como resultado que en la provincia de Cusco está la mayor parte de la cartera vencida.



Estructura de la cartera vencida en función al destino del crédito otorgado en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 20.

Cartera vencida en función al destino del crédito.

Destino	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Inmobiliarias y de alquiler	49,890.32	1.54	2	40,965.11	1.89
Compra de Activos	123,000.00	3.80	9	80,962.08	3.74
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	21,362.50	0.66	1	21,362.50	0.99
Capital de trabajo	91,100.00	2.82	7	46,028.01	2.13
Comercio	1,729,545.46	53.47	153	1,081,938.28	50.02
Construcción	8,000.00	0.25	2	5,498.66	0.25
Consumo no revolvente	548,000.00	16.94	39	436,421.18	20.17
Educación	5,500.00	0.17	3	2,788.82	0.13
Gastos personales y familiares	27,000.00	0.83	4	8,474.17	0.39
Hoteles y restaurantes	45,000.00	1.39	2	27,183.76	1.26
Industrias manufactureras	26,000.00	0.80	3	14,209.15	0.66
Mixto	10,000.00	0.31	1	4,825.61	0.22
Otras actividades de servicios	413,828.07	12.79	39	284,851.57	13.17
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	136,436.40	4.22	11	107,702.10	4.98
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 20, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función al destino del crédito, en el destino de inmobiliarias y de alquiler hay un porcentaje del 1,89% en 2 créditos.

En el destino de compra de activos un porcentaje del 3,74% en 9 créditos. En el destino de



Agricultura, ganadería, caza y silvicultura un porcentaje del 0,99% en 1 crédito. En el destino de capital de trabajo un porcentaje del 2,13% en 7 créditos. En el destino de comercio un porcentaje del 50,02% en 153 créditos. En el destino de construcción un porcentaje del 0,25% en 2 créditos. En el destino de consumo no revolvente un porcentaje del 20,17% en 39 créditos. En el destino de educación un porcentaje del 0,13% en 3 créditos. En el destino de gastos personales y familiares un porcentaje del 0,39% en 4 créditos. En el destino de hoteles y restaurantes un porcentaje del 1,26% en 2 créditos. En el destino de industrias manufactureras un porcentaje del 0,66% en 3 créditos. En el destino de aspecto Mixto un porcentaje del 0,22% en 1 crédito. En el destino de otras actividades de servicios un porcentaje del 13,17% en 39 créditos. En el destino de transporte, almacenamiento y comunicaciones un porcentaje del 4,98% en 11 créditos. Podemos decir que la mayor parte de la cartera fue destinada en comercio, consumo no revolvente y actividades de servicios.



Estructura de la cartera vencida en función a la forma de pago pactada en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 21.

Cartera vencida en función a la forma de pago.

Forma de Pago	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Convenio	428,100.00	13.23	13	358,497.11	16.57
Directo	2,806,562.75	86.77	263	1,804,713.89	83.43
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración Propia.

Interpretación. - La tabla 21, nos muestra que, dentro de la cartera vencida en función a la forma de pago, en la forma pago mediante convenio hay un porcentaje del 16,57% en 13 créditos. En la forma de pago Directo un porcentaje del 83,43% en 263 créditos. Consideramos que todos los créditos excepto los Institucionales son de pago directo y son la mayoría

b. Conocer el proceso de renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 22.

Conocimiento de renegociación de la deuda.

Conocimiento	Nº	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración Propia.

Interpretación. - La tabla 22, nos muestra que dentro de la interrogante del conocimiento de renegociación de la deuda; con respuesta positiva se tienen 5 personas con un 100%, lo que nos indica que todo el personal conoce acerca de la renegociación de la deuda ya sea por refinanciamiento o reprogramación.

Tabla 23.

Conoce los componentes de la renegociación de la deuda.

Componentes	Nº	%
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 23, nos muestra que dentro de la interrogante si conoce los componentes de la renegociación de la deuda, el 80% del personal conoce los componentes de la renegociación tales como el capital, intereses, intereses moratorios, comisiones, y gastos administrativos y judiciales y un 20% desconoce de los mismos.

Tabla 24.

Existencia de reglamento para la negociación de la deuda.

Reglamento	N°	%
Si	3	60.00
No	0	-
Desconoce	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 24, nos muestra que dentro de la interrogante si conoce de la existencia de un reglamento para la renegociación de la deuda; con respuesta positiva se tiene un 60% y un 40% desconoce de la misma.

Tabla 25.

Existen niveles de aprobación para la renegociación de la deuda.

Niveles Aprobación	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 25, nos muestra que dentro de la interrogante si existen niveles de aprobación para la renegociación de la deuda; el 100% conoce de la existencia de los niveles de aprobación de la renegociación de la deuda en base al producto como si fuera un crédito nuevo de acuerdo a la política de créditos empezando por nivel de agencia, gerente de negocios y gerente general.

Tabla 26.

Políticas que permitan rebajar tasas, condonar gastos, entre otros.

Rebajas, condonación	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 26, nos muestra que dentro de la interrogante si existen políticas que permiten rebajar tasas, condonar gastos, entre otros; con respuesta positiva se tiene un 100% considerando tanto la política de reprogramación y refinanciamiento de crédito, en ambos casos la tasa no variará, en caso de reprogramaciones no existen condonaciones de gastos ni penalidades mientras que en caso de los refinanciamientos si se podrán condonar las penalidades e intereses moratorios y compensatorios.

Tabla 27.

Políticas de amortización como condición para renegociación de la deuda.

Políticas	N°	%
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 27, nos muestra que dentro de la interrogante si existen políticas de amortización como condición para la renegociación de la deuda; un 60% conoce adecuadamente las políticas de amortización, mientras un 40% no conoce adecuadamente ya que la amortización no es un requisito esencial para realizar las renegociaciones de las deudas.

Tabla 28.

Capacitaciones en procedimientos para renegociación de la deuda.

Capacitaciones	N°	%
Mucho	1	20.00
Continuo	0	-
Poco	3	60.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 28, nos muestra que dentro de la interrogante si existen capacitaciones en procedimiento para la renegociación de la deuda; un 80% indica que falta capacitaciones en los procedimientos de renegociación de la deuda, frente a un 20% que indica que si se encuentra capacitado, ratificando el resultado de la tabla 6 acerca del conocimiento de las Políticas de amortización como condición para renegociación de la deuda.

Tabla 29.

Por qué existen pocos socios renegociados

Causas	N°	%
Inubicables	0	-
No tiene capacidad de pago	0	-
No tienen voluntad de pago	5	100.00
Las garantías no quieren mejorar ni mantenerse	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 29, nos muestra que dentro de la interrogante del por qué existen pocos clientes renegociados; el 100% indica que es por falta de voluntad de pago del socio, aunque en

base a los cuadros anteriores podemos darnos cuenta que también se da por la falta de capacitación adecuada del personal en base a las políticas de renegociaciones.

Tabla 30.

Consideración para no incluir el interés en la capitalización de un crédito en una reprogramación.

Consideración	N°	%
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 30, nos muestra que dentro de la interrogante si existe la consideración para no incluir el interés en la capitalización de un crédito en una reprogramación; Un 60% indica que no se debería incluir el interés en la capitalización de un crédito ya que en refinanciamientos se entiende que el cliente no cuenta con la capacidad como para poder asumir el crédito en su totalidad y un 40% indica que si se debería incluir el interés en la capitalización debido a que son gastos que la entidad debe recuperar sí o sí.

Tabla 31.

Tipo de crédito con mayor incidencia en la mora.

Tipo Crédito	N°	%
Créditos personales	1	20.00
Créditos institucionales	0	-
Créditos de microempresa	2	40.00
Créditos de minnegocio	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.



Interpretación. - La tabla 31, nos muestra que dentro de la interrogante de que crédito tiene mayor incidencia en la mora; en los créditos personales se tiene 1 persona con un 20%. En los créditos institucionales se tiene 0 personas sin %. En los créditos de microempresa se tienen 2 personas con un 40%. En los créditos de minnegocio se tienen 2 personas con un 40%.

Tabla 32.

Cuál debería ser el importe mínimo para realizar el refinanciamiento de un crédito.

Importe	N°	%
Igual a S/ 5,000.00	1	20.00
Más de S/ 5,000.00	4	80.00
Menos de S/ 5,000.00	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 32, nos muestra que dentro de la interrogante de cuál debería ser el importe mínimo para realizar el refinanciamiento de un crédito; un 80% indica que la deuda debería ser mayor a S/ 5,000.00 para poder realizar un refinanciamiento y un 20% indica que S/ 5,000.00 es la base de deuda para realizar un refinanciamiento.

Tabla 33.

Considera que para el refinanciamiento el cliente debe asumir todos los gastos del trámite.

Asume Gastos	N°	%
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 33, nos muestra que dentro de la interrogante de que considera que para el refinanciamiento el cliente debe asumir todos los gastos del trámite, un 80% considera

que si, ya que es un apoyo que se le brinda al cliente para solucionar sus problemas de pagos, mientras un 20% está en desacuerdo ya que entiende que el cliente no cuenta con la capacidad de pago.

Tabla 34.

Considera que para el refinanciamiento se debe pagar todos los intereses generados.

Pago Intereses	N°	%
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 34, nos muestra que dentro de la interrogante de que considera que para el refinanciamiento se debe pagar todos los intereses generados, un 60% indica que si se debe de pagar los intereses generados ya que con eso por lo menos cubre los gastos por recuperación administrativa y judicial y el 40% indica que no deberían de pagar los intereses y que se deberían condonar ya que es más fácil de ese modo convencer al cliente que pueda terminar de pagar su deuda.

Tabla 35.

Principal problema en la renegociación de la deuda.

Problemas	N°	%
Capacidad de pago	3	60.00
Voluntad de pago	0	-
Mantenimiento y mejoramiento de garantías	1	20.00
Todos los anteriores	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 35, nos muestra que dentro de la interrogante de cuál es el principal problema en la renegociación de la deuda, un 60% opina que es la capacidad de pago, un 20% considera que las garantías no se pueden mantener o mejorar, y otro 20% indica que el problema está en una mezcla de la falta de capacidad de pago, la voluntad de pago y la mantención y mejoramiento de garantías.

Tabla 36.

Cuál considera podría tener impacto en la disminución de la mora.

Disminución	Nº	%
Evitando excepciones en los otorgamientos de créditos	0	-
Realizando verificaciones post desembolso para ver el destino correcto del crédito	1	20.00
Realizando una evaluación crediticia más sensibilizada	3	60.00
Todas las anteriores	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 36, nos muestra que dentro de la interrogante de cual considera podría tener impacto en la disminución de la mora; el 60% nos indica que realizando una evaluación crediticia más sensibilizada se podría tener mayor impacto en la disminución de la mora, un 20% indica que es importante realizar verificaciones post desembolso para ver el correcto destino del crédito y un 20% considera una mezcla de ambos factores sumado a evitar las excepciones en los otorgamientos de créditos sería lo ideal para disminuir la mora.

Tabla 37.

Creación de un área exclusiva para renegociación de la deuda.

Área Exclusiva	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 37, nos muestra que dentro de la interrogante de la creación de un área exclusiva para la renegociación de la deuda; el 100% indica que debería haber un área exclusiva para la renegociación de la deuda, ya que muy a pesar de recibir apoyo de coordinadores y administradores de agencia, sienten aún la falta de capacitación para que se realice de manera más rápida y eficiente las renegociaciones de la deuda.

Tabla 38.

Considera que hay apoyo por parte de la gerencia para las renegociaciones de los créditos.

Apoyo Gerencia	N°	%
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 38, nos muestra que dentro de la interrogante de que considera que hay apoyo por parte de la gerencia para las renegociaciones de los créditos; un 80% indica que si hay apoyo por parte de la gerencia para dar solución a créditos que necesitan una renegociación, frente a un 20% que indica no tener el suficiente apoyo por parte de la gerencia al momento de realizar los procesos de renegociaciones de la deuda ya sean por reprogramación o refinanciamiento..

Tabla 39.

Condiciones para el refinanciamiento de la deuda.

Refinanciamiento	Producto	Incapacidad pago	Solicitud socio	Informe analista	Nueva evaluación	Garantía Adicional
31/03/2017	Microcrédito	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
08/04/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
09/06/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
30/09/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
27/10/2017	Microcrédito	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
28/11/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
29/11/2017	Minegocio Hipotecario	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
30/12/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 39, nos muestra que dentro de las condiciones para el refinanciamiento de la deuda se considerarán las siguientes condiciones como demostrar la incapacidad de pago, el formato de solicitud de refinanciamiento por parte del socio, el informe del analista que demuestre la incapacidad de pago del socio, y la aprobación de crédito que implica nueva evaluación económica sin importar que tipo de producto sea este, el procedimiento se hará como si fuese una nueva evaluación de crédito ajustando al resultado de capacidad de pago que pueda realizar el socio y manteniendo mínimamente las garantías iniciales.



Tabla 40.

Condiciones para la reprogramación de la deuda.

Reprogramación.	Producto	Solicitud socio	Calificación	Informe analista	Nueva evaluación	Garantía Adicional.
30/11/2015	Minegocio	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
24/11/2016	Microcrédito	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
20/12/2016	Microcrédito	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
29/12/2016	Minegocio	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 40, nos muestra que dentro de las condiciones para la reprogramación de la deuda; se tendrá que contar con la solicitud de reprogramación del socio, que la calificación del crédito esté en normal y el informe del analista de créditos.



c. Establecer el grado de recuperación de la cartera vencida a través de la renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017.

Tabla 41.

Refinanciamiento de la deuda.

Fecha Refinanciamiento	Crédito Original	Capital Pagado antes Renegociación	% pagado antes Renegociación	Monto Renegociado	% Renegociado
31/03/2017	30,000.00	11,273.51	37.58	18,726.49	62.42
08/04/2017	25,000.00	3,612.16	14.45	21,387.84	85.55
09/06/2017	30,000.00	9,476.66	31.59	20,523.34	68.41
30/09/2017	50,000.00	5,432.73	10.87	44,567.27	89.13
27/10/2017	20,000.00	13,098.42	65.49	6,901.58	34.51
28/11/2017	30,000.00	12,131.16	40.44	17,868.84	59.56
29/11/2017	150,000.00	30,684.94	20.46	119,315.06	79.54
30/12/2017	30,000.00	8,637.50	28.79	21,362.50	71.21
Totales	365,000.00	94,347.08	25.85	270,652.92	74.15

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 41, nos muestra que en el refinanciamiento de la deuda se encontraron sólo 8 créditos, de los cuáles 7 al momento de realizar dicho proceso no habrían cumplido ni siquiera con el 50% del capital pago lo que nos deja una fuerte alerta del porque cayeron tan rápido estos créditos, esto nos hace pensar que las evaluaciones de crédito no se estuvieron realizando de manera correcta según las políticas de crédito o que no se dio el destino correcto a los créditos. (ANEXOS pagina 115 al 143)



Tabla 42.

Refinanciación de la deuda según plazos.

Fecha Refinanciamiento	Fecha Vencimiento	Plazo Original	Plazo Renegociado	Cuotas Pagadas	Cuotas Pendientes	Cuotas Atrasadas	Días Atrasados
31/03/2017	02/04/2022	36	60	8	52	0	0
08/04/2017	08/04/2022	36	60	0	60	8	237
09/06/2017	01/06/2022	36	60	6	54	0	0
30/09/2017	02/10/2023	42	72	2	70	0	0
27/10/2017	23/10/2019	24	24	1	23	1	8
28/11/2017	27/05/2021	24	42	0	42	1	4
29/11/2017	01/12/2025	72	96	0	96	0	0
30/12/2017	01/01/2022	36	48	0	48	0	0

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación.- La tabla 42, nos muestra que dentro de la refinanciación de la deuda según plazos de los 8 créditos los plazos originales se extendieron con un máximo de hasta 30 cuotas como máximo y como mínimo se extendió 1 cuota, de los cuáles 4 créditos ya habían estado avanzando por lo menos 1 cuota y los otro 4 no habían realizado siquiera el pago de una cuota, resaltando que uno de estos últimos créditos desde el momento del otorgamiento de crédito ni siquiera pagó 1 cuota desde el momento del otorgamiento. (ANEXOS pagina 115 al 143)



Tabla 43.

Recuperación de los créditos refinanciados.

Fecha Refinanciamiento	Monto Renegociado	Saldo al 31/12/2017	Pagado después Renegociación	% después Renegociación
31/03/2017	18,726.49	17,351.76	1,374.73	7.34
08/04/2017	21,387.84	21,387.84	-	-
09/06/2017	20,523.34	19,459.65	1,063.69	5.18
30/09/2017	44,567.27	44,005.35	561.92	1.26
27/10/2017	6,901.58	6,661.44	240.14	3.48
28/11/2017	17,868.84	17,868.84	-	-
29/11/2017	119,315.06	119,315.06	-	-
30/12/2017	21,362.50	21,362.50	-	-
Totales	270,652.92	267,412.44	3,240.48	1.20

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 43, nos muestra que en la recuperación de los créditos refinanciados sólo 4 de 8 créditos se estuvieron recuperando al cierre del año 2017 desde su refinanciamiento, también hay 3 créditos que ya debieron haber cumplido con sus obligaciones ya que se refinanciaron en fines de noviembre y diciembre lo que nos hace pensar que pagarán los primeros días de enero del 2018, y por último 1 crédito que desde su refinanciamiento en fecha 08/04/2017 no realizó ni un solo pago. (ANEXOS pagina 115 al 143)



Tabla 44.

Reprogramación de la deuda.

Fecha Reprograma ción	Crédito Original	Capital Pagado antes Renegociación	% pagado antes Renegociación	Monto Renegociado	% Renegociado
30/11/2015	100,000.00	17,251.44	17.25	82,748.56	82.75
24/11/2016	3,000.00	-	-	3,000.00	100.00
20/12/2016	15,000.00	-	-	15,000.00	100.00
29/12/2016	30,000.00	-	-	30,000.00	100.00
Totales	148,000.00	17,251.44	11.66	130,748.56	88.34

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 44, nos muestra que en la reprogramación de la deuda se encontraron 4 créditos, los cuales pudieron haber sufrido una disminución imprevista de sus ingresos o un incremento de gastos, pero que cumplieron con el requisito de no tener ninguna cuota vencida y poder acceder a dicho proceso beneficioso de modo que no perjudicaron su calificación crediticia. (ANEXOS pagina 147 al 158)

Tabla 45.

Recuperación de los créditos reprogramados.

Fecha Reprograma ción	Fecha Vencimiento	Plazo Original	Plazo Renegociado	Cuotas Pagadas	Cuotas Pendientes	Cuotas Atrasadas	Días Atrasados
30/11/2015	30/09/2021	48	74	26	49	0	0
24/11/2016	02/12/2017	12	12	10	2	2	69
20/12/2016	23/06/2018	18	18	11	8	1	10
29/12/2016	29/12/2019	36	36	10	27	2	34

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 45, nos muestra que dentro de la recuperación de los créditos reprogramados que son un total de 4; 1 crédito se estuvo recuperando de manera normal al cierre de año, frente a los otros 3 que cuentan con 1 y 2 cuotas vencidas al 31 de diciembre del 2017.

(ANEXOS pagina 147 al 158)

Tabla 46.

Recuperación de los créditos reprogramados.

Fecha Reprograma ción	Monto Renegociado	Saldo al 31/12/2017	Pagado después Renegociación	% después Renegociación
30/11/2015	82,748.56	66,943.08	15,805.48	19.10
24/11/2016	3,000.00	565.19	2,434.81	81.16
20/12/2016	15,000.00	7,357.31	7,642.69	50.95
29/12/2016	30,000.00	24,386.38	5,613.62	18.71
Totales	130,748.56	99,251.96	31,496.60	24.09

Fuente: Cooperativa Santo Domingo, agencia San Sebastián. Elaboración propia.

Interpretación. - La tabla 35, nos muestra que la recuperación de los créditos reprogramados. El primer crédito es de mayor impacto por el monto renegociado más elevado, como nos muestra el cuadro predecesor estuvo realizando sus pagos con normalidad sin atrasos logrando una



recuperación del 19.10% desde el momento de la reprogramación hasta el 31/12/2017, los 2 siguientes préstamos muy a pesar de que los montos renegociados son más bajos se estuvieron recuperando mínimamente al 50% al cierre de año pero mostrando que están teniendo nuevamente problemas ya que tienen 2 y 1 cuota vencida respectivamente, el último crédito de igual manera se estuvo recuperando con un avance del 18.71% aunque muestra problemas también ya que lleva más de 1 cuota vencida al 31/12/2017. (ANEXOS pagina 147 al 158)



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En los capítulos anteriores se ha desarrollado las variables de estudios a través de sus dimensiones e indicadores, lo que ha permitido sustentar los resultados con respecto al objetivo general y los objetivos específicos.

En este capítulo trataremos los aspectos más importantes del trabajo de investigación realizando el diagnóstico y análisis de los resultados, comparando con los antecedentes y teorías con el que pretendemos validar los resultados de nuestra investigación.

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Las entidades financieras basan sus objetivos y éxito en la colocación de capitales; con esta finalidad se establece una oferta variada de tipos de crédito que van desde créditos por convenios institucionales, microcréditos, o créditos denominados Mi negocio entre muchos otros ofertados a los beneficiarios cuya diferencia se refleja en los importes otorgados así como las tasas de interés activas que la entidad en un mercado de libre competencia considera cobrar en un mercado altamente competitivo y pujante.

En este contexto es importante la evaluación cualitativa y cuantitativa que establece como requisito la entidad financiera para otorgar los créditos, por otro lado es importante las metas propuestas en colocaciones a los promotores de crédito que inciden directamente en la evaluación señalada; los aspectos mencionados y las metas propias de la entidad han generado una política flexible de créditos lo cual lógicamente incremento la cartera vencida, la misma que nuestra investigación pretende describir basada en un análisis exhaustivo cuyos resultados y hallazgos relevantes se presentan en el informe que se alcanza.

Al efectuar la investigación se ha podido establecer que 25,57% de los créditos colocados por la entidad se hallan en condición de cartera vencida (Tabla 12);

Tabla 47. *Cuál fue la cartera de créditos en función a la calificación crediticia.*

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Normal	8,862,675.00	73.26	585	6,294,400.07	74.42
CPP	946,674.51	7.83	43	699,749.94	8.27
Deficiente	270,988.99	2.24	22	200,600.74	2.37
Dudoso	377,850.14	3.12	24	189,578.80	2.24
Perdida	1,639,149.11	13.55	187	1,073,281.52	12.69
Total	12,097,337.75	100.00	861	8,457,611.07	100.00

al analizar las colocaciones efectuadas en relación al tipo de producto-cartera vencida se ha podido establecer que el producto que presenta un mayor monto de morosidad es el de Mi negocio con un 47.69% (Tabla 14)

Tabla 48. *Cartera vencida en función al producto crediticio.*

Producto	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Cubierto	2,200.00	0.07	2	1,415.21	0.07
Institucional	428,100.00	13.23	13	358,497.11	16.57
Mi negocio hipotecario	119,315.06	3.69	1	119,315.06	5.52
Microcrédito	906,628.07	28.03	175	505,535.92	23.37
Minegocio	1,553,019.62	48.01	50	1,031,586.57	47.69
Personal (ordinario)	194,200.00	6.00	24	126,780.12	5.86
Rapidin	31,200.00	0.96	11	20,081.01	0.93
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00



; Un hecho importante en nuestra investigación establece que del total de la cartera vencida se ha judicializado un 32.64% (Tabla 15)

Tabla 49. *Cartera vencida en función a la condición del crédito.*

Condición	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Ampliación	539,100.00	16.67	43	311,801.21	14.41
Castigado	113,800.00	3.52	16	82,447.12	3.81
Recurrente	247,800.00	7.66	28	126,180.15	5.83
Judicial	970,561.27	30.01	46	706,007.18	32.64
Nuevo	962,000.00	29.74	131	570,110.94	26.35
Refinanciados	270,652.92	8.37	8	267,412.44	12.36
Reprogramados	130,748.56	4.04	4	99,251.96	4.59
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

; asimismo consideramos no menos importante al analizar la cartera vencida que esta se constituye en un 85,57% (Tabla 16);

Tasa Interés	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
De 10% a 20%	350,100.00	10.82	6	312,156.85	14.43
De 21% a 30%	1,781,821.46	55.09	76	1,133,509.78	52.40
De 31% a 40%	1,047,341.29	32.38	157	687,373.90	31.78
De 41% a 50%	55,400.00	1.71	37	30,170.47	1.39
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

por créditos cuyas tasas de interés cobradas por la entidad son mayores al 21% anual; como consecuencia de estas tasas de interés consideradas altas en el mercado financiero podríamos inferir que es el origen de la morosidad; la mayor parte de la cartera vencida (62.56%) corresponde a personas del sexo femenino (Tabla 17);



Sexo	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Femenino	1,955,727.33	60.46	177	1,353,378.01	62.56
Masculino	1,238,935.42	38.30	97	780,462.80	36.08
Jurídicas	40,000.00	1.24	2	29,370.19	1.36
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

así como la edad de las personas que acceden al financiamiento en la institución en un 36.45% corresponden a personas mayores a 31 años (Tabla 18).

Edad	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
De 22 a 30	452,050.34	13.98	76	280,475.58	12.97
De 31 a 40	1,100,683.87	34.03	84	788,593.32	36.45
De 41 a 50	981,928.54	30.36	72	619,284.78	28.63
De 51 a 60	451,400.00	13.96	31	310,820.43	14.37
De 61 a más	208,600.00	6.45	11	135,852.73	6.28
Jurídicas	40,000.00	1.24	2	28,184.16	1.30
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

Respecto a describir el tratamiento de los intereses y comisiones en el proceso de renegociación de la deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – Agencia San Sebastián, período 2017, de acuerdo a la Tablas 22 y Tabla 23

Tabla 50. *Conocimiento de renegociación de la deuda.*

Conocimiento	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

Tabla 51. *Conoce los componentes de la renegociación de la deuda.*

Componentes	N°	%
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00

los colaboradores conocen del proceso de renegociación, también se puede apreciar de acuerdo a la Tabla 24 y Tabla 25

Tabla 52. *Existencia de reglamento para la negociación de la deuda.*

Reglamento	N°	%
Si	3	60.00
No	0	-
Desconoce	2	40.00
Total	5	100.00

Tabla 53. *Existen niveles de aprobación para la renegociación de la deuda.*

Niveles Aprobación	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00

la existencia de normatividad y niveles de aprobación en un proceso de renegociación en la institución, La Tabla 26

Tabla 54. *Políticas que permitan rebajar tasas, condonar gastos, entre otros.*

Rebajas, condonación	N°	%
Si	5	100.00
No	0	-
Total	5	100.00



nos muestra la existencia de políticas que permiten las rebajas de tasas y condonación de gastos entre otros sin embargo estas no se aplican ya que en todos los casos la tasa se mantiene y se solicita la amortización como una condición para renegociar una deuda (Tabla 27)

Tabla 55. *Políticas de amortización como condición para renegociación de la deuda*

Políticas	N°	%
Si	3	60.00
No	2	40.00
Total	5	100.00

La investigación ha podido establecer que por parte de los socios que mantienen préstamos en condición de cartera vencida muestran poco interés en renegociar la misma ya sea vía refinanciación o reprogramación (Tabla 29)

Tabla 56. *Por qué existen pocos socios renegociados*

Causas	N°	%
Inubicables	0	-
No tiene capacidad de pago	0	-
No tienen voluntad de pago	5	100.00
Las garantías no quieren mejorar ni mantenerse	0	-
Total	5	100.00

, este hecho queda relacionado directamente a razones atribuibles a la capacidad de pago de los mismos (Tabla 35)

Tabla 57. *Principal problema en la renegociación de la deuda.*

Problemas	N°	%
Capacidad de pago	3	60.00
Voluntad de pago	0	-
Mantenimiento y mejoramiento de garantías	1	20.00
Todos los anteriores	1	20.00
Total	5	100.00

Respecto a establecer el grado de recuperación de la Cartera Vencida a través de la renegociación de la Deuda en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017, se ha podido establecer que en el proceso de renegociación de la cartera vencida ya sea bajo la modalidad de refinanciación o reprogramación en ninguno de los casos se solicitan garantías adicionales de manera colateral, lo que genera una baja responsabilidad del socio frente a sus obligaciones contractuales; asimismo se ha podido establecer que en todos los casos de renegociación se otorgan plazos mayores de pago así se tiene que préstamos programados a pagar a 36 meses se renegocian a 60 meses (Tabla 42)

Tabla 58. *Refinanciación de la deuda según plazos.*

Fecha Refinanciamiento	Fecha Vencimiento	Plazo Original	Plazo Renegociado	Cuotas Pagadas	Cuotas Pendientes	Cuotas Atrasadas	Días Atrasados
31/03/2017	02/04/2022	36	60	8	52	0	0
08/04/2017	08/04/2022	36	60	0	60	8	237
09/06/2017	01/06/2022	36	60	6	54	0	0
30/09/2017	02/10/2023	42	72	2	70	0	0
27/10/2017	23/10/2019	24	24	1	23	1	8
28/11/2017	27/05/2021	24	42	0	42	1	4
29/11/2017	01/12/2025	72	96	0	96	0	0
30/12/2017	01/01/2022	36	48	0	48	0	0



Se ha establecido que en el caso de créditos vencidos refinanciados representan el 74.15% del crédito original (Tabla 41)

Tabla 59. *Refinanciamiento de la deuda.*

Fecha Refinanciamiento	Crédito Original	Capital Pagado antes Renegociación	% pagado antes Renegociación	Monto Renegociado	% Renegociado
31/03/2017	30,000.00	11,273.51	37.58	18,726.49	62.42
08/04/2017	25,000.00	3,612.16	14.45	21,387.84	85.55
09/06/2017	30,000.00	9,476.66	31.59	20,523.34	68.41
30/09/2017	50,000.00	5,432.73	10.87	44,567.27	89.13
27/10/2017	20,000.00	13,098.42	65.49	6,901.58	34.51
28/11/2017	30,000.00	12,131.16	40.44	17,868.84	59.56
29/11/2017	150,000.00	30,684.94	20.46	119,315.06	79.54
30/12/2017	30,000.00	8,637.50	28.79	21,362.50	71.21
Totales	365,000.00	94,347.08	25.85	270,652.92	74.15

; finalmente se puede señalar que la recuperación de créditos en morosidad considerados como cartera vencida han posibilitado la recuperación en un 24.09% (Tabla 46)

Tabla 60. *Recuperación de los créditos reprogramados.*

Fecha Reprogramación	Monto Renegociado	Saldo al 31/12/2017	Pagado después Renegociación	% después Renegociación
30/11/2015	82,748.56	66,943.08	15,805.48	19.10
24/11/2016	3,000.00	565.19	2,434.81	81.16
20/12/2016	15,000.00	7,357.31	7,642.69	50.95
29/12/2016	30,000.00	24,386.38	5,613.62	18.71
Totales	130,748.56	99,251.96	31,496.60	24.09



, considerando que la actitud de los socios y el comportamiento de pago es similar al crédito vencido original sin haber pasado por el proceso de renegociación.

5.2. Limitaciones del estudio.

En cuanto a las limitaciones de la investigación se tiene la de obtener información financiera y contable por parte de Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda. – agencia San Sebastián, período 2017, por lo que se tuvo que optar por el uso de la encuesta como herramienta de recolección de datos a fin de obtener los resultados con respecto a los objetivos de la investigación. En cuanto a las limitaciones de orden económico estas fueron cubiertas por los propios tesisistas y en cuanto a las limitaciones metodológicas estas fueron superadas con la ayuda del asesor de tesis y los docentes dictaminantes.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

La literatura existente ha contribuido al desarrollo del trabajo de investigación sobre todo en el desarrollo de las variables de estudio “Cartera Vencida” y “Proceso de Renegociación” lo que ha permitido describir los hallazgos y conclusiones, asimismo al igual que Carlos Antonio Parrales Ramos en su tesis “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” menciona que la cartera de créditos tiene un índice de morosidad del 10% y que no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas, situación en la que coincidimos toda vez que existiendo normas y procedimientos para la renegociación de los créditos vencidos estos no son muy difundidos trasladando esta responsabilidad a la necesidad de crear un área encargada y preferir que los créditos vencidos continúen con sus procesos de cobranzas hasta la



etapa judicial y de castigo, considerando que la mayor dificultad para el proceso de renegociación de la deuda es la falta de capacidad y voluntad de pago.

5.4. Implicancias del estudio.

El presente trabajo de investigación contribuye de manera práctica a la solución del problema planteado pues con la descripción del proceso de renegociación de la cartera vencida se puede observar la existencia de normas y procedimientos institucionales y de los entes supervisores sobre la renegociación de la deuda los cuales son muy poco utilizados considerando que se cuenta con una estructura normativa y de personal para este fin.

**CONCLUSIONES**

1) La cartera vencida representa el 25,57% de las colocaciones vigentes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda - agencia San Sebastián, período 2017 según la interpretación de la tabla 12;

Cuál fue la cartera de créditos en función a la calificación crediticia.

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Normal	8,862,675.00	73.26	585	6,294,400.07	74.42
CPP	946,674.51	7.83	43	699,749.94	8.27
Deficiente	270,988.99	2.24	22	200,600.74	2.37
Dudoso	377,850.14	3.12	24	189,578.80	2.24
Perdida	1,639,149.11	13.55	187	1,073,281.52	12.69
Total	12,097,337.75	100.00	861	8,457,611.07	100.00

frente a lo cual la misma realiza procesos de renegociación a través de reprogramación o refinanciación de la deuda.

2) Al analizar se establece que la cartera vencida de la agencia en estudio equivale a S/ 2,163,211.00 constituida por 276 créditos de un total de 861 desembolsados (tabla número 13);

Cartera vencida en función a la calificación crediticia.

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
CPP	946,674.51	29.27	43	699,749.94	32.35
Deficiente	270,988.99	8.38	22	200,600.74	9.27
Dudoso	377,850.14	11.68	24	189,578.80	8.76
Perdida	1,639,149.11	50.67	187	1,073,281.52	49.62
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00



se halla calificada en condición de pérdida en un 49.62% con un importe de S/1,073,281.52 (tabla número 13);

Cartera vencida en función a la calificación crediticia.

Calificación	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
CPP	946,674.51	29.27	43	699,749.94	32.35
Deficiente	270,988.99	8.38	22	200,600.74	9.27
Dudoso	377,850.14	11.68	24	189,578.80	8.76
Perdida	1,639,149.11	50.67	187	1,073,281.52	49.62
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

asimismo, los créditos que presentan mayores niveles de morosidad son los concedidos mediante el Minegocio con un 47.69% con un importe de S/1,031,586.57 (tabla número 14);

Cartera vencida en función al producto crediticio.

Producto	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Cubierto	2,200.00	0.07	2	1,415.21	0.07
Institucional	428,100.00	13.23	13	358,497.11	16.57
Mi negocio hipotecario	119,315.06	3.69	1	119,315.06	5.52
Microcrédito	906,628.07	28.03	175	505,535.92	23.37
Minegocio	1,553,019.62	48.01	50	1,031,586.57	47.69
Personal (ordinario)	194,200.00	6.00	24	126,780.12	5.86
Rapidin	31,200.00	0.96	11	20,081.01	0.93
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

la entidad adicionalmente ha ejercitado acciones judiciales en un 32.64% con un importe de S/706,007.18 (tabla número 15)

*Cartera vencida en función a la condición del crédito.*

Condición	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
Ampliación	539,100.00	16.67	43	311,801.21	14.41
Castigado	113,800.00	3.52	16	82,447.12	3.81
Recurrente	247,800.00	7.66	28	126,180.15	5.83
Judicial	970,561.27	30.01	46	706,007.18	32.64
Nuevo	962,000.00	29.74	131	570,110.94	26.35
Refinanciados	270,652.92	8.37	8	267,412.44	12.36
Reprogramados	130,748.56	4.04	4	99,251.96	4.59
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

de los casos con la finalidad de recuperar la deuda vencida.

3) En el proceso de renegociación de deuda vencida, la institución ha establecido normas y procedimientos para su ejecución, los cuales establecen las condiciones para su aplicación; se ha determinado que en todos los casos refinanciados se han otorgado mayores plazos con la finalidad de establecer menores cuotas a los socios deudores que permitan el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo el nivel de difusión de dichas facilidades es poco conocido; incidiendo que la investigación establece como causa fundamental del incumplimiento la poca capacidad de pago de los deudores. Los procesos de renegociación establecen la posibilidad de rebajar comisiones y ofrecer mejores tasas de interés, pero son poco aplicadas. Debe señalarse que la mayor parte de la deuda equivalente a un 85,57% (tabla número 16)



Cartera vencida en función a la tasa de interés.

Tasa Interés	Monto Prestado	%	N° Créditos	Saldo Vencido	%
De 10% a 20%	350,100.00	10.82	6	312,156.85	14.43
De 21% a 30%	1,781,821.46	55.09	76	1,133,509.78	52.40
De 31% a 40%	1,047,341.29	32.38	157	687,373.90	31.78
De 41% a 50%	55,400.00	1.71	37	30,170.47	1.39
Total	3,234,662.75	100.00	276	2,163,211.00	100.00

ha sido generada por préstamos cuyas tasas de interés son superiores al 21% anual; condición que se mantiene en la renegociación y que imposibilita su pago al ser alta en un mercado restringido como el de la ciudad del Cusco, para temas de refinanciamiento y reprogramación de los créditos tuvieron que realizar nuevas evaluaciones de crédito en los cuáles se incluyeron el formato de solicitud de refinanciamiento o reprogramación, el informe de analista de créditos y la aprobación del nuevo crédito (tabla número 47 y número 48).

Tabla 61. *Condiciones para el refinanciamiento de la deuda*

Refinanciamiento	Producto	Incapacidad pago	Solicitud socio	Informe analista	Nueva evaluación	Garantía Adicional
31/03/2017	Microcrédito	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
08/04/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
09/06/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
30/09/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
27/10/2017	Microcrédito	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
28/11/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
29/11/2017	Minegocio Hipotecario	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna
30/12/2017	Minegocio	Pago cuotas	Formato	Trabajo Campo	Aprobación	Ninguna

Tabla 62. *Condiciones para la reprogramación de la deuda.*

Reprogramación.	Producto	Solicitud socio	Calificación	Informe analista	Nueva evaluación	Garantía Adicional.
30/11/2015	Minegocio	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
24/11/2016	Microcrédito	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
20/12/2016	Microcrédito	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna
29/12/2016	Minegocio	Formato	Normal	Aprobación	Ninguna	Ninguna

4) La deuda vencida ha sido renegociada por la entidad, lográndose recuperar en condición de créditos refinanciados del total equivalente a S/270,652.92 un 1.20% que en importe es S/3,240.48 (tabla número 49, número 50 y número 51)

Tabla 63. *Refinanciamiento de la deuda.*

Fecha Refinanciamiento	Crédito Original	Capital Pagado antes Renegociación	% pagado antes Renegociación	Monto Renegociado	% Renegociado
31/03/2017	30,000.00	11,273.51	37.58	18,726.49	62.42
08/04/2017	25,000.00	3,612.16	14.45	21,387.84	85.55
09/06/2017	30,000.00	9,476.66	31.59	20,523.34	68.41
30/09/2017	50,000.00	5,432.73	10.87	44,567.27	89.13
27/10/2017	20,000.00	13,098.42	65.49	6,901.58	34.51
28/11/2017	30,000.00	12,131.16	40.44	17,868.84	59.56
29/11/2017	150,000.00	30,684.94	20.46	119,315.06	79.54
30/12/2017	30,000.00	8,637.50	28.79	21,362.50	71.21
Totales	365,000.00	94,347.08	25.85	270,652.92	74.15

Tabla 64. *Refinanciación de la deuda según plazos.*

Fecha Refinanciamiento	Fecha Vencimiento	Plazo Original	Plazo Renegociado	Cuotas Pagadas	Cuotas Pendientes	Cuotas Atrasadas	Días Atrasados
31/03/2017	02/04/2022	36	60	8	52	0	0
08/04/2017	08/04/2022	36	60	0	60	8	237
09/06/2017	01/06/2022	36	60	6	54	0	0
30/09/2017	02/10/2023	42	72	2	70	0	0
27/10/2017	23/10/2019	24	24	1	23	1	8
28/11/2017	27/05/2021	24	42	0	42	1	4
29/11/2017	01/12/2025	72	96	0	96	0	0
30/12/2017	01/01/2022	36	48	0	48	0	0

Tabla 65. *Recuperación de los créditos refinanciados.*

Fecha Refinanciamiento	Monto Renegociado	Saldo al 31/12/2017	Pagado después Renegociación	% después Renegociación
31/03/2017	18,726.49	17,351.76	1,374.73	7.34
08/04/2017	21,387.84	21,387.84	-	-
09/06/2017	20,523.34	19,459.65	1,063.69	5.18
30/09/2017	44,567.27	44,005.35	561.92	1.26
27/10/2017	6,901.58	6,661.44	240.14	3.48
28/11/2017	17,868.84	17,868.84	-	-
29/11/2017	119,315.06	119,315.06	-	-
30/12/2017	21,362.50	21,362.50	-	-
Totales	270,652.92	267,412.44	3,240.48	1.20

y en créditos reprogramados del total equivalente a S/130,748.56 se ha logrado recuperar un 24.09% que en importe es S/31,496.60 con 4 créditos (tabla número 52, número 53 y número 54).

Tabla 66. *Reprogramación de la deuda.*

Fecha Reprogramación	Crédito Original	Capital Pagado antes Renegociación	% pagado antes Renegociación	Monto Renegociado	% Renegociado
30/11/2015	100,000.00	17,251.44	17.25	82,748.56	82.75
24/11/2016	3,000.00	-	-	3,000.00	100.00
20/12/2016	15,000.00	-	-	15,000.00	100.00
29/12/2016	30,000.00	-	-	30,000.00	100.00
Totales	148,000.00	17,251.44	11.66	130,748.56	88.34

Tabla 67. *Recuperación de los créditos reprogramados*

Fecha Reprogramación	Fecha Vencimiento	Plazo Original	Plazo Renegociado	Cuotas Pagadas	Cuotas Pendientes	Cuotas Atrasadas	Días Atrasados
30/11/2015	30/09/2021	48	74	26	49	0	0
24/11/2016	02/12/2017	12	12	10	2	2	69
20/12/2016	23/06/2018	18	18	11	8	1	10
29/12/2016	29/12/2019	36	36	10	27	2	34

Tabla 68. *Recuperación de los créditos reprogramados.*

Fecha Reprogramación	Monto Renegociado	Saldo al 31/12/2017	Pagado después Renegociación	% después Renegociación
30/11/2015	82,748.56	66,943.08	15,805.48	19.10
24/11/2016	3,000.00	565.19	2,434.81	81.16
20/12/2016	15,000.00	7,357.31	7,642.69	50.95
29/12/2016	30,000.00	24,386.38	5,613.62	18.71
Totales	130,748.56	99,251.96	31,496.60	24.09



RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda establecer mejores niveles de evaluación cualitativa y cuantitativa en base a la capacidad de pago de los socios prestatarios para evitar el sobreendeudamiento y el incumplimiento de pago de obligaciones; debe exigirse garantías colaterales en el caso de renegociación de la deuda, así como tratar de reducir los desembolsos a fin de mes, ya que esos créditos dejan de ser reales por la presión del tiempo y gerencia teniendo más posibilidad de entrar en cartera en mora.
- 2) Debe de evaluarse las políticas de cobro de intereses, se demuestra que los altos intereses cobrados inciden en la posibilidad de pago, por lo que competitivamente respecto al mercado se requiere una evaluación de las tasas activas establecidas, debiendo relacionarse al historial de cada cliente, favoreciendo con menores tasas a aquellos que demuestran un cumplimiento oportuno.
- 3) Debe establecerse un área especializada en renegociación de la deuda que cumpla labores de difusión, apoyo, orientación en la consecución del refinanciamiento o reprogramación de la deuda de los socios deudores. Así mismo se recomienda capacitar a los analistas de crédito, ya que ellos son los que hacen el primer contacto y brindan el asesoramiento a los socios, sabemos que en estos tiempos tan cambiantes y de mucha competencia no solo basta una relación de analista y socio sino que se pueda brindar más confianza al socio y hacerlo sentir parte de la familia de la cooperativa Santo Domingo, sensibilizándolo ya sea llamando por su cumpleaños o visitando esporádicamente, de tal modo que se le pueda comprometer a estar al día en sus pagos y éste a su vez recomiende a sus familiares y amigos que puedan trabajar junto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Toda institución busca expandirse



y ganar nuevos clientes y es el modo de poder crecer y buscar una rentabilidad cada vez más alta.

4) Debe de mejorarse los procesos de renegociación para evitar la pérdida de recursos, para lo cual se sugiere promocionar mejores tasas a los socios deudores, así como la disminución de comisiones e intereses moratorios que permitan su acceso y cumplimiento.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Banco central de reserva del Perú. (2011). *www.bcrp.bog.pe*. Obtenido de <http://www.bcrp.bog.pe/publicaciones/glosario.html>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San marcos.
- Castañeda Muñoz, E. E. (s.f.). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia R*. Universidad Privada Antenor Orrego, Lima.
- Congreso de la república. (6 de Diciembre de 1996). *Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros - Ley N° 26702*. Lima, Perú: Diario el peruano.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (s.f.). *Metodología de la investigación*, sexta edición. 2014. McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Ministerio de trabajo y promoción social. (14 de Diciembre de 1990). *Decreto supremo N° 074-90-TR*. Lima, Perú: Diario el peruano.
- Parrales Ramos, C. A. (s.f.). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE - Guayaquil. (Tesis)*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Reglamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán. (22 de Julio de 2013). Mediante acuerdo N° 393-2013-CA/O. *Reglamento de créditos*. Cusco, Perú: Jefe de créditos y Operaciones.
- Serrano Monga, M. (s.f.). *Evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la oficina San Sebastián de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán año 2015*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.



Superintendencia de banca y seguros. (15 de Junio de 1999). *Resolución SBS N° 0540-99*. Lima,

Perú: Diario el peruano.

Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones. (18 de

Noviembre de 2008). *Resolución SBS N° 11356-2008*. Lima, Perú: Diario el peruano.

Superintendencia de banca y seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones. (25 de

Agosto de 2008). *Resolución SBS N° 6941-2008*. Lima, Perú: Diario el peruano.

Violeta Estrada, M. (s.f.). *Análisis de riesgo en el otorgamiento de crédito de consumo y la*

cartera pesada. Universidad de San Martín de Porres, Lima.