



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“DEBILIDADES DEL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CESANTES, JUBILADOS Y ACTIVOS DEL SECTOR SALUD LIMITADA LA LIBERTAD (CEJUASSA – LL), PERIODO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Betsy Cecilia Coronado Burgos

Asesor:

Mg. CPC. Judit Giovanny Inga Flores

Trujillo – Perú
2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Betsy Cecilia Coronado Burgos**, denominada:

“DEBILIDADES DEL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CESANTES, JUBILADOS Y ACTIVOS DEL SECTOR SALUD LIMITADA LA LIBERTAD (CEJUASSA – LL), PERIODO 2017”

Mg. CPC. Judit Giovanny Inga Flores
ASESOR

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO
PRESIDENTE

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la vida, su amor y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres.

Por ser mi pilar de apoyo, por darme su cariño incondicional y ejemplo de perseverancia, al guiarme en este arduo camino para convertirme en una profesional.

A mis abuelos.

Por sus consejos, que con tanta sabiduría me han sabido impartir en muchos momentos claves de mi vida y que han calado profundamente en mí, permitiéndome esforzarme más cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme acompañado a lo largo de estos años en mi formación profesional y por demostrarme cada día que es mi Padre Celestial.

Quisiera agradecer a mis padres Wilder y Cecilia por su esfuerzo, paciencia y por ser una motivación constante en mis estudios, que me han permitido llegar hasta este momento.

Una profunda gratitud a mis abuelos Antero y Alicia, por siempre estar siempre allí cuando los he necesitado, por su amor, constancia y paciencia.

Un agradecimiento especial a mis maestros de pregrado que con su trabajo, esfuerzo y orientación han coadyuvado para darme una formación de calidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. <i>Control Interno</i>	16
2.3. Créditos y Cobranzas.....	19
2.3.1. <i>Créditos</i>	19
2.3.2. <i>Cobranzas</i>	28
2.4. Morosidad	30
2.4.1. <i>Definición</i>	30
2.4.2. <i>Tipo de morosos</i>	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Operacionalización de variables	32
3.2. Diseño de investigación	32
3.3. Unidad de estudio	32
3.4. Población	32
3.5. Muestra	33
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	33
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	33
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	34
4.1. Datos Generales	34
4.1.1. <i>Reseña Histórica</i>	34
4.1.2. <i>Objeto Social</i>	34
4.1.3. <i>Órganos De Gobierno Y Apoyo</i>	34

4.1.4.	Misión:	35
4.1.5.	Visión:	35
4.1.6.	Valores	35
4.1.7.	FODA	35
4.1.8.	Organigrama de la Cooperativa	37
4.1.9.	Clientes	37
4.2.	Descripción de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas	38
4.3.	Determinación del incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos a través de la cartera de créditos y los créditos vencidos de la CEJUASSA – LL	40
4.3.1.	<i>POLÍTICA PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO</i>	40
4.3.2.	<i>PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO</i>	42
4.4.	Determinación del incumplimiento de los procedimientos de cobranzas mediante la recuperación de los créditos vencidos de la cartera de créditos de la CEJUASSA – LL	44
4.4.1.	<i>Cálculo del porcentaje de la morosidad en el año 2017 y comparar con el índice de FENACREP</i>	45
4.4.2.	<i>Incumplimiento de los procedimientos de cobranzas</i>	46
4.4.	Calcular el porcentaje de errores entre las diferencias de los estados de cuenta del software y estados de cuenta del contador.	49
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN		53
CONCLUSIONES.....		55
RECOMENDACIONES		56
REFERENCIAS.....		57
ANEXOS		60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Oportunidades	35
TABLA 2: Amenazas	36
TABLA 3: Fortalezas	36
TABLA 4: Debilidades	36
TABLA 5: % del incumplimiento de Políticas de los Créditos.....	41
TABLA 6: % del Cumplimiento de Procedimientos de los Créditos	43
TABLA 7: Evolución de la morosidad	44
TABLA 8: % de incumplimiento de los Procedimientos de cobranzas.....	46
TABLA 9: Diferencia del estado de cuenta (software) y estado de cuenta contable	50
TABLA N° 10 : % de créditos duplicados.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama de la Cooperativa de ahorro y crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud Limitada La Libertad.....	37
FIGURA 2: Evaluación de las Políticas de créditos 2017.....	40
FIGURA 3: Flujograma del proceso de trámite de aprobación de préstamos.....	41
FIGURA 4: Evaluación de los Procedimientos de créditos 2017.....	42
FIGURA 5: Evolución de la morosidad 2017.....	44
FIGURA 6: Morosidad de diciembre 2017 según FENACREP.....	45
FIGURA 7: Evaluación de los Procedimientos de cobranzas.....	45
FIGURA 8: Estado de cuenta emitido por el software.....	47
FIGURA 9: Estado de cuenta emitido por el contador.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Debilidades del control de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud limitada La Libertad periodo 2017, tiene como propósito verificar la influencia del control de créditos y cobranzas en la morosidad.

La cooperativa brinda servicios de créditos a los asociados, los mismos que son servidores y cesantes del sector salud de la Libertad.

Este trabajo se realizó a base de una investigación descriptiva – no experimental. El proceso de la obtención de los datos se reunió a través de guías de observación y entrevista, obteniendo los resultados de una muestra de la cartera de créditos, de los cuales principalmente se analizaron las políticas y procedimientos de los créditos y cobranzas y su implementación.

Se pudo determinar que la administración de la cooperativa materia de la evaluación no ha establecido una adecuada gestión del crédito y la recuperación de los créditos; evidenciándose debilidades de control en el proceso de aprobación de los créditos, así como en el proceso de cobranza; situaciones que inciden en el nivel de morosidad que supera al promedio reflejado en el sistema cooperativo FENACREP; y consecuentemente los resultados de la Cooperativa se encuentran disminuidos por las respectivas provisiones efectuadas.

Esta situación a su vez, genera limitación del cumplimiento de los objetivos sociales de la Cooperativa al no permitir otorgar nuevos créditos a sus asociados, con los recursos financieros en riesgo e inmovilizados.

ABSTRACT

The present research work entitled Weaknesses of the control of credits and collections and its incidence in the delinquency of the Savings and Credit Cooperative of Discharged, Retired and Active of the limited health sector La Libertad period 2017, has as purpose to verify the influence of the control of credits and collections in the delinquency.

The cooperative provides credit services to members, the same ones who are servants and dismissed from the health sector of La Libertad.

This work was carried out based on a descriptive - not experimental research. The process of obtaining the data was gathered through observation and interview guides, obtaining the results of a sample of the loan portfolio, of which the policies and procedures of credits and collections and their implementation were mainly analyzed.

It was determined that the administration of the cooperative subject of the evaluation has not established an adequate credit management and the recovery of the credits; evidencing control weaknesses in the loan approval process, as well as in the collection process; situations that affect the level of delinquency that exceeds the average reflected in the cooperative system FENACREP; and consequently the results of the Cooperative are diminished by the respective provisions made.

This situation, in turn, generates limitation of compliance with the social objectives of the Cooperative by not granting new credits to its members, with the financial resources at risk and immobilized.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las entidades financieras son mediadores que administran y otorgan dinero a sus clientes, por lo que están expuestos a un riesgo crediticio que se genera por incumplimiento del cronograma de pago de sus clientes, trayendo como consecuencia la presencia de morosidad. Por esta razón, con el fin de minimizar este riesgo se establecen las políticas de otorgamiento de créditos y cobranzas.

Según el economista venezolano Grasso (2017), las empresas que dan financiamiento deben tener claro, que el 30% de los créditos problemas se debe a fallas en el proceso de análisis de la operación de crédito, el 40% a la falta de un proceso de seguimiento apropiado, que permita detectar en forma temprana signos de deterioro y evitar que se conviertan en operaciones morosas y el 30% restante se debe a problemas de administración o gerencia.

El principal problema que tienen las entidades financieras es la recuperación de la cartera morosa, la principal razón de ésta morosidad son las debilidades del control de créditos y cobranzas que son reflejadas a través de sus deficientes políticas y procesos, según Gómez (2002), la ejecución inadecuada de buenas política de créditos o la ejecución exitosa de políticas de crédito deficientes no producen resultados óptimos, así mismo también resalta que la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables, este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación.

Los controles de créditos y cobranzas son de vital importancia para las diversas entidades financieras porque ayudan a minimizar los riesgos de morosidad a través de sus políticas y procesos establecidos realizándose a través de las prácticas adecuadas, lo que permite obtener una mayor ganancia a los bancos, cooperativas, etc.

En el Perú la morosidad se está incrementando cada año, la morosidad de la banca cerró el 2017 en 3.04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), mientras que la morosidad en cooperativas según FENACREP cerró el 2017 con una tasa promedio de 6.08%, según reporte consolidado a diciembre publicado en la página de FENACREP. Este porcentaje resulta ser superior al de las empresas

microfinancieras no bancarias como es el caso de las cajas municipales, cajas rurales y EDPYMES según ASBANC semanal N°257.

Esta estadística refleja que existen diversas cooperativas que tienen políticas deficientes tanto de créditos y cobranzas y en otros casos, simplemente no le otorgan la importancia adecuada, trayendo como consecuencia que no haya un debido seguimiento a los clientes que tienen préstamos vencidos. Frente a esta situación, si el gerente o administrador no toma decisiones oportunas, se genera un problema de morosidad, ocasionando pérdidas a la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del Sector Salud La Libertad, cuyo rubro es dar préstamos a sus asociados, presenta debilidades en el control de créditos y cobranzas, pues cuenta con políticas y procesos de crédito y cobranza, sin embargo no están correctamente aplicadas, así mismo la cooperativa tiene un software que es una de las razones que genera morosidad porque al emitir estados de cuenta, éstos no concuerdan con el saldo capital real del socio por lo que existen diferencias al compararlos con los estados de cuenta emitidos por el contador, estos problemas ocasionan la presencia de morosidad que va en aumento cada mes y que a su vez resulta ser mayor a la tasa promedio de morosidad publicada por la FENACREP.

A través de esta investigación se quiere dar a conocer las debilidades del control de créditos y cobranzas así como del incumplimiento tanto de sus políticas como de sus procesos y cómo incide en la morosidad de la cooperativa CEJUASSA – LL

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera las debilidades del control de créditos y cobranzas inciden en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Cesantes, Jubilados y Activos del Sector Salud Limitada La Libertad?

1.3. Justificación

La presente investigación será de conocimiento para posteriores investigaciones que tengan el propósito de conocer cuál es la incidencia del Control de créditos y cobranzas sobre la morosidad y mejorar los procesos que se dan en él a través del establecimiento de mecanismos y políticas.

Además, la investigación servirá para resolver el problema sobre debilidades del control de créditos y cobranzas a través de las políticas y procesos que se presentan en las cooperativas.

En consecuencia, la presente investigación será de utilidad para cualquier cooperativa que requiera conocer sobre las debilidades que se encuentran en los controles de créditos y cobranzas y así puedan mejorar dichos controles.

La presente investigación ayudará como material de consulta para estudiantes que estén atraídos a los temas de créditos y cobranzas en cooperativas.

1.4. Limitaciones

No existen limitaciones para la realización de la tesis.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia que tiene las debilidades del control de créditos y cobranzas en la morosidad de la Cooperativa de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.
- Determinar la incidencia en la morosidad debido al incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos de la Cooperativa de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad.
- Determinar la incidencia en la morosidad a causa del incumplimiento de los procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad.
- Determinar las diferencias entre los reportes de estados de cuenta emitidos por el software y los estados de cuenta emitidos por el contador de la CEJUASSA – LL.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Lloor (2014) en su tesis titulada “Control Interno en el Departamento de Crédito-Cobranza de La Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi en el Periodo 2012”, tuvo como objetivo evaluar el control interno y concluyó en que, de acuerdo a la evaluación efectuada al departamento de crédito-cobranza en la Cooperativa, se pudo determinar que de acuerdo al control interno las políticas en el área de crédito- cobranza en la Cooperativa, no están debidamente socializadas a los empleados para que garanticen el debido control de la gestión institucional, tal como lo establecen las normativas vigentes; así mismo las actividades realizadas presentan falencias en cuanto a cumplimiento efectivo del proceso de crédito y cobranza debido a que el manual de control interno para esta área no se lo aplica de manera adecuada por desconocimiento. El antecedente colabora a reconocer la importancia que tiene para una entidad crediticia que el personal conozca las políticas de crédito y cobranza y las aplique correctamente, esto promovería una mayor eficiencia en el trabajo y la disminución de la morosidad, fortaleciendo a la entidad con mayores ingresos económicos para su crecimiento y seguridad de sus clientes.

Armijos (2016) en su tesis titulada “Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.”, tuvo como finalidad optimizar el trabajo del departamento de créditos y cobranzas mediante controles y procesos mejorados, y concluyó que al mantener una adecuada documentación de los procesos, con seguridad se obtendrá un mejor desempeño de las actividades y por ende se verá reflejado en los resultados al final de cada semestre. Este antecedente asegura lo importante que es tener definido los controles y procesos que se tienen que seguir en las áreas principales de la cooperativa como en el área de créditos y cobranzas para una fácil ejecución de la actividad principal, que promoverá un mejor rendimiento de las actividades consideradas en esta área, con mejores logros.

Caiza (2015) en su tesis titulada “Modelo de Gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “PAKARYMUJY” Ltda. agencia Pelileo”, tuvo como propósito investigar las principales causas que fomentan la morosidad de los socios, y determinó que el área de cobranzas no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión de procedimientos limita su actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados. La situación presentada indica que una de las

causas de la morosidad es que se ejerce un limitado trabajo en el área de cobranzas, donde lo importante es recibir la información, mas no hacer un análisis profundo de cuáles son las causas de la morosidad, así como la ausencia del conocimiento de los procedimientos a seguir cuando esto sucede. Este antecedente aporta a una mejor comprensión de la importancia de realizar el análisis de los préstamos vencidos para poder lograr su recuperación por medio de una refinanciación.

Hidalgo (2010) en su tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado”, tuvo como fin analizar la manera en que la planificación del Control Interno influye en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado, y determinó la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. Esta investigación resalta la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, ya que, por medio de este proceso, se logrará reducir pérdidas con el fin de incrementar los ingresos de la empresa.

Carrasco & Farro (2014) en su tesis titulada “Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para Mejorar la Eficiencia y Gestión, durante el período 2012.”, que tuvo como meta evaluar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo a la cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012 y se concluyó que al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en dicha investigación han comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades; así mismo determinó que las mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas aumentan la eficiencia en el personal involucrado en dicha área, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. Este antecedente permite conocer la importancia que tiene la capacitación y supervisión del personal a cargo de las áreas de créditos y cobranzas, ya que si no existe un control adecuado puede aumentar las cuentas por cobrar en la empresa.

Avalos (2013) en su tesis titulada “Importancia del Control Interno Administrativo en el Área de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestión Financiera de la Empresa Repalsa S.A. Año 2012”, tuvo como propósito determinar la causa de las cuentas incobrables y demostró la importancia del control interno en el manejo de créditos y cobranzas de la empresa Repalsa S.A. con un análisis documental donde se expresa claramente la situación de la empresa mostrando una alta concentración de cuentas incobrables con perjuicio de liquidez de la empresa, hay un índice elevado de las cobranzas vencidas con deudas significativas ello hace que no haya efectivo, así demuestra que las políticas de cobranza así como sus controles debe ser bien estructuradas y monitoreadas constantemente. Este antecedente resalta que las políticas de créditos y cobranzas tienen que estar bien estructuradas y monitoreadas constantemente para evitar malos procedimientos al momento del otorgamiento o recuperación de créditos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

2.2.1.1. Definición

El control interno es una herramienta de gestión, que comprende el de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad, según libro de Meléndez (2016).

Según INTOSAI define el concepto del control interno como, “el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección”(pag,4)

2.2.1.2. Elementos del Sistema de Control Interno

Según Giovanni Gómez (2001),

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.

- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

2.2.1.3. Importancia

Según el Marco Conceptual del Control Interno emitido por la Contraloría, explica lo siguiente:

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

2.2.1.4. Componentes del Control Interno

Según el libro de Meléndez (2016), describe a los componentes del control interno:

Entorno de Control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top“, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización.

Evaluación De Riesgo

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

Control de las Actividades

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

Información Y Comunicación

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la

información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Monitoreo

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente.

2.3. Créditos y Cobranzas

2.3.1. Créditos

2.3.1.1. Definición:

“Crédito es la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene un valor económico o que permite adquirirlo, con la condición de abonar intereses y devolverlo en el futuro en la forma pactada.”. (Zúñiga, 1987)

Según el glosario BCR lo define como:

- Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos.
- Préstamo de dinero para superar situaciones especiales o financiar acciones fuera del alcance de los recursos ordinarios de una empresa. El crédito, al implicar confianza en el comportamiento futuro del deudor, significa un riesgo y requiere en algunos casos la constitución de alguna garantía o colateral.

- En balanza de pagos, suele aplicarse a los préstamos recibidos en las operaciones de financiamiento excepcional o en la cuenta de las reservas netas de la autoridad monetaria. Existen operaciones que en la balanza de pagos deben registrarse como asientos de crédito, tales como los bienes o servicios exportados (disminución de activos reales), reducción de activos financieros (pago en divisas al exterior) y aumento de los pasivos sobre el exterior (préstamos recibidos).
- En términos contables, designa la operación que incrementa el activo de una empresa. Se contrapone al término “débito” que registra una operación contraria.

2.3.1.2. Características del crédito

Zuñiga (1987) sostiene que los elementos comunes y esenciales al crédito se pueden identificar como características de éste:

- Valor: Transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes.
- Transferencia de una propiedad: Es la transferencia del valor de una persona a otra.
- Deuda: Es la condición de devolver lo prestado (cambio, promesa, obligación, contrato), sin pérdida de calidad y cantidad.
- Tiempo: Es la entrega presente y devolución futura del crédito.
- Precio del préstamo: El crédito crea un capital adicional al prestamista; incrementa su capital inicial por medio del interés que le pagará el deudor. De lo contrario, no concederá el crédito.
- Confianza y creencia: Confianza en la voluntad de cumplir la promesa de pago hecha y creencia en la capacidad de pago del deudor.

2.3.1.3. Las cinco Ces del crédito

Según Gitman (2003):

- **Carácter:** Es la reputación y/o historial crediticio que tiene la persona solicitante de crédito.
- **Capacidad:** Es la capacidad que posee la persona para cumplir con sus obligaciones de deuda.
- **Capital:** Es la deuda relacionada con el capital de del solicitante.
- **Colateral:** Es la disponibilidad de activos que tiene el solicitante que asegura a la empresa a recuperar el crédito otorgado en caso el deudor se atrase en sus pagos.
- **Condiciones:** Es la condición actual que se tiene en torno a la transacción del crédito.

2.3.1.4. Calificación del crédito

Según Gitman (2003), la calificación del crédito es la selección de las personas solicitantes en las que se aplica estadísticamente características financieras y crédito claves para que se tenga la seguridad que un cliente será puntual en sus pagos. Al calificar el crédito que se está otorgando a la persona se está minimizando el riesgo de futuros.

2.3.1.5. Políticas del crédito

Según Del Valle (2005), una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Las políticas son imprescindibles, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.

En el proceso de formular la decisión respecto del curso de acción para dirigirse a un fin, es de capital importancia tener una comprensión clara de la meta: el desarrollo de la política de crédito, esto significa comprender los objetivos generales de la empresa.

En el proceso de la toma de decisiones, las políticas de crédito se interpretan y aplican constantemente a situaciones concretas con ayuda de procedimientos específicos.

Las políticas sirven de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero no ofrecen una solución definitiva. Pueden presentar una variedad de soluciones, entre las cuales el ejecutivo de crédito tiene libertad para ejercitar su criterio.

Las políticas girarán en torno al tiempo y al plazo, la política indica el tiempo máximo concedido a los clientes, y en torno al plazo, la política determinará el plazo máximo que la organización está dispuesta a otorgar en contrato a un solicitante.

2.3.1.6. Tipos de créditos

Según la Resolución SBS N° 11356 – 2008,

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

- **CRÉDITOS CORPORATIVOS**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero,

a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

• **CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

• **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.¹

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.

- **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 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.

- **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.

- **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.

- **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 hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

- **CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA**

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de

inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso. En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

2.3.1.7. Riesgo de crédito

Acosta (2015) sostiene que el riesgo en el crédito debe ser reconocido y evaluado, como un conjunto de circunstancias tangibles. En esencia cada persona solicitante de crédito constituye un riesgo y la entidad tendrá que tomar las previsiones necesarias para enfrentar dicho riesgo.

También la memoria anual 2011 de Scotiabank, define al riesgo crediticio como el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el banco.

2.3.1.8. Clasificación Crediticia

Según la Superintendencia de Banca y Seguros en la Resolución SBS N° 808 – 2003 da a conocer que la cartera de créditos se tiene que clasificar por 5 categorías:

- **Categoría Normal**

El deudor:

- a) 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,

b) 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.

- **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.

- **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.

- **Categoría Dudoso**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) 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,

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

- **Categoría Pérdida**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) 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,

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

2.3.2. Cobranzas

2.3.2.1. Definición

Según Guerrero & Galiano (2014), se refiere a la acción o efecto de cobrar, sobre todo cuando se realiza una venta al crédito o se otorga un préstamo concediendo un plazo razonable para su pago; en ambos casos se tiene considerado un margen de utilidad, pero también existe la posibilidad de que el préstamo no sea pagado en el tiempo previsto, se lleve más tiempo para su cobro o que definitivamente no se pague y se tenga que tomar otro tipo de medidas como cobranzas extrajudiciales o iniciar procedimientos de cobro por la vía jurídica.

Según Wittlinger, Carranza & Mori (2008), define a la cobranza como “la parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre

políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.”

2.3.2.2. Costos de cobranzas

Según Guerrero & Galiano (2014), sostiene que una de las variables principales de la política de cobranza es el costo de los procedimientos de cobranza, situado dentro de ciertos límites, mientras mayores sean los gastos de cobranza menor será la proporción de incobrables y el lapso medio de cobro. No obstante la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero a partir de un punto, si se siguen incrementando los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.

Se debe considerar que los gastos de cobranza deben ser comparados con el monto de la deuda que se trate de recuperar, ya que no es beneficioso que en la cobranza se gaste más dinero del monto que se va a recuperar.

2.3.2.3. Políticas de cobranza

Según Haime (2005), las políticas de cobranza se refieren al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la entidad.

Así mismo Guerrero & Galiano (2014), señalan que los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.

- Políticas restrictivas
Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la movilización de fondos en las cuentas por cobrar.
- Políticas Liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables.

- Políticas racionales
Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

2.3.2.4. Estrategias de Cobranza

Según Wittlinger, Carranza & Mori (2008), “la gestión de cobranzas se implementa mucho antes de observar la morosidad, y buscan crear estrategias proactivas para evitar los créditos morosos. Reconocen el rol importante del personal tanto interno como externo.”

2.4. Morosidad

2.4.1. Definición

“Es la situación final a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios ya cordados en tiempo y forma. La consecuencia de desencadena esta situación es el devengo de intereses moratorios, como penalización a los daños y perjuicios generados al acreedor o proveedor por el retraso de los pagos.” (Martinez, 2013)

2.4.2. Tipo de morosos

Según el artículo publicado de conexión esan (2017) distribuye a los morosos en 5 tipos:

- **Morosos fortuitos:** Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez y otro medio de pago en forma temporal.

- **Morosos intencionales;** Son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la disposición de sus acreedores para retrasar el pago al máximo tiempo, pero otro simplemente nunca pagan.
- **Morosos negligentes:** Son los deudores que no muestran intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas.
- **Morosos circunstanciales:** Son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos
- **Morosos despreocupados:** debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar.

2.5. Hipótesis

Las debilidades de control de créditos y cobranzas inciden de manera significativa en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad, pues las políticas y procedimientos de créditos, así como los procedimientos de cobranza hicieron que en el año 2017 incrementara el porcentaje de morosidad a 11.65%.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	SUB VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Debilidades de Control de Créditos y Cobranzas	Control de Créditos	Es la evaluación y calificación de las solicitudes de crédito en relación al reglamento y políticas de créditos. Por ejemplo, capacidad de pago, experiencia crediticia en el sistema financiero, nivel de endeudamientos.	Incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos	%de incumplimiento de políticas y procedimientos de créditos
	Control de Cobranzas	Es la gestión administrativa y judicial para recuperar los créditos en situación de vencidos	Incumplimiento de los procedimientos de cobranzas	% de incumplimiento de los procedimientos de cobranzas
Morosidad		Es la falta de pago de los clientes o socios de entidades financieras	Morosidad del periodo 2017	% de morosidad

3.2. Diseño de investigación

Descriptiva: No Experimental

3.3. Unidad de estudio

Cooperativa de ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del Sector Salud - La Libertad

3.4. Población

La población a investigar está conformada por la cartera de crédito de la CEJUASSA - LL

3.5. Muestra

La cartera de créditos del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

- **Técnicas**

- **Observación (no experimental)**

- Según Hernández (2004), es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad

- **Revisión Documental**

- Según Gómez (2012), es el proceso en que el investigador cuenta con una serie de elementos útiles de donde obtener la información necesaria, veraz y oportuna para realizar su trabajo.

- **Instrumentos**

- **Ficha de Observación**

- Según Namakforoosh (2005), es la forma directa de recolectar datos en el momento que ocurren ciertos eventos.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

- Ficha de observación del área de créditos y cobranzas para tener conocimiento sobre las cuáles son los procedimientos que se toman en cuenta para otorgar un crédito y las medidas que se toman para recuperar los préstamos de los socios morosos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Datos Generales

4.1.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del Sector Salud La Libertad Limitada “C.A.C. – CEJUASSA-LL”, es una persona jurídica de derecho privado, especializada en ahorro y crédito, sin fines de lucro, con RUC 20439025124, constituida el 20 de agosto de 1999, y quedó inscrita en los Registros Públicos de La Libertad, en la ficha n° 2, con el n° 1340, Registro 89, folio 4407 y Tomo IX, de fecha 19 de noviembre de 1999, con domicilio en la calle Francisco Solano N° 248 Urb. San Andrés, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, Región La Libertad

Los objetivos de la Cooperativa entre otros son, promover el desarrollo económico y social de sus socios, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, fomentar la educación cooperativa y las actividades sociales entre sus asociados.

4.1.2. Objeto Social

El objeto de la Cooperativa es captar recursos económicos de la comunidad en general y de sus socios en particular para otorgar todo tipo de servicios crediticios. Además realizar prestaciones accesorias o complementarias a su objetivo principal.

4.1.3. Órganos De Gobierno Y Apoyo

Los Órganos de Gobierno de la Cooperativa son: La Dirección, Administración y el Control según se detalla a continuación:

- a) La Asamblea General de Socios - Delegados
- b) El Consejo de Administración y,
- c) El Consejo de Vigilancia

Son Órganos de Apoyo:

- d) El Comité de Educación
- e) El Comité Electoral, y
- f) El Comité de Créditos

4.1.4. Misión:

Promover el desarrollo económico y social de sus asociados mediante soluciones financieras solidarias tecnológicas, el esfuerzo propio y la ayuda mutua, fomentando la educación cooperativa y el desarrollo de su potencial humano

4.1.5. Visión:

Al 2020, ser una Cooperativa líder en el sector público de la Región La Libertad, ágil, sólida y confiable en la generación de soluciones financieras a sus asociados con un enfoque de desarrollo económico y social

4.1.6. Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Integridad
- Trabajo en Equipo
- Ética
- Compromiso
- Transparencia
- Servicio
- Confianza
- Perseverancia

4.1.7. FODA

TABLA N° 1: Oportunidades

Orden de importancia	Oportunidades
01	Mercado no atendido (se atiende solo el 10% del universo de clientes potenciales).
02	Perspectivas de crecimiento económico nacional y regional sostenible.
03	Tendencias favorables en el mercado.
03	Estabilidad económica y política del País que favorece la inversión privada y pública e incentiva el desarrollo sostenible de la región.

Fuente: Plan Estratégico

TABLA N° 2 : Amenazas

Orden de importancia	Amenazas
01	Competencia agresiva en el mercado financiero.
02	Contingencias laborales.
03	Mayores facilidades en el otorgamiento de créditos por parte de la competencia.
04	Riesgos de inseguridad por robos de los equipos.
05	Riesgos en la vulnerabilidad del sistema de información.
06	Demandas judiciales ante INDECOPÍ por cobros indebidos.

Fuente: Plan Estratégico

TABLA N° 3 : Fortalezas

Orden de importancia	Fortalezas
01	Recursos financieros (solventía patrimonial).
02	Conocimiento del mercado financiero.
03	Posibilidad de acceder a créditos financieros.
04	Valor comercial de los activos fijos de la empresa.
05	Experiencia del recurso humano en el rubro financiero.
06	Colocaciones efectuadas con menor riesgo bajo la modalidad Descuento por Planilla

Fuente: Plan Estratégico

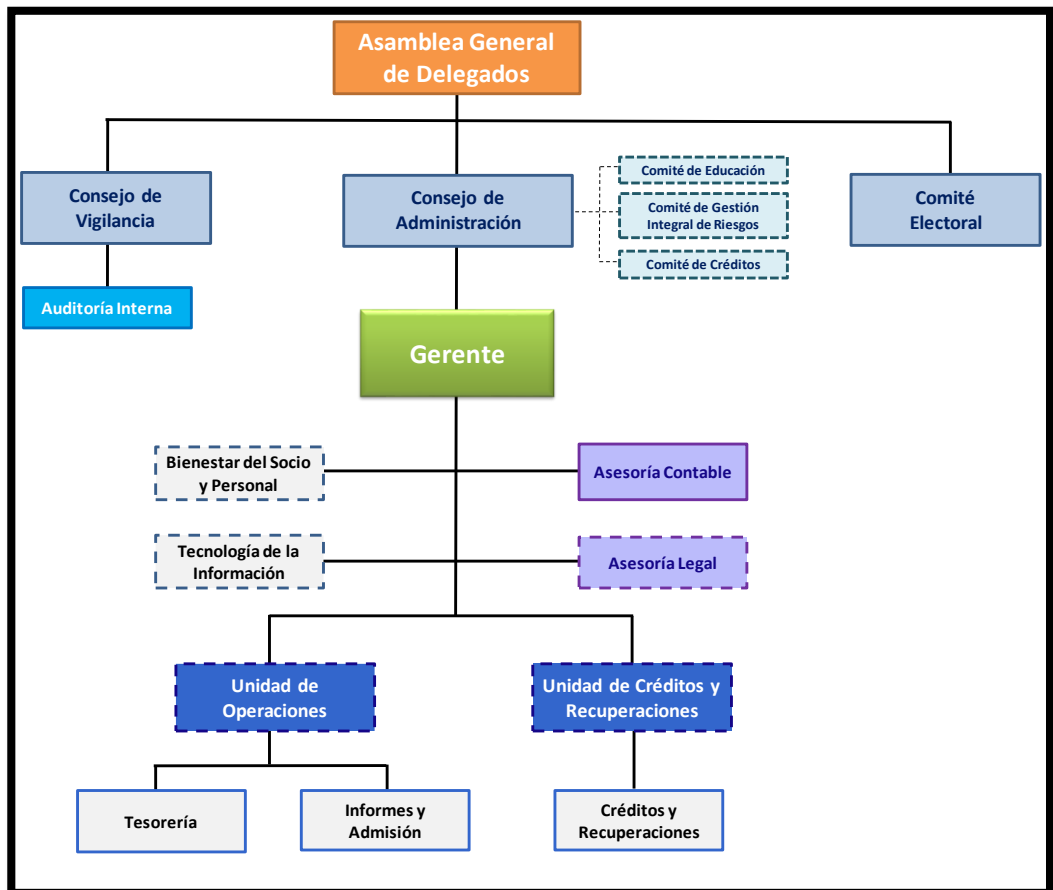
TABLA N° 4 : Debilidades

Orden de importancia	Debilidades
01	Deficiente capacitación en los niveles gerenciales.
02	Falta de conocimiento administrativo para administrar la empresa, de los órganos directivos.
03	Deficiente calidad del servicio prestado al usuario (socio).
04	Reactividad en la gestión.
05	Salarios bajos al no haberse establecido una escala remunerativa.
06	Falta de capacitación del personal.
07	Falta de un buen clima laboral.
08	Incapacidad para ver los errores para corregirlos oportunamente.
09	No se aplican los valores empresariales.
10	Falta de identificación con los objetivos empresariales.
11	Falta de un sistema de control interno.
12	No se identifican los principales riesgos.
13	Los socios no tienen visión empresarial.
14	Falta de control interno de pagarés
15	Falta de motivación de los recursos humanos.
16	Falta de un adecuado canal de comunicación efectiva.
17	Directivos ocupan cargos gerenciales.
18	Altas exigencias y requisitos para la obtención de préstamos de los usuarios (socios).

Fuente: Plan Estratégico

4.1.8. Organigrama de la Cooperativa

FIGURA N° 1 : Organigrama de la Cooperativa de ahorro y crédito de Cesantes,
 Jubilados y Activos del sector salud Limitada La Libertad



Fuente: Manual de Organización y Funciones

4.1.9. Clientes

Los clientes son los socios que pertenecen al ministerio de salud y que trabajan en el departamento de La Libertad.

4.2. Descripción de las políticas y procedimientos de créditos y procedimientos de cobranzas

Según el Reglamento del Comité de Gestión de Riesgo de Crédito, las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos son:

- a) Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.
- b) No ser garante del socio que se encuentre en morosidad
- c) Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.
- d) El socio prestatario, presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.

Procedimiento para que un crédito sea aprobado es el siguiente:

- a) El expediente de préstamo completo, será recibido por el analista de crédito para su evaluación, y si reúne los requisitos será aceptado y sustentado ante el comité de Gestión de Riesgo de Crédito.
- b) Aprobada la solicitud de préstamo por el Comité de Gestión de Riesgo de Crédito, el socio prestatario y su garante se presentarán al Área de Créditos para la firma del pagaré, portando sus documentos de identidad.
- c) El comité de Gestión de Riesgo de Crédito, hará de conocimiento el acta de sesión ordinaria al Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia para su fiscalización oportuna.
- d) El expediente de préstamo evaluado y aprobado, será registrado en el programa contable, pasando al Jefe de Tesorería para que se realice la cancelación del monto aprobado.

Según el Reglamento del Comité de Gestión de Riesgo de cobranzas, los procedimientos para la recuperación de créditos son:

- a) La recuperación de préstamos efectuados a los socios se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.
- b) La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza
- c) La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe

- d) En el caso de la imposibilidad de efectuar los descuentos por planillas o de su encaje por amortizaciones mensuales, se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.
- e) El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.
- f) Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.

4.3. Determinación del incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos a través de la cartera de créditos y los créditos vencidos de la CEJUASSA – LL

La cooperativa cuenta con Reglamento del Comité de Gestión de Riesgo de Crédito, las políticas y procedimientos, así como un Manual de Procedimientos administrativos, que detallan los procesos y operaciones que debe seguir al emitir préstamos y recuperarlos.

4.3.1. POLÍTICA PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO

En el objetivo anterior se describen las políticas para lograr obtener un préstamo, en este objetivo se determina el incumplimiento obtenido de dichas políticas a través de la muestra obtenida. (Ver anexo N°1)

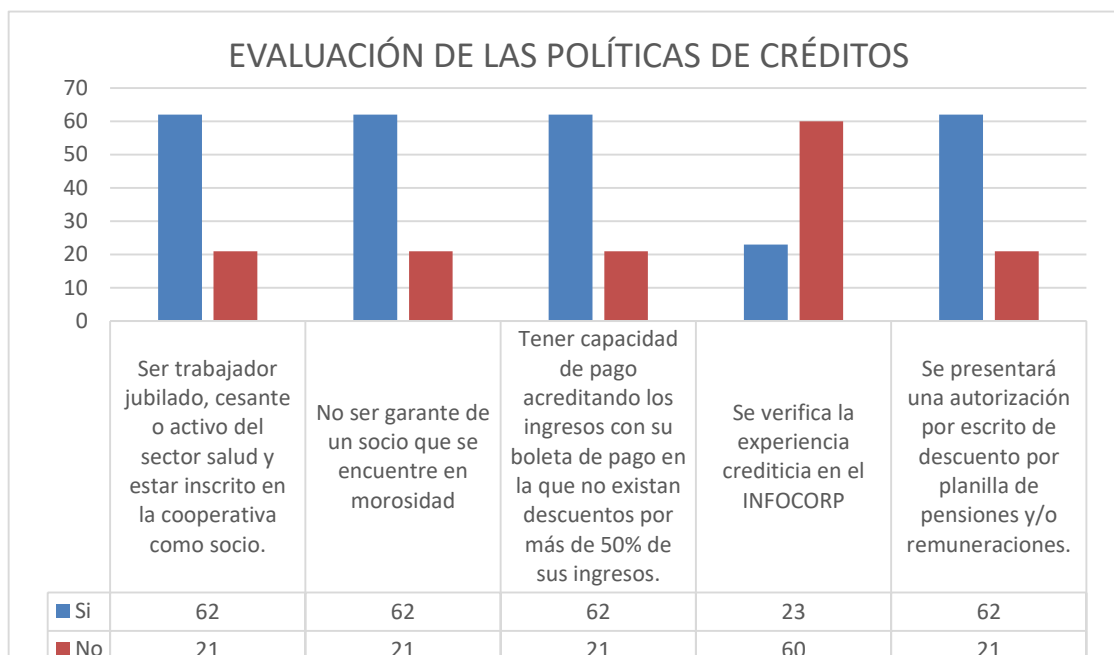
TABLA N° 5 : % del incumplimiento de Políticas de los Créditos

POLITICAS	SI		NO		TOTAL	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	62	75%	21	25%	83	100%
No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	62	75%	21	25%	83	100%
Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	62	75%	21	25%	83	100%
Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	23	28%	60	72%	83	100%
Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.	62	75%	21	25%	83	100%
TOTAL	271	65%	144	35%	415	100%
PROMEDIO DE PRÉSTAMOS (S/)	S/220,543.51	65%	S/97,993.19	35%	S/318,536.70	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 5 se observa que el mayor incumplimiento de las políticas se debe a la verificación de la experiencia crediticia en el INFOCORP, debido a que la empresa recién adquirió a mediados del 2016, el monto promedio de incumplimiento de políticas es de S/ 97,993.10 que equivale al 35% de la muestra.

FIGURA N° 2 : Evaluación de las Políticas de créditos 2017



Fuente: Elaboración Propia

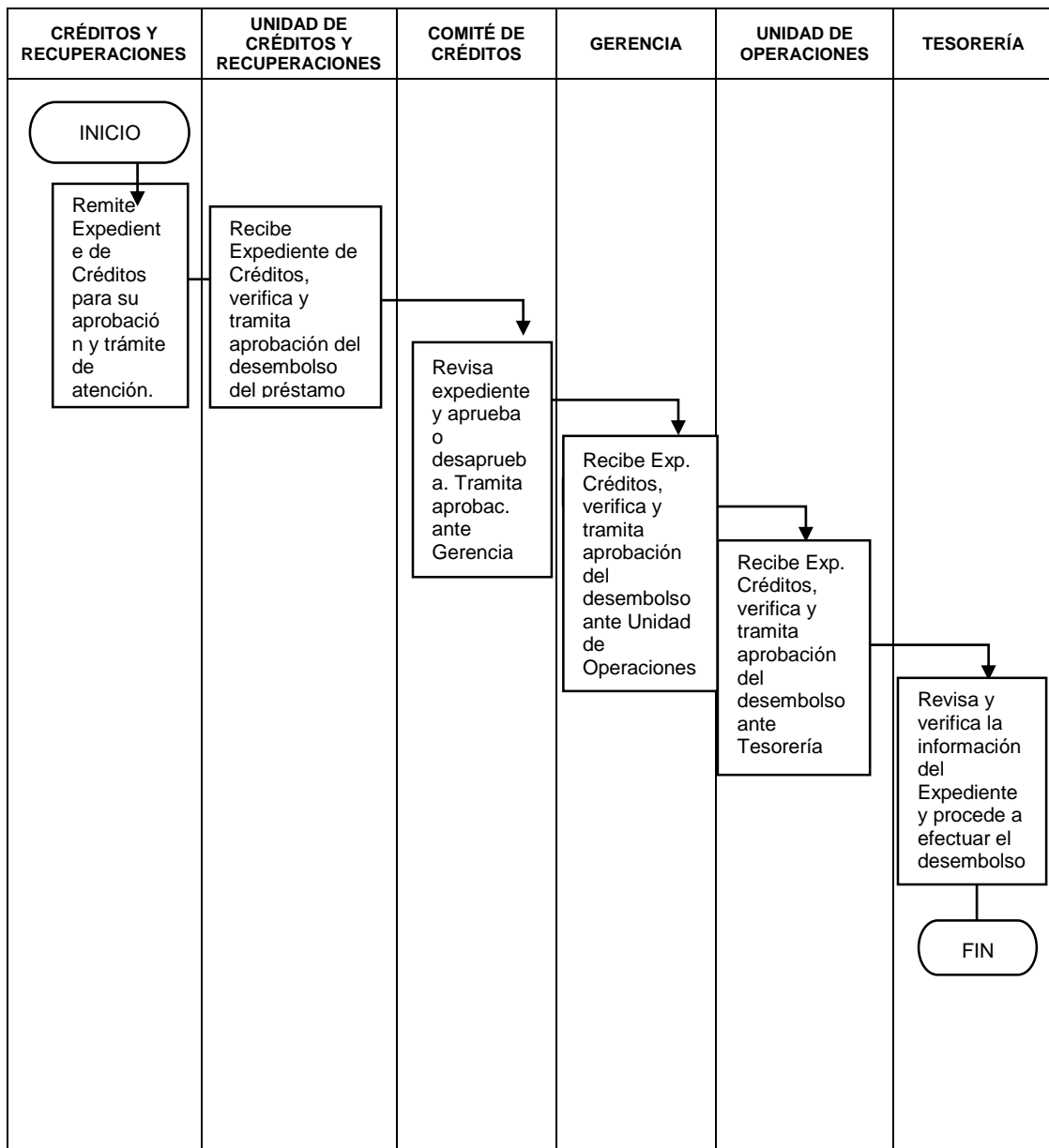
Según la Figura N° 2, se observa que en la muestra que en 21 socios de la muestra no fueron evaluados según las políticas, así mismo en la política de verificar experiencia crediticia en el INFOCORP es donde se refleja mayor incidencia de incumplimiento.

4.3.2. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO

Al revisar los documentos de la cooperativa se evalúa el incumplimiento de los procesos principales, como es el caso del otorgamiento de préstamos a los socios.

A continuación se muestra el flujograma establecido en su manual de procedimientos administrativos:

FIGURA N° 3 : Flujograma del proceso de trámite de aprobación de préstamos



Fuente: Manual de Procedimientos Administrativos

Para que un socio pueda solicitar un préstamo tiene que llenar una solicitud de aprobación adjuntando su DNI, recibo de energía eléctrica o agua y la última boleta de pago, la unidad

de créditos se encarga de revisar los datos y verificar su veracidad para su aprobación, la gerencia recibe los expedientes de créditos para la aprobación del desembolso ante la unidad de operaciones y esta unidad aprueba el desembolso de tesorería, así es como tesorería efectúa el desembolso.

Este objetivo se desarrolló en anexo N°2, el cual se resumen mediante la siguiente tabla:

TABLA N° 6 : % del incumplimiento de Procedimientos de los Créditos

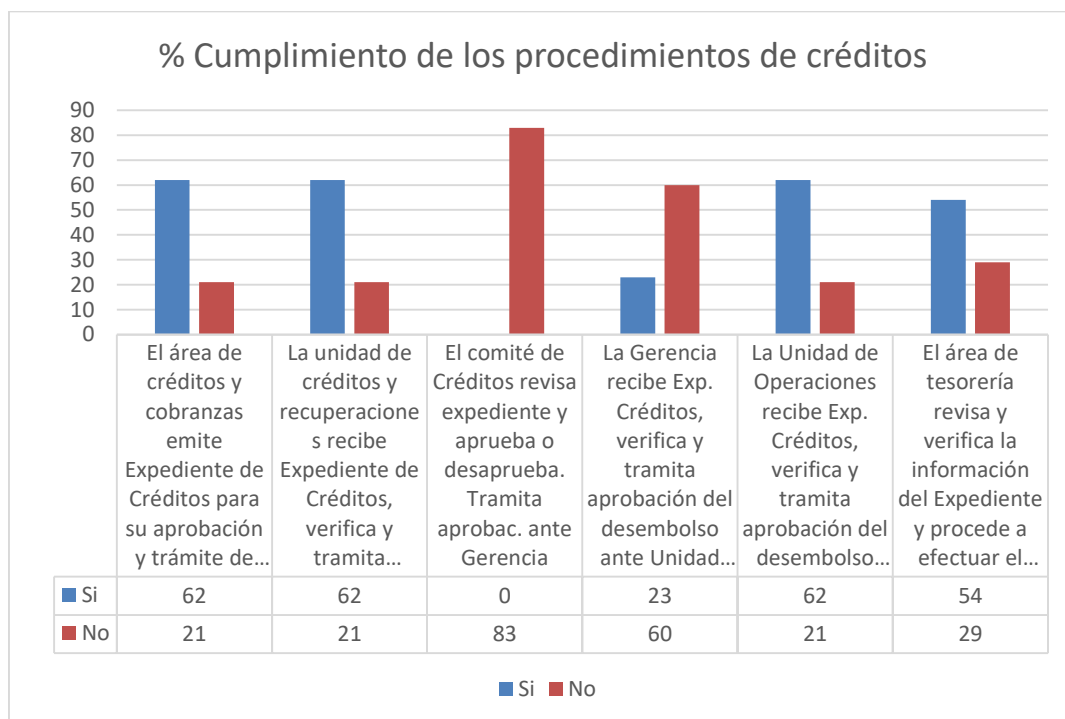
PROCEDIMIENTOS	SI		NO		TOTAL	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	62	75%	21	25%	83	100%
La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	62	75%	21	25%	83	100%
El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	0	0%	83	100%	83	100%
La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	23	28 %	60	72%	83	100%
La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	62	75%	21	25%	83	100%
El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.	54	65%	29	35%	83	100%
TOTAL	263	53%	235	47%	498	100%
PROMEDIO DE PRÉSTAMOS (S/)	S/182,408.96	53%	S/136,127.74	47	S/318,536.70	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 6, se aprecia que la mayor deficiencia se encuentra en el procedimiento N°3, debido a que el comité de créditos lo establecieron en el periodo 2018, así que al hacer caso omiso a este procedimiento genera un desbalance en los procedimientos, quedando

expuesto a que no haya personas capacitadas para realizar la aprobación de solicitudes, por lo que la aprobación se realizó de una forma empírica.

FIGURA N° 4 : Evaluación de los Procedimientos de créditos 2017



Fuente: Elaboración Propia

Al analizar los resultados de la muestra, se concluye que al no haber cumplido con la totalidad de pasos en los procedimientos, estos socios se encuentran en la cartera de créditos en la categoría pérdida, generando un aumento de morosidad y se tenga que hacer seguimiento para la cobranza del préstamo otorgado.

4.4. Determinación del incumplimiento de los procedimientos de cobranzas mediante la recuperación de los créditos vencidos de la cartera de créditos de la CEJUASSA – LL

Este objetivo se divide en mostrar los importes de deudas vencidas, así como los porcentajes de morosidad en el año a evaluar y el incumplimiento de procedimientos y su efecto en la morosidad.

4.4.1. Cálculo del porcentaje de la morosidad en el año 2017 y comparar con el índice de FENACREP

TABLA N° 7 : Evolución de la morosidad

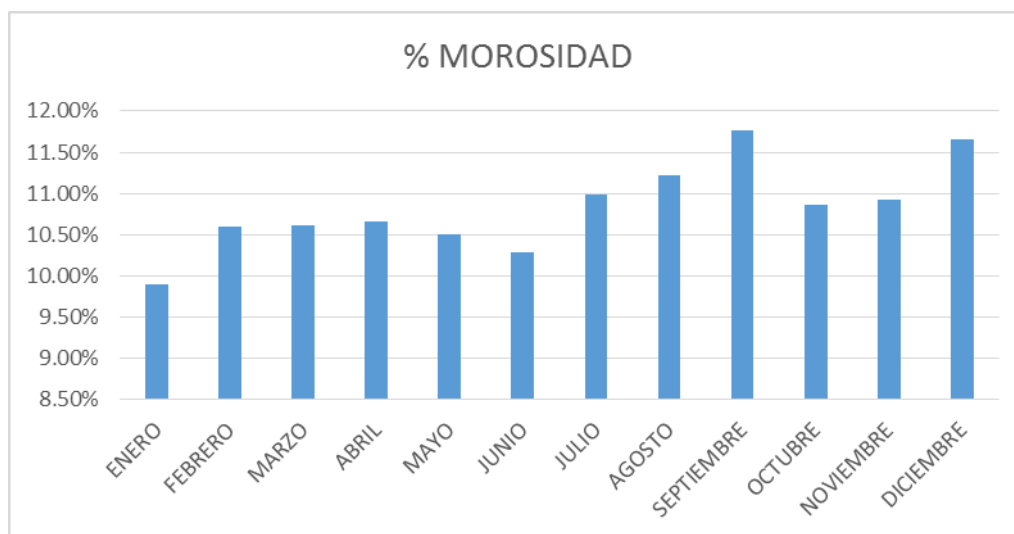
2017	DEUDA VENCIDA	SALDO DE PRÉSTAMOS	% MOROSIDAD
ENERO	242,571.44	2,451,495.29	9.89%
FEBRERO	260,718.05	2,460,083.26	10.60%
MARZO	260,935.53	2,457,884.56	10.62%
ABRIL	266,190.32	2,495,562.69	10.67%
MAYO	263,073.81	2,503,832.29	10.51%
JUNIO	259,105.92	2,519,045.15	10.29%
JULIO	270,837.69	2,465,056.84	10.99%
AGOSTO	278,505.42	2,481,734.76	11.22%
SEPTIEMBRE	292,358.36	2,484,004.72	11.77%
OCTUBRE	266,777.31	2,455,343.79	10.87%
NOVIEMBRE	269,450.31	2,466,792.85	10.92%
DICIEMBRE	285,881.96	2,453,467.34	11.65%

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla N° 7 se observa que en el periodo 2017 la morosidad comenzó con 9.89%, que fue aumentando hasta llegar en diciembre de 11.65%, así como la deuda vencida en enero registra S/ 242, 571.44 y aumentó hasta llegar a S/ 285,881.96 en diciembre.

Cabe indicar que para hallar la morosidad se divide la deuda vencida entre el total de préstamos; la deuda vencida consta de la suma de los préstamos en categoría dudosa más la categoría pérdida.

FIGURA N° 5 : Evolución de la morosidad 2017



Elaboración propia

Mediante la Figura N° 5 se puede observar la variación del % de morosidad en el año 2017, donde se puede apreciar que el punto máximo que llegó la morosidad fue el 11.77% en el mes de setiembre con una deuda vencida de S/ 292,358.36 y un saldo total de préstamos de S/ 2,484,004.72 (Tabla N°5).

FIGURA N° 6 : Morosidad de diciembre 2017 según FENACREP

*FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO DEL PERU - FENACREP*
INDICES FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
SOBRE ESTADOS FINANCIEROS AJUSTADOS POR INFLACION SEGÚN DECRETO LEGISLATIVO N° 797

INDICE\ AL	2016 DICIEMBRE	2017 DICIEMBRE
RIESGO DE LIQUIDEZ		
% RELACION DISPONIBLE/DEPOSITOS	26.85	26.31
% DISPONIBLE/ACTIVO TOTAL	18.75	18.35
RIESGO CREDITICIO		
% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CRED. B)	6.09	6.08
% PROTECCION (PROV/CART. ATRAZADA)	129.43	131.56
% PROVISIÓN / CART. DE CRED. BRUTA	7.88	8.00

Fuente: Índices Financieros de FENACREP

La federación Nacional de Cooperativas de ahorro y crédito del Perú (FENACREP) emite trimestralmente en su página web el promedio de la morosidad de las cooperativas a nivel nacional, siendo este en diciembre del 6.08% y que al compararlo con el porcentaje de morosidad de la CEJUASSA – LL que es del 11.65%, se encuentra elevada en 5.57% con respecto al promedio.

4.4.2. Incumplimiento de los procedimientos de cobranzas

Al evaluar la muestra (Ver anexo N°3), se obtiene el siguiente cuadro que indica los porcentajes de incumplimientos en cada procedimiento de cobranza, que se detalla a continuación:

TABLA N° 8 : % de incumplimiento de los Procedimientos de cobranzas

N°	PROCEDIMIENTOS	SI		NO		TOTAL	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	La recuperación de préstamos efectuados a los socios se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de pensiones y remuneraciones del sector salud La Libertad	34	41%	49	59%	83	100%

2	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de gestión de riesgo de crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	56	67%	27	33%	83	100%
3	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	0	0%	83	100%	83	100%
4	En el caso de la imposibilidad de efectuar los descuentos por planillas o de su encaje por amortizaciones mensuales, se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento	0	0%	83	100%	83	100%
5	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos	1	1%	82	99%	83	100%
6	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años	0	0%	83	0%	83	100%
TOTAL		91	18%	407	82%	498	100%
PROMEDIO DE PRÉSTAMOS (S/)		S/60,833.24	18%	S/257,703.46	82%	S/318,536.70	100%

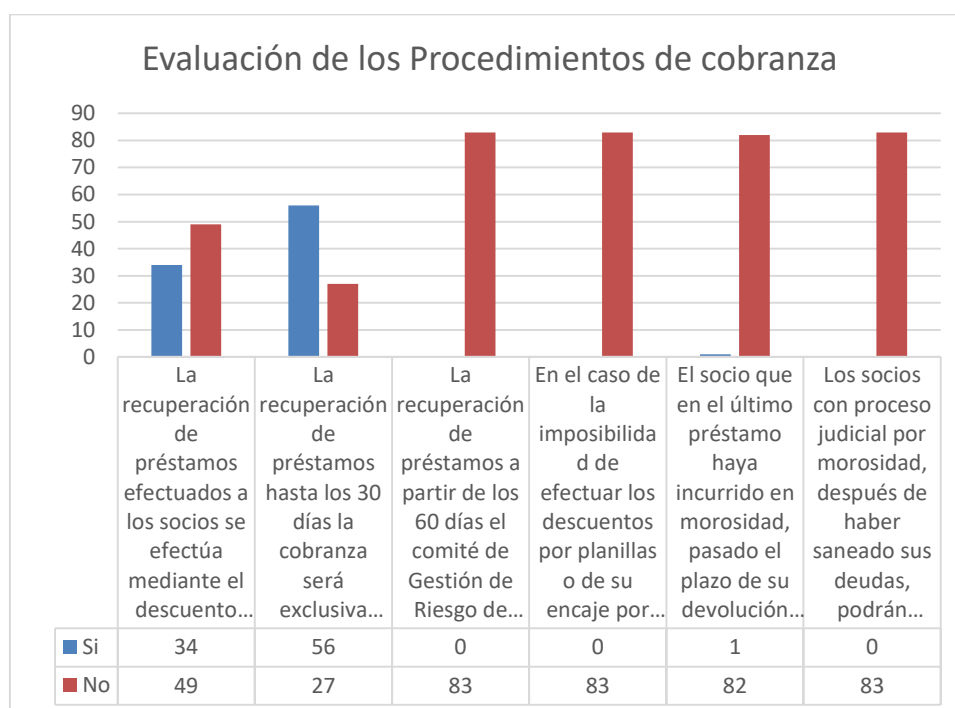
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 8 se observa que no se cumple los procedimientos sobre:

- La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de gestión de riesgo de crédito elevará al consejo de administración un informe,

- En el caso de la imposibilidad de efectuar los descuentos por planillas o de su encaje por amortizaciones mensuales, se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento, y
- El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos

FIGURA N° 7 : Evaluación de los Procedimientos de cobranzas



Fuente: Elaboración Propia

Según la muestra obtenida se observa que la Cooperativa CAC CEJUASSA –LL no le da la debida importancia a los procedimientos de cobranzas establecidos, por lo que al incumplir dichos procedimientos los préstamos siguen en cartera como deudas vencidas, lo que genera que la morosidad vaya aumentando cada mes.

4.4. Calcular el porcentaje de errores entre las diferencias de los estados de cuenta del software y estados de cuenta del contador.

FIGURA N° 8: Estado de cuenta emitido por el software

ESTADO DE CUENTA DEL PRESTAMO CON INTERES AL REBATIR															
Socio		0001076		GARCIA MORENO FLOR RAQUEL											
Fecha	24/07/2015			Int.Comp	2.00		Monto de Cuota			277.32		Pagare	2014148		
Prestamo	S/. 7,000.00			Nro Cuotas	36		Fecha de Termin			07/08/2018		Convenio	CONV. HOSPITAL DE BELEN		
PAGO DE CUOTAS					APLICACIÓN DE PAGOS					SALDOS					
Mes	Nro Recibo	Planilla	Efectivo	Total	Aporte	FPS/FM	Amortiz.	IC Pagado	IM Pagado	SaldoK IniMes	SaldoK FinMes	nDias	IC.GenxMes	SaldoIC	
jul-15		10.00	-	10.00	10.00	-	-	-	-	7,000.00	7,000.00	7	32.67	32.67	
ago-15		295.02	-	295.02	61.80	10.00	77.84	145.38	-	7,000.00	6,922.16	31	144.67	31.96	
sep-15		203.50	-	203.50	10.00	10.00	54.10	129.40	-	6,922.16	6,868.06	30	138.44	41.00	
oct-15		297.32	-	297.32	10.00	10.00	139.31	138.01	-	6,868.06	6,728.75	31	141.94	44.93	
nov-15		150.84	-	150.84	10.00	10.00	120.46	10.38	-	6,728.75	6,608.29	30	134.57	169.12	
dic-15		102.32	-	102.32	10.00	10.00	17.08	65.24	-	6,608.29	6,591.21	31	136.57	240.45	
ene-16		145.00	-	145.00	10.00	15.00	52.77	67.23	-	6,591.21	6,538.44	31	136.22	309.44	
feb-16		202.12	-	202.12	10.00	15.00	-	177.12	-	6,538.44	6,538.44	28.00	122.05	254.37	
mar-16		256.89	-	256.89	10.00	10.00	102.95	133.94	-	6,538.44	6,435.49	32.00	139.49	259.92	
abr-16		118.79	-	118.79	10.00	5.00	-	103.79	-	6,435.49	6,435.49	30.00	128.71	284.84	
may-16		158.79	-	158.79	10.00	5.00	132.51	11.28	-	6,435.49	6,302.98	31.00	133.00	406.56	
jun-16		161.35	-	161.35	10.00	5.00	26.65	119.70	-	6,302.98	6,276.33	30.00	126.06	412.92	
jul-16		132.15	-	132.15	10.00	5.00	117.15	-	-	6,276.33	6,159.18	31.00	129.71	542.63	
ago-16		132.15	-	132.15	10.00	5.00	2.54	114.61	-	6,159.18	6,156.64	31.00	127.29	555.31	
sep-16		132.15	-	132.15	10.00	-	117.14	5.01	-	6,156.64	6,039.50	30.00	123.13	673.43	
oct-16		120.31	-	120.31	10.00	5.00	-	105.31	-	6,039.50	6,039.50	31.00	124.82	692.94	
nov-16		126.15	-	126.15	10.00	-	40.56	75.59	-	6,039.50	5,998.94	30.00	120.79	738.14	
dic-16		145.07	-	145.07	10.00	15.00	4.13	115.94	-	5,998.94	5,994.81	31.00	123.98	746.18	
ene-17		152.35	-	152.35	10.00	10.00	4.38	127.97	-	5,994.81	5,990.43	31.00	123.89	742.10	
feb-17		149.79	-	149.79	10.00	20.00	-	119.79	-	5,990.43	5,990.43	28.00	111.82	734.13	
mar-17		149.79	-	149.79	10.00	5.00	-	134.79	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	723.14	
abr-17		147.97	-	147.97	10.00	-	-	137.97	-	5,990.43	5,990.43	30.00	119.81	704.98	
may-17		147.97	-	147.97	10.00	-	-	137.97	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	690.81	
jun-17		159.12	-	159.12	10.00	5.00	-	144.12	-	5,990.43	5,990.43	30.00	119.81	666.50	
jul-17		172.84	-	172.84	10.00	5.00	-	157.84	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	632.46	
ago-17		173.03	-	173.03	10.00	5.00	-	158.03	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	598.23	
sep-17		170.53	-	170.53	10.00	10.00	-	150.53	-	5,990.43	5,990.43	30.00	119.81	567.51	
oct-17		165.76	-	165.76	10.00	5.00	-	150.76	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	540.55	
nov-17		214.98	-	214.98	10.00	10.00	-	194.98	-	5,990.43	5,990.43	30.00	119.81	465.38	
dic-17		161.24	-	161.24	10.00	5.00	-	146.24	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	442.94	
ene-18		244.38	-	244.38	10.00	15.00	-	219.38	-	5,990.43	5,990.43	31.00	123.80	347.36	
feb-18		207.71	-	207.71	10.00	15.00	-	182.71	-	5,990.43	5,990.43	28.00	111.82	276.47	

Fuente: Estado de cuenta emitido del software de la CEJUASSA - LL

En la Figura N°8 se encuentra el detalle del estado de cuenta emitido por el software de la CEJUASSA-LL, en el que se observa incongruencia en la amortización de los pagos debido a que al momento de dividir la cuota del socio en el interés y amortización, el interés no está bien calculado e incluso en el mes de julio 2016 no le reconoce ningún interés, por lo que abona la totalidad como amortización al préstamo, esto indica que no hay un control de seguimiento de los estados de cuenta emitidos por el software.

Esta falta de control ocasiona que el contador lleve un control paralelo de los préstamos de cada socio como se muestra en la siguiente figura:

FIGURA N° 9: Estado de cuenta emitido por el contador

C.A.C. CEJUASSA - LL

ESTADO DE CUENTA DEL PRÉSTAMO CON INTERÉS AL REBATIR *CONTABLE*

SOCIO		GARCIA MORENO FLOR RAQUEL										N° SOCIO		1076	
FECHA	24/07/2015	INTERÉS		2.00%		CUOTA		S/. 277.32							
PRÉSTAMO	7,000	N° CUOTAS		36		TÉRMINO		jul-18							
PAGO DE CUOTAS				APLICACIÓN DE PAGOS				SALDOS							
MES	N° RECIBO PAGO EFECTIVO	PLANILLA	EFECTIVO	TOTAL	APORTE	FPS/FM	AMORTIZ.	INTERÉS COMPENSAT. PAGADO	INTERÉS MORATORIO PAGADO	SALDO CAPITAL	SALDO INTERES COMPENS.	SALDO INTERES MORATORIO			
Desembolso		S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 7,000.00	S/. -	S/. -			
ago-15		243.22		243.22	10.00	10.00	83.22	140.00	-	6,916.78	-	-			
sep-15		203.50		203.50	10.00	10.00	45.16	138.34	-	6,871.62	-	-			
oct-15		297.32		297.32	10.00	10.00	139.89	137.43	-	6,731.73	-	-			
nov-15		150.84		150.84	10.00	10.00	-	130.84	-	6,731.73	3.79	-			
dic-15		102.32		102.32	10.00	10.00	-	82.32	-	6,731.73	56.11	-			
ene-16		145.00		145.00	10.00	15.00	-	120.00	-	6,731.73	70.74	-			
feb-16		202.12		202.12	10.00	15.00	-	177.12	-	6,731.73	28.26	-			
mar-16		256.89		256.89	10.00	10.00	74.00	162.89	-	6,657.73	-	-			
abr-16		118.79		118.79	10.00	5.00	-	103.79	-	6,657.73	29.36	-			
may-16		158.79		158.79	10.00	5.00	-	143.79	-	6,657.73	18.73	-			
jun-16		161.35		161.35	10.00	5.00	-	146.35	-	6,657.73	5.53	-			
jul-16		132.15		132.15	10.00	5.00	-	117.15	-	6,657.73	21.54	-			
ago-16		132.15		132.15	10.00	5.00	-	117.15	-	6,657.73	37.54	-			
sep-16		132.15		132.15	10.00		-	122.15	-	6,657.73	48.55	-			
oct-16		120.31		120.31	10.00	5.00	-	105.31	-	6,657.73	76.39	-			
nov-16		126.15		126.15	10.00		-	116.15	-	6,657.73	93.40	-			
dic-16		145.07		145.07	10.00	15.00	-	120.07	-	6,657.73	106.48	-			
ene-17		152.35		152.35	10.00	10.00	-	132.35	-	6,657.73	107.29	-			
feb-17		149.79		149.79	10.00	20.00	-	119.79	-	6,657.73	120.65	-			
mar-17		149.79		149.79	10.00	5.00	-	134.79	-	6,657.73	119.02	-			
jun-17		159.12		159.12	10.00	5.00	-	144.12	-	6,657.73	98.42	-			
jul-17		172.84		172.84	10.00	5.00	-	157.84	-	6,657.73	73.73	-			
ago-17		173.03		173.03	10.00	5.00	-	158.03	-	6,657.73	48.86	-			
sep-17		170.53		170.53	10.00	10.00	-	150.53	-	6,657.73	31.48	-			
oct-17		165.76		165.76	10.00	5.00	-	150.76	-	6,657.73	13.88	-			
nov-17		214.98		214.98	10.00	10.00	47.95	147.03	-	6,609.78	-	-			
dic-17		161.24		161.24	10.00	5.00	14.04	132.20	-	6,595.74	-	-			
ene-18		244.38		244.38	10.00	15.00	87.47	131.91	-	6,508.27	-	-			
feb-18		207.71		207.71	10.00	15.00	52.54	130.17	-	6,455.73	-	-			

Fuente : Estado de cuenta del Contador de la CEJUASSA - LL

Según la figura N° 9, en este caso el estado de cuenta del contador sostiene que el socio aún tiene un saldo pendiente por cobrar, lo que está ocasionando una pérdida a la cooperativa.

TABLA N° 9 : Diferencia del Estado de cuenta (Software) y Estado de cuenta contable

Mes	Estado de cuenta (Software)		Estado de cuenta contable		Diferencias	
	Amortización S/	Interés S/	Amortización S/	Interés S/	Amortización S/	Interés S/
ago-15	77.84	145.38	83.22	140.00	-5.38	5.38
sep-15	54.10	129.40	45.16	138.34	8.94	-8.94
oct-15	139.31	138.01	139.89	137.43	-0.58	0.58
nov-15	120.46	10.38	-	130.84	120.46	-120.46
dic-15	17.08	65.24	-	82.32	17.08	-17.08
ene-16	52.77	67.23	-	120.00	52.77	-52.77
feb-16	-	177.12	-	177.12	-	-
mar-16	102.95	133.94	74.00	162.89	28.95	-28.95
abr-16	-	103.79	-	103.79	-	-
may-16	132.51	11.28	-	143.79	132.51	-132.51
jun-16	26.65	119.70	-	146.35	26.65	-26.65
jul-16	117.15	-	-	117.15	117.15	-117.15
ago-16	2.54	114.61	-	117.15	2.54	-2.54
sep-16	117.14	5.01	-	122.15	117.14	-117.14
oct-16	-	105.31	-	105.31	-	-
nov-16	40.56	75.59	-	116.15	40.56	-40.56
dic-16	4.13	115.94	-	120.07	4.13	-4.13
ene-17	4.38	127.97	-	132.35	4.38	-4.38
feb-17	-	119.79	-	119.79	-	-
mar-17	-	134.79	-	134.79	-	-
abr-17	-	137.97	-	137.97	-	-
may-17	-	137.97	-	137.97	-	-
jun-17	-	144.12	-	144.12	-	-
jul-17	-	157.84	-	157.84	-	-
ago-17	-	158.03	-	158.03	-	-
sep-17	-	150.53	-	150.53	-	-
oct-17	-	150.76	-	150.76	-	-
nov-17	-	194.98	47.95	147.03	-47.95	47.95
dic-17	-	146.24	14.04	132.20	-14.04	14.04
ene-18	-	219.38	87.47	131.91	-87.47	87.47
feb-18	-	182.71	52.54	130.17	-52.54	52.54
TOTAL					465.30	-465.30

Al analizar los estados de cuenta de la tabla N°9, se concluye que existen diferencia al calcular la amortización e intereses mediante el software, por lo que el mal cálculo de la amortización en el sistema genera pérdida y aumento de morosidad a la cooperativa.

TABLA N° 10 : % de créditos duplicados

FECHA	SOCIO	SALDO ANTERIOR	SALDO DEL NUEVO PRÉSTAMO	TOTAL
30/09/2015	CARRANZA RODRIGUEZ JULIO CESAR	S/ 812.66		S/11,708.42
31/08/2016	CARRANZA RODRIGUEZ JULIO CESAR	S/ 6,995.96		
30/11/2017	CARRANZA RODRIGUEZ JULIO CESAR		S/ 3,899.80	
31/08/2015	MELENDEZ LOPEZ JOHNNY GILMER	S/ 595.46		S/ 2,759.05
31/10/2016	MELENDEZ LOPEZ JOHNNY GILMER		S/ 2,163.59	
31/12/2014	ASENCIO FERNANDEZ BETTY ELIZABETH	S/ 1,541.76		S/ 5,451.23
31/10/2017	ASENCIO FERNANDEZ BETTY ELIZABETH		S/ 3,909.47	
31/05/2016	CARPIO LESCANO CONSUELO ABIGAIL	S/ 226.87		S/10,226.87
31/03/2017	CARPIO LESCANO CONSUELO ABIGAIL		S/10,000.00	
31/03/2014	VASQUEZ CARBAJAL ROLLY GOBBIYER	S/ 1,169.31		S/ 1,371.33
30/06/2017	VASQUEZ CARBAJAL ROLLY GOBBIYER		S/ 202.01	
31/08/2015	OTINIANO LOPEZ ROSA MARIA	S/ 291.82		S/ 7,291.82
28/02/2017	OTINIANO LOPEZ ROSA MARIA		S/ 7,000.00	
TOTAL		S/11,633.84	S/27,174.88	S/38,808.72
PORCENTAJE		4%	9%	12%

Fuente: Elaboración propia

Según tabla N°10, se refleja que de la muestra obtenida existen socios con créditos duplicados por un monto total de S/ 38,808.72 que equivale al 12%.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos presentados en el capítulo anterior, se valida la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación, es decir, que las debilidades de control de créditos y cobranzas inciden de manera significativa en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad, pues las políticas y procedimientos de créditos, así como los procedimientos de cobranza hicieron que en el año 2017 incrementara el porcentaje de morosidad a 11.65%, puesto que se determinó que las debilidades de políticas de créditos incide en la morosidad en un 35%, los procedimientos de créditos en un 47% y los procedimientos de cobranza en un 82%.

Las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, son de vital importancia para todas las entidades porque permiten prevenir la morosidad, y ayuda a recuperar los importes vencidos. La recuperación de préstamos en estado de vencimiento permite alcanzar los objetivos de la cooperativa que es prestar un servicio eficiente y oportuno. Según Haime (2005), “las políticas de cobranza se refieren al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida”.

Al evaluar el incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos se determinó que la mayoría de casos hasta antes del año 2016 se otorgaron los préstamos de forma empírica, sin cumplir con la totalidad de las políticas y procedimientos registrados en el manual de créditos de la cooperativa lo que genera el riesgo crediticio, así mismo Acosta (2015) indica, “El riesgo en el crédito debe ser reconocido y evaluado, como un conjunto de circunstancias tangibles. En esencia cada persona solicitante de crédito constituye un riesgo y la entidad tendrá que tomar las provisiones necesarias para enfrentar dicho riesgo”.

Al evaluar la no aplicación de los procedimientos de cobranza se determinó que la cooperativa no realiza los procedimientos establecidos en el manual de cobranzas, por la que esta comenzó en enero con una morosidad del 9.89% hasta llegar en diciembre al 11.64%, aumentando 1.75% en el periodo 2017, así mismo cabe indicar que el Comité de Gestión de Riesgo de Crédito se conformó el primer trimestre del año 2018. Este resultado se relaciona con lo mencionado por Avalos (2013), quien asegura que “los controles de los procedimientos de cobranza así como sus controles deben ser bien estructuradas y monitoreadas constantemente”.

En la cooperativa, se implementó un software para controlar los créditos, el mismo que emite los estados de cuenta y al comparar los estados de cuenta emitidos por el software y los que elabora el contador de la cooperativa se encuentran diferencias, debido a que los estados de cuenta emitidos

por el software cada mes cobran intereses diferentes, inclusive hay meses que no cobra intereses del préstamo emitido, lo que crea una diferencia con los estados de cuenta emitidos por el contador y esto dificulta a la hora de finalizar el préstamo, ya que algunos socios quedan con un monto como saldo de préstamo.

Cabe indicar que los estados de cuenta emitidos por el software generan un aumento en la morosidad debido a la falta de control interno implementado en la cooperativa. La entidad tiene que tener una herramienta de gestión que sea fiable al momento evaluar reportes así como brindar información oportuna.

CONCLUSIONES

- Se determinó que las debilidades de políticas de créditos incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud La Libertad en un 35%, los procedimientos de créditos en un 47% y los procedimientos de cobranza en un 82%.
- Se evidenció que los órganos de gobierno y de gestión de la Cooperativa, conformados por directivos y funcionarios no han establecido adecuadas políticas de crédito y cobranzas en los procesos de otorgamiento y recuperaciones, debido a que colocan a cargo procedimientos a áreas que aún no han sido creadas en la institución.
- Se determinó que la incidencia en la morosidad debido al incumplimiento de políticas es de S/ 97,993.19 que equivale al 35%, así mismo la incidencia en la morosidad de los procedimientos de créditos es de S/133,416.17 que equivale al 45.58%, causado principalmente a que no seguían el procedimiento de verificación en INFOCORP a los socios solicitantes del préstamo.
- Se determinó que la incidencia de la morosidad a causa del incumplimiento de procedimientos de cobranza es de S/ 257,703.46, que representa el 82%, debido principalmente a que la cooperativa dejó un vacío en los procedimientos de cobranza otorgando un procedimiento (elevar informes al consejo de administración con los socios y el importe del préstamo vencido, notificar a los socios morosos, hacer seguimientos) al área de Comité de riesgos, el cual se creó en el primer trimestre del 2018.
- Se determinó que las diferencias encontradas en el estado de cuenta del software y del contador, generan un aumento de morosidad de S/ 38,808.72 que representa el 12% de la muestra, por saldos que no se llegaron a cobrar por haber un error en el cálculo de intereses en el software.

RECOMENDACIONES

- La Gerencia de la Cooperativa debe supervisar los controles internos de las áreas de créditos y cobranzas para verificar el avance y mejora de dichas áreas.
- La Gerencia de la Cooperativa debe establecer en sus normas internas adecuadas políticas y procedimientos que orienten los procesos en el otorgamiento de créditos y cobranzas para disminuir y mantener la morosidad en porcentajes inferiores a las del sistema financiero y cooperativo.
- La Gerencia de la Cooperativa supervise y capacite constantemente al personal de las áreas de Créditos, para asegurar una eficiente gestión de los créditos.
- La Gerencia de la Cooperativa supervise al Comité de Riesgos de Créditos en el cumplimiento de los procedimientos de cobranza para asegurar su recuperación oportuna en la vía administrativa y legal, manteniendo la morosidad en porcentajes inferiores al promedio del sistema cooperativo reportado trimestralmente por FENACREP. Para tal caso se debe contratar un asesor legal para temas como cobranzas de préstamos vencidos en la vía judicial.
- La Gerencia de la Cooperativa debe implementar un área Informática para que le de soporte al Software de la Cooperativa, y se obtengan estados de cuenta con información razonable y confiable para la toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Acosta, Y. (2015). *El crédito*. Venezuela. Ministerio del poder popular para la educación.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOOPAC Ltda. (Tesis de titulación)*. Universidad Técnica Privada de Loja, Loja, Ecuador.
- Asbanc semanal N°257 (2017). *Cooperativas de ahorro y crédito registran más de S/8,500 millones en depósitos*. Perú. <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-Semanal-257.pdf>
- Avalos, R. (2013). *Importancia del Control Interno Administrativo en el Área de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestión Financiera de la Empresa Repalsa S.A. Año 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Avalos, R. (2013). *Importancia del Control Interno Administrativo en el Área de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestión Financiera de la Empresa Repalsa S.A. Año 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Caiza, c. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "PAKARYMUY" Ltda agencia Pelileo*.(Tesis de titulación), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo, Ecuador.
- Carrasco, M & Farro, C. (2014). *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para Mejorar la Eficiencia y Gestión, durante el período 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Conexión esan (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Perú. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Contraloría (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado el 22 de agosto de 2018, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Décima edición. Pearson educación. México
- Glosario BCR, <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>

- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado el 22 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar, políticas de crédito y cobro*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 15 de febrero de 2019, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Grasso, J. (2017). *Causas de la morosidad*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <http://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>
- Guerrero, C. & Galiano, F. (2014). *Administración 2*. Primera edición. Grupo Editorial Patria. México, México D.F. Recuperado : https://books.google.com.pe/books?id=tKeEBgAAQBAJ&pg=PA111&lpg=PA111&dq=una+de+las+variables+principales+de+la+pol%C3%ADtica+de+cobranza+es+el+costo+de+los+procedimientos&source=bl&ots=oaAeuqO8CW&sig=U2hhNTGKioPKUb4sWycoBSFGU_Q&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigk4-Wm7TZAhVK2VMKHcuhBdQQ6AEIVjAE#v=onepage&q=una%20de%20las%20variables%20principales%20de%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20cobranza%20es%20el%20costo%20de%20los%20procedimientos&f=false
- Haime, L. (2005). *Planeación Financiera en la empresa moderna*. Mexico: Mexico. ISEF.
- Hernández, R. (2004) *Metodología de la investigación*. Editorial Felix varela. La Habana.
- Hidalgo, E.V. (2010) *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado*. (Tesis de Titulación). Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.
- Kholer, E. (1974). *Diccionario para Contadores*. (4° Edición). México: México D.F.
- Loor, J.M. (2014) *Control Interno en el Departamento de Crédito-Cobranza de La Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, Periodo 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador
- Martínez, M. (2013). *Gestión de riesgos en las entidades financieras : El riesgo de crédito y morosidad*. España : Valladolid. Universidad Pública de Valladolid.

Meléndez, J (2016). *Control Interno*. Primera Edición. Perú: Ancash. Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote

Namakforoosh, M (2005). *Metodología de la Investigación*. Segunda edición. Mexico: Limusa
Noriega editores.

Perú. Superintendencia de Banca y Seguros (2003). *Resolución SBS N° 808-2003: Aprobación del
reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*.
Recuperado 15 de Junio del 2016 [http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-
No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf](http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf)

Zuñiga, L. (1987). *Crédito cooperativo*. Costa Rica: San José. Editorial Universidad Estatal a
Distancia. Recuperado:
[https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepa
ge&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

ANEXOS

ANEXO N° 1 : Evaluación de los créditos

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
31/01/2017	Martos Chavez Jhon Edward	S/ 5,541.75	Si	Si	Si	Si	Si
31/07/2013	Ortiz Coral Oliver	S/ 789.06	Si	Si	Si	No	Si
31/08/2013	Llanos Sore Maria Elena	S/4,468.79	Si	Si	Si	No	Si
31/08/2013	Rodriguez Rodriguez Shirley	S/5,141.78	Si	Si	Si	No	Si
31/07/2014	Villar Pinedo Miguel	S/4,357.58	Si	Si	Si	No	Si
30/04/2015	Requejo Borja Roberto	S/ 5,398.36	Si	Si	Si	No	Si
31/07/2015	Garcia Moreno Flor Raquel	S/ 6,595.74	Si	Si	Si	No	Si
31/10/2015	Garcia Pereda Estela Violeta	S/4,262.62	Si	Si	Si	No	Si
31/01/2016	Alva Navarro Jesus Gladys	S/5,807.18	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
30/04/2016	Cossa Cabanillas Maria Valeria	S/ 4,397.79	Si	Si	Si	Si	Si
31/08/2016	Carranza Rodriguez Julio Cesar	S/ 6,995.96	Si	Si	Si	Si	Si
28/02/2017	Vilca Valverde Sandra Esther	S/ 6,835.84	Si	Si	Si	Si	Si
30/04/2009	Ganoza De Bocanegra Gloria Yela	S/ 2,560.49	Si	Si	Si	No	Si
22/10/2014	Bendezu Imaña Keisiko	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
29/10/2014	Campos Narciso Hernan	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No
29/10/2014	Medina Rivera Santos Sebastian	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No
29/10/2014	Ravello Aguilar Nilton George	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
20/10/2014	Vargas Andonaire Armando Freddy	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO		POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
07/11/2014	Calderon Lopez Christian Andres	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No
07/11/2014	Plasencia Dioses Irvin Alexis	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No
10/11/2014	Izquierdo Carbajal Abel Ricardo	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
12/11/2014	Cruz Atoche Maria Alejandra	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
14/11/2014	Plasencia Arteaga Julio Cesar	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
14/11/2014	Rosales Carrillo Jorge Luis	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
14/11/2014	Santisteban Mendoza Juan Jose	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
19/11/2014	Castillo Pajares Helga Luz	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
19/11/2014	Vargas Puerta Clayde Esther	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
21/11/2014	Castillo Solano Wilmer Cesar	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No

FECHA	SOCIO		POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
21/11/2014	Ferrer Saldaña Luis Isaac	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
21/11/2014	Puerta De Vargas Maria Elena	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
21/11/2014	Torres Zamora Lidia Mabel	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
26/11/2014	Enriquez Palomino Yasmin Elizabeth	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
26/11/2014	Mendoza Santisteban Jhony Joel	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
26/11/2014	Quispe La Serna Luz Elena	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No
30/06/2014	Aranguri De Cossa Mirtha Gladys	S/ 1,988.52	Si	Si	Si	No	Si
30/09/2015	Cerna Zapata Virginia Ines Guadalupe	S/ 3,690.70	Si	Si	Si	No	Si
31/01/2016	Monzon Garcia Jacinta	S/ 3,000.00	Si	Si	Si	Si	Si
29/02/2016	Herrera Bocanegra Cesar Silvio	S/ 3,842.32	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
31/10/2016	Melendez Lopez Johnny Gilmer	S/ 2,163.59	Si	Si	Si	Si	Si
30/06/2017	Mozombite Garcia Elith	S/ 3,600.00	Si	Si	Si	Si	Si
31/08/2012	Alayo Cabel Reinaldo Santiago	S/ 4,921.89	Si	Si	Si	No	Si
30/09/2012	Rios De Peralta Alicia Elizabeth	S/ 5,545.46	Si	Si	Si	No	Si
30/04/2014	Vasquez Moran Lizardo Vidal	S/ 4,948.74	Si	Si	Si	No	Si
30/06/2014	Orrillo Bejar Magaly Del Rocio	S/ 3,030.07	Si	Si	Si	No	Si
31/12/2014	Asencio Fernandez Betty Elizabeth	S/ 1,541.76	Si	Si	Si	No	Si
28/02/2015	Ticona Jave Jose Manuel	S/ 1,536.89	Si	Si	Si	No	Si
31/03/2015	Lizarme Orosco Hector	S/ 1,629.01	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
31/03/2015	Miranda Gutierrez Dennis Rae	S/ 5,632.27	Si	Si	Si	No	Si
31/08/2015	Fernandez Romero Erick Martin	S/ 1,725.54	Si	Si	Si	No	Si
31/08/2015	Rodriguez Villarreal Cecilia Mariana	S /4,002.82	Si	Si	Si	No	Si
31/07/2016	Reaño Ibañez Carlos Alfredo	S/ 5,573.74	Si	Si	Si	Si	Si
31/10/2008	Mendoza Leon Erwin Valdemar	S/ 2,557.12	Si	Si	Si	No	Si
28/02/2013	Requena Montero Blanca Rosa	S/ 2,209.25	Si	Si	Si	No	Si
31/10/2015	Terrones Correa Jose Humberto	S/ 3,500.00	Si	Si	Si	No	Si
31/12/2015	Quesquen Tirado Segundo Aniceto	S/2,452.11	Si	Si	Si	No	Si
30/06/2016	Sisniegas Ygnacio Jose Arturo	S/ 5,414.51	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
31/07/2016	Saldaña Bazan Javier Enrique	S/ 2,567.46	Si	Si	Si	Si	Si
31/07/2016	Urbina Goicochea Silvia Patricia	S/ 5,940.92	Si	Si	Si	Si	Si
31/07/2016	Tarrillo Infantes Pilar Elizabeth	S/ 6,211.73	Si	Si	Si	Si	Si
31/08/2016	Lozada De Ignacio Luz Angelica	S/ 6,563.06	Si	Si	Si	Si	Si
30/06/2008	Mostacero Leon Santos Eulogio	S/ 2,584.22	Si	Si	Si	No	Si
31/12/2014	Vite Leon Carlos Manuel	S/ 594.19	Si	Si	Si	No	Si
28/02/2015	Chavez Segura Luis Alberto	S/ 3,145.82	Si	Si	Si	No	Si
31/05/2015	Mujica Celis Jessica Paola	S/ 5,979.64	Si	Si	Si	No	Si
31/01/2016	Calle Figueroa Jose Luis	S/ 5,371.92	Si	Si	Si	Si	Si
31/08/2016	Mattos Lujan Victor Antonio	S/ 1,932.58	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.
31/03/2017	Carpio Lescano Consuelo Abigail	S/ 10,000.00	Si	Si	Si	Si	Si
31/10/2005	Valenzuela Saenz Betty Liduvina	S/ 5,000.00	Si	Si	Si	No	Si
30/09/2007	Camargo Lazaro Edith Ubaldina	S/ 2,699.90	Si	Si	Si	No	Si
31/10/2008	Marquina Lavado Pedro Fortunato	S/ 6,824.00	Si	Si	Si	No	Si
30/11/2008	Morales Valera Maria Margarita	S/ 6,588.07	Si	Si	Si	No	Si
30/06/2009	Sanchez Carruitero Noemi	S/ 1,511.27	Si	Si	Si	No	Si
31/03/2014	Vasquez Carbajal Rolly Gobbiyer	S/ 1,169.31	Si	Si	Si	No	Si
31/07/2014	Rafael Garay Alessander Richard	S/ 2,391.41	Si	Si	Si	No	Si
30/11/2014	Reyes Lopez Luis Guillermo	S/ 2,693.07	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	POLITICAS				
			<p>Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.</p>	<p>No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad</p>	<p>Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.</p>	<p>Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP</p>	<p>Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.</p>
31/03/2015	Gutierrez Gamboa Gladys Consuelo	S/ 3,261.32	Si	Si	Si	No	Si
31/03/2015	Montoya Leyton Victor Manuel	S/ 1,657.90	Si	Si	Si	No	Si
31/08/2015	Silva Velasquez Nelly Esther	S/ 1,879.24	Si	Si	Si	No	Si
29/02/2016	Herrera Avila Ricardina Julia	S/ 1,150.81	Si	Si	Si	Si	Si
31/05/2016	Bustamante De Paredes Mirtha Arachelli	S/ 6,500.00	Si	Si	Si	Si	Si
30/06/2016	Velarde Pretell Rosario Victoria	S/ 2,784.56	Si	Si	Si	Si	Si
31/08/2016	Trujillo Sanchez Milly Margot	S/ 5,375.05	Si	Si	Si	Si	Si
28/02/2017	Otiniano Lopez Rosa Maria	S/ 7,000.00	Si	Si	Si	Si	Si
TOTAL		S/318,536.70					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 2 : Evaluación de los Procedimiento de créditos

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
31-01-17	Martos Chavez Jhon Edward	S/ 5,541.75	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-07-13	Ortiz Coral Oliver	S/ 789.06	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-08-13	Llanos Sore Maria Elena	S/4,468.79	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-08-13	Rodriguez Rodriguez Shirley Miriam Jocelyn	S/5,141.78	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-07-14	Villar Pinedo Miguel	S/4,357.58	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-04-15	Requejo Borja Roberto	S/ 5,398.36	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-07-15	Garcia Moreno Flor Raquel	S/ 6,595.74	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-10-15	Garcia Pereda Estela Violeta	S/4,262.62	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-01-16	Alva Navarro Jesus Gladys	S/5,807.18	SI	SI	NO	SI	SI	SI
30-04-16	Cossa Cabanillas Maria Valeria	S/ 4,397.79	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-08-16	Carranza Rodriguez Julio Cesar	S/ 6,995.96	SI	SI	NO	SI	SI	SI
28-02-17	Vilca Valverde Sandra Esther	S/ 6,835.84	SI	SI	NO	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
30-04-09	Ganoza De Bocanegra Gloria Yela	S/ 2,560.49	SI	SI	NO	NO	SI	SI
22-10-14	Bendezu Imaña Keisiko	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
29-10-14	Campos Narciso Hernan	S /3,000.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
29-10-14	Medina Rivera Santos Sebastian	S/ 3,000.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
29-10-14	Ravello Aguilar Nilton George	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
20-10-14	Vargas Andonaire Armando	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
07-11-14	Calderon Lopez Christian Andres	S/ 3,000.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
07-11-14	Plasencia Dioses Irvin Alexis	S/ 3,000.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
10-11-14	Izquierdo Carbajal Abel Ricardo	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
12-11-14	Cruz Atoche Maria Alejandra	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
14-11-14	Plasencia Arteaga Julio	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
14-11-14	Rosales Carrillo Jorge Luis	S/3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
14-11-14	Santisteban Mendoza Juan Jose	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
19-11-14	Castillo Pajares Helga Luz	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
19-11-14	Vargas Puerta Clayde Esther	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
21-11-14	Castillo Solano Wilmer Cesar	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
21-11-14	Ferrer Saldaña Luis Isaac	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
21-11-14	Puerta de Vargas Maria Elena	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
21-11-14	Torres Zamora Lidia Mabel	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
26-11-14	Enriquez Palomino Yasmin Elizabeth	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
26-11-14	Mendoza Santisteban Jhony Joel	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
26-11-14	Quispe La Serna Luz Elena	S/ 3,500.00	NO	NO	NO	NO	NO	NO
30-06-14	Aranguri de Cossa Mirtha Gladys	S/ 1,988.52	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-09-15	Cerna Zapata Virginia Ines Guadalupe	S/3,690.70	SI	SI	NO	NO	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
31-01-16	Monzon Garcia Jacinta	S/ 3,000.00	SI	SI	NO	SI	SI	SI
29-02-16	Herrera Bocanegra Cesar Silvio	S/ 3,842.32	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-10-16	Melendez Lopez Johnny Gilmer	S/ 2,163.59	SI	SI	NO	SI	SI	NO
30-06-17	Mozombite Garcia Elith	S/ 3,600.00	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-08-12	Alayo Cabel Reinaldo Santiago	S/ 4,921.89	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-09-12	Rios De Peralta Alicia Elizabeth	S/ 5,545.46	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-04-14	Vasquez Moran Lizardo Vidal	S/ 4,948.74	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-06-14	Orrillo Bejar Magaly del Rocio	S/ 3,030.07	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-12-14	Asencio Fernandez Betty Elizabeth	S/ 1,541.76	SI	SI	NO	NO	SI	NO
28-02-15	Ticona Jave Jose Manuel	S/ 1,536.89	SI	SI	NO	NO	SI	NO
31-03-15	Lizarme Orosco Hector	S/ 1,629.01	SI	SI	NO	NO	SI	NO
31-03-15	Miranda Gutierrez Dennis Rae	S/ 5,632.27	SI	SI	NO	NO	SI	NO

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperación recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba . Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
31-08-15	Fernandez Romero Erick Martin	S/ 1,725.54	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-08-15	Rodriguez Villarreal Cecilia Mariana	S/ 4,002.82	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-07-16	Reaño Ibañez Carlos Alfredo	S/ 5,573.74	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-10-08	Mendoza Leon Erwin	S/ 2,557.12	SI	SI	NO	NO	SI	SI
28-02-13	Requena Montero Blanca Rosa	S/ 2,209.25	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-10-15	Terrones Correa Jose	S/ 3,500.00	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-12-15	Quesquen Tirado Segundo Aniceto	S/ 2,452.11	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-06-16	Sisniegas Ygnacio Jose Arturo	S/ 5,414.51	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-07-16	Saldaña Bazan Javier Enrique	S/ 2,567.46	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-07-16	Urbina Goicochea Silvia Patricia	S/ 5,940.92	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-07-16	Tarrillo Infantes Pilar Elizabeth	S/ 6,211.73	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-08-16	Lozada De Ignacio Luz Angelica	S/ 6,563.06	SI	SI	NO	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso o del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
30-06-08	Mostacero Leon Santos Eulogio	S/ 2,584.22	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-12-14	Vite Leon Carlos Manuel	S/594.19	SI	SI	NO	NO	SI	SI
28-02-15	Chavez Segura Luis Alberto	S/ 3,145.82	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-05-15	Mujica Celis Jessica Paola	S/ 5,979.64	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-01-16	Calle Figueroa Jose Luis	S/ 5,371.92	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-08-16	Mattos Lujan Victor Antonio	S/ 1,932.58	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-03-17	Carpio Lescano Consuelo Abigail	S/ 10,000.00	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-10-05	Valenzuela Saenz Betty Liduvina	S/ 5,000.00	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-09-07	Camargo Lazaro Edith Ubaldina	S/ 2,699.90	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-10-08	Marquina Lavado Pedro Fortunato	S/ 6,824.00	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-11-08	Morales Valera Maria Margarita	S/ 6,588.07	SI	SI	NO	NO	SI	NO

Fuente: Elaboración Propia

FECHA	SOCIO	Importe	Procedimiento para aprobación de un préstamo					
			El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.
30-06-09	Sanchez Carruitero Noemi	S/ 1,511.27	SI	SI	NO	NO	SI	NO
31-03-14	Vasquez Carbajal Rolly Gobbiyer	S/ 1,169.31	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-07-14	Rafael Garay Alessander Richard	S/ 2,391.41	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30-11-14	Reyes Lopez Luis Guillermo	S/ 2,693.07	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-03-15	Gutierrez Gamboa Gladys Consuelo	S/ 3,261.32	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-03-15	Montoya Leyton Victor Manuel	S/ 1,657.90	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31-08-15	Silva Velasquez Nelly Esther	S/ 1,879.24	SI	SI	NO	NO	SI	SI
29-02-16	Herrera Avila Ricardina Julia	S/ 1,150.81	SI	SI	NO	SI	SI	SI
31-05-16	Bustamante De Paredes Mirtha Arachelli	S/ 6,500.00	SI	SI	NO	SI	SI	SI
30-06-16	Velarde Pretell Rosario Victoria	S/ 2,784.56	SI	SI	NO	SI	SI	NO
31-08-16	Trujillo Sanchez Milly Margot	S/ 5,375.05	SI	SI	NO	SI	SI	SI
28-02-17	Otiniano Lopez Rosa Maria	S/ 7,000.00	SI	SI	NO	SI	SI	SI
TOTAL		S/318,536.70						

Fuente : Elaboración Propia

ANEXO N° 3 : Evaluación de la Cobranza

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
31/01/2017	Martos Chavez Jhon Edward	S/ 5,541.75	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/07/2013	Ortiz Coral Oliver	S/ 789.06	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/08/2013	Llanos Sore Maria Elena	S/ 4,468.79	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/08/2013	Rodriguez Rodriguez Shirley	S/ 5,141.78	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/07/2014	Villar Pinedo Miguel	S/ 4,357.58	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
30/04/2015	Requejo Borja Roberto	S/ 5,398.36	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/07/2015	Garcia Moreno Flor Raquel	S/ 6,595.74	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/10/2015	Garcia Pereda Estela Violeta	S/ 4,262.62	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/01/2016	Alva Navarro Jesus Gladys	S/ 5,807.18	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/04/2016	Cossa Cabanillas Maria Valeria	S/ 4,397.79	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/08/2016	Carranza Rodriguez Julio Cesar	S/ 6,995.96	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
28/02/2017	Vilca Valverde Sandra Esther	S/ 6,835.84	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/04/2009	Ganoza De Bocanegra Gloria Yela	S/ 2,560.49	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
22/10/2014	Bendezu Imaña Keisiko	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
29/10/2014	Campos Narciso Hernan	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
29/10/2014	Medina Rivera Santos Sebastian	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
29/10/2014	Ravello Aguilar Nilton George	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
20/10/2014	Vargas Andonair e Armando Freddy	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
07/11/2014	Calderon Lopez Christian Andres	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
07/11/2014	Plasencia Dioses Irvin Alexis	S/ 3,000.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
10/11/2014	Izquierdo Carbajal Abel Ricardo	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
12/11/2014	Cruz Atoche Maria Alejandra	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
14/11/2014	Plasencia Arteaga Julio Cesar	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
14/11/2014	Rosales Carrillo Jorge Luis	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
14/11/2014	Santisteban Mendoza Juan Jose	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
19/11/2014	Castillo Pajares Helga Luz	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
19/11/2014	Vargas Puerta Clayde Esther	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
21/11/2014	Castillo Solano Wilmer Cesar	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
21/11/2014	Ferrer Saldaña Luis Isaac	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios
21/11/2014	Puerta De Vargas Maria	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
21/11/2014	Torres Zamora Lidia Mabel	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
26/11/2014	Enriquez Palomino Yasmin Elizabeth	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
26/11/2014	Mendoza Santisteban Jhony Joel	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos
26/11/2014	Quispe La Serna Luz Elena	S/ 3,500.00	No	No	No	No	No	No	Se otorgó a personas que no son socios y no cumplen los requisitos

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS							OBSERVACION
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.		
30/06/2014	Aranguri De Cossa Mirtha Gladys	S/ 1,988.52	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	
30/09/2015	Cerna Zapata Virginia Ines	S/ 3,690.70	No	No	No	No	No	No	Falleció	
31/01/2016	Monzon Garcia Jacinta	S/ 3,000.00	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	
29/02/2016	Herrera Bocanegra Cesar Silvio	S/ 3,842.32	No	No	No	No	No	No	Ya no labora	
31/10/2016	Melendez Lopez Johnny Gilmer	S/ 2,163.59	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	
30/06/2017	Mozombite Garcia Eliith	S/ 3,600.00	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	
31/08/2012	Alayo Cabel Reinaldo	S/ 4,921.89	No	No	No	No	No	No	Ya no labora	
30/09/2012	Rios De Peralta Alicia Elizabeth	S/ 5,545.46	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla	
30/04/2014	Vasquez Moran Lizardo Vidal	S/ 4,948.74	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla	
30/06/2014	Orrillo Bejar Magaly Del Rocio	S/ 3,030.07	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
31/12/2014	Asencio Fernandez Betty Elizabeth	S/1,541.76	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
28/02/2015	Ticona Jave Jose Manuel	S/1,536.89	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/03/2015	Lizarme Orosco Hector	S/1,629.01	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/03/2015	Miranda Gutierrez Dennis Rae	S/5,632.27	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/08/2015	Fernandez Romero Erick Martin	S/1,725.54	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/08/2015	Rodriguez Villarreal Cecilia	S/4,002.82	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/07/2016	Reaño Ibañez Carlos Alfredo	S/5,573.74	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACION
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
31/10/2008	Mendoza Leon Erwin Valdemar	S/ 2,557.12	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
28/02/2013	Requena Montero Blanca	S/ 2,209.25	No	No	No	No	No	No	Renunció
31/10/2015	Terrones Correa Jose	S/ 3,500.00	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/12/2015	Quesquen Tirado Segundo	S/ 2,452.11	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/06/2016	Sisniegas Ygnacio Jose Arturo	S/ 5,414.51	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/07/2016	Saldaña Bazan Javier Enrique	S/ 2,567.46	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/07/2016	Urbina Goicochea Silvia Patricia	S/ 5,940.92	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/07/2016	Tarrillo Infantes Pilar	S/ 6,211.73	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/08/2016	Lozada De Ignacio Luz	S/ 6,563.06	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/06/2008	Mostacero Leon Santos Eulogio	S/ 2,584.22	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS							OBSERVACION
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.		
31/12/2014	Vite Leon Carlos Manuel	S/ 594.19	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	
28/02/2015	Chavez Segura Luis Alberto	S/ 3,145.82	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla	
31/05/2015	Mujica Celis Jessica Paola	S/ 5,979.64	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla	
31/01/2016	Calle Figueroa Jose Luis	S/ 5,371.92	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla	
31/08/2016	Mattos Lujan Victor Antonio	S/ 1,932.58	No	No	No	No	No	No	Falleció	
31/03/2017	Carpio Lescano Consuelo Abigail	S/ 10,000.00	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta	

Fuente: Elaboración Propia

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACIÓN
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
31/10/2005	Valenzuela Saenz Betty Liduvina	S/5,000.00	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
30/09/2007	Camargo Lazaro Edith Ubaldina	S/2,699.90	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/10/2008	Marquina Lavado Pedro Fortunato	S/6,824.00	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/11/2008	Morales Valera Maria Margarita	S/6,588.07	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
30/06/2009	Sanchez Carruitero Noemi	S/1,511.27	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/03/2014	Vasquez Carbajal Rolly Gobbiyer	S/1,169.31	Si	Si	No	No	Si	No	Descuento de la cuota incompleta, tiene dos préstamos
31/07/2014	Rafael Garay Alessander Richard	S/2,391.41	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla

Fecha	Socio	Importe	PROCEDIMIENTOS						OBSERVACION
			El descuento se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de Pensiones y Remuneraciones del sector salud La Libertad.	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de Gestión de Riesgo de Crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	Se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento de su deuda.	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos.	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años.	
30/11/2014	Reyes Lopez Luis Guillermo	S/2,693.07	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones y ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
31/03/2015	Gutierrez Gamboa Gladys	S/3,261.32	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/03/2015	Montoya Leyton Victor	S/1,657.90	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/08/2015	Silva Velasquez Nelly	S/1,879.24	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
29/02/2016	Herrera Avila Ricardina	S/1,150.81	No	No	No	No	No	No	Falleció
31/05/2016	Bustamante De Paredes Mirtha	S/6,500.00	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla
30/06/2016	Velarde Pretell Rosario	S/2,784.56	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
31/08/2016	Trujillo Sanchez Milly	S/5,375.05	Si	Si	No	No	No	No	Descuento de la cuota incompleta
28/02/2017	Otiniano Lopez Rosa	S/7,000.00	No	Si	No	No	No	No	Se endeudó en otras instituciones que ya no le alcanza para que le descuenten en planilla

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 4 : Promedio del incumplimiento de políticas de Créditos

POLITICAS	SI		NO		TOTAL	
	Cantidad	S/	Cantidad	S/	Cantidad	S/
Ser trabajador jubilado, cesante o activo del sector salud y estar inscrito en la cooperativa como socio.	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
No ser garante de un socio que se encuentre en morosidad	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
Tener capacidad de pago acreditando los ingresos con su boleta de pago en la que no existan descuentos por más de 50% de sus ingresos.	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
Se verifica la experiencia crediticia en el INFOCORP	23	S/ 114,570.77	60	S/ 203,965.93	83	S/318,536.70
Se presentará una autorización por escrito de descuento por planilla de pensiones y/o remuneraciones.	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
TOTAL		S/ 1,102,717.57		S/ 489,965.93		
PROMEDIO		S/ 220,543.51		S/ 97,993.19		

ANEXO N° 5 : Promedio del incumplimiento de procedimientos de Créditos

PROCEDIMIENTOS	SI		NO		TOTAL	
	Cantidad	S/	Cantidad	S/	Cantidad	S/
El área de créditos y cobranzas emite Expediente de Créditos para su aprobación y trámite de atención.	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
La unidad de créditos y recuperaciones recibe Expediente de Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso del préstamo	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
El comité de Créditos revisa expediente y aprueba o desaprueba. Tramita aprobac. ante Gerencia	0	S/ 4,002.82	83	S/ 314,533.88	83	S/318,536.70
La Gerencia recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Unidad de Operaciones	23	S/ 125,691.56	60	S/ 192,845.14	83	S/318,536.70
La Unidad de Operaciones recibe Exp. Créditos, verifica y tramita aprobación del desembolso ante Tesorería	62	S/ 247,036.70	21	S/ 71,500.00	83	S/318,536.70
El área de tesorería revisa y verifica la información del Expediente y procede a efectuar el desembolso.	54	S/ 223,649.28	29	S/ 94,887.42	83	S/318,536.70
TOTAL		S/1,094,453.76		S/ 816,766.44		
PROMEDIO		S/ 182,408.96		S/ 136,127.74		

ANEXO N° 6 : Promedio del incumplimiento de procedimientos de Cobranza

N°	PROCEDIMIENTOS	SI		NO		TOTAL	
		Cantidad	S/	Cantidad	S/	Cantidad	S/
1	La recuperación de préstamos efectuados a los socios se efectúa mediante el descuento mensual por planillas de pago de pensiones y remuneraciones del sector salud La Libertad	34	S/ 318,502.70	49	S/ 183,995.70	83	S/ 318,536.70
2	La recuperación de préstamos hasta los 30 días la cobranza será exclusiva del comité de gestión de riesgo de crédito, a través de llamadas telefónicas, cartas de cobranza	56	S/ 318,480.70	27	S/ 89,247.55	83	S/ 318,536.70
3	La recuperación de préstamos a partir de los 60 días el comité de Gestión de Riesgo de Crédito elevará al Consejo de Administración un informe	0	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70
4	En el caso de la imposibilidad de efectuar los descuentos por planillas o de su encaje por amortizaciones mensuales, se notifica al asociado para que se acerque a la cooperativa para cancelar su cuenta atrasada y/o ver la posibilidad de un refinanciamiento	0	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70
5	El socio que en el último préstamo haya incurrido en morosidad, pasado el plazo de su devolución no será sujeto de un nuevo préstamo, sino hasta después de haber aportado tres meses consecutivos	1	S/ 318,535.70	82	S/ 317,367.39	83	S/ 318,536.70
6	Los socios con proceso judicial por morosidad, después de haber saneado sus deudas, podrán solicitar un nuevo préstamo después de cinco años	0	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70	83	S/ 318,536.70
TOTAL			S/ 1,911,129.20		S/ 1,546,220.74		
PROMEDIO			S/ 318,521.53		S/ 257,703.46		