



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**GESTIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN
CREDITICIA DE LA COOPAC FONDESURCO AGENCIA
MOQUEGUA, 2023**

PRESENTADO POR

BACH. SANDRA HELEN ARCE QUISPE

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () /

LAS CONVERSACIONES MODELO Y LA EXPRESIÓN ORAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2024

Presentado por el(la):

BACH. BRENDA KAREN SALAS MENDIZABAL

BACH. ZULMA VICTORIA HUAMAN CASTILLO

Para obtener el grado académico (Título profesional (X) o Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN ESPECIALIDAD IDIOMA EXTRANJERO, TRADUCTOR E INTÉRPRETE asesorado por el/ MGR. CRISTINA PAOLA GARCIA RODRIGUEZ con Resolución de Decanato N°01484-2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
EDUCACION	BACH. BRENDA KAREN SALAS MENDIZABAL BACH. ZULMA VICTORIA HUAMAN CASTILLO	LAS CONVERSACIONES MODELO Y LA EXPRESIÓN ORAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, 2024	15%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 15% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 01 de OCTUBRE de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
PÁGINA DE JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	V
ÍNDICE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE TABLAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES.....	11
1.1. Antecedente de la COOPAC Fondesurco	11
1.2. Descripción de la COOPAC Fondesurco	11
1.3. Descripción de las actividades financieras de la COOPAC Fondesurco	13
1.3.1. Servicios Financieros	13
1.3.2. Servicios no financieros	13
1.3.3. Estructura organización de la COOPAC Fondesurco	14
1.4. Descripción de las áreas que conforman la COOPAC Fondesurco	15
1.5. Descripción del proceso de evaluación de créditos	16
1.6. Explicación de cargo y funciones del graduado	17
1.7. Objetivo del proceso de evaluación crediticia de la COOPAC Fondesurco	18
1.7.1. Objetivo general	18

1.7.2. Objetivo específico.....	18
1.8. Resultados alcanzados en el área de trabajo en el periodo 2023	19
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedente local	20
2.1.2. Antecedente nacional	21
2.2. Marco legal.....	22
2.3. Marco teórico	26
2.3.1. Cooperativa de ahorro y crédito	26
2.3.2. El crédito.....	27
2.3.3. Evaluación crediticia	29
2.3.4. Políticas crediticias.....	32
2.3.5. Etapas del proceso de evaluación crediticia	36
2.3.6. Criterios de evaluación crediticia	42
2.4. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe	44
CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	51
3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridas durante la carrera	51
3.1.1. Contextualización del estudio	52
3.1.2. Metodología utilizada.....	52
3.1.3. Análisis de datos financieros y resultados.....	54
3.1.4. Proceso de auditoría y control interno.....	55
3.2. Desarrollo de experiencias	56
3.2.1. Implementación de tecnología y herramientas avanzadas	56

3.2.2. Business Intelligence	57
3.2.3. Capacitación continúa y actualización profesional	57
3.2.4. Innovación en estrategias financieras	59
3.2.5. Evaluación de impacto y mejora continua.	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Logo de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Fondesurco</i>	<i>12</i>
<i>Figura 2: Organigrama general de la COOPAC Fondesurco</i>	<i>15</i>
<i>Figura 3: Organigrama de la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua</i>	<i>16</i>
<i>Figura 4: Las 5 c del crédito</i>	<i>31</i>
<i>Figura 5: Etapas del proceso de evaluación crediticia</i>	<i>37</i>
<i>Figura 6: Afiches de promoción que utiliza la COOPAC Fondesurco</i>	<i>45</i>
<i>Figura 7: Revisión del socio en la plataforma digital Sentinel</i>	<i>46</i>
<i>Figura 8: Registro del socio en el sistema del Netbnak de la COOPAC Fondesurco</i>	<i>47</i>
<i>Figura 9: Registro de la solicitud de crédito del socio</i>	<i>48</i>
<i>Figura 10: Proceso de evaluación crediticia de la COOPAC Fondesurco</i>	<i>49</i>
<i>Figura 11: Cargado de los formatos en la plataforma digital de la COOPAC Fondesurco</i>	<i>50</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Los 3 niveles de esquema modular de las COOPAC</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 2: Límites de concentración de riesgo de las COOPAC</i>	<i>35</i>

RESUMEN

El presente informe de suficiencia profesional titulado “Gestión del proceso de evaluación crediticia en la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua 2023” tiene como finalidad aplicar herramientas de evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos. El enfoque utilizado en este estudio es de análisis documental, empleando el manual de procedimientos de créditos de la COOPAC Fondesurco, así como herramientas cualitativas y cuantitativas en la evaluación crediticia. Como resultado, se logró una adecuada implementación del manual de procedimientos de créditos, así como la recolección y gestión de la documentación de los socios para el análisis cualitativo, utilizando herramientas digitales y sitios web. En cuanto a los resultados del análisis cuantitativo, se aplicaron correctamente herramientas financieras como el flujo de caja, el estado de situación financiera y los estados de resultados para evaluar la viabilidad de un crédito. Además, se elaboraron expedientes para su presentación ante el comité de créditos. En conclusión, durante mi tiempo en la COOPAC Fondesurco, gracias a la correcta aplicación de métodos y herramientas financieras, se logró una disminución de mora hasta 0.31 %, lo que indica que las evaluaciones realizadas a los socios fueron efectivas. Asimismo, se observó un aumento en el número de socios y en el monto de créditos otorgados, resultando en que más del 95 % de los créditos fueran aprobados por el comité de créditos.

Palabras clave: crédito, evaluación crediticia, herramienta cualitativa y cuantitativa.

ABSTRACT

The present professional sufficiency work called "Management of the credit evaluation process in COOPAC Fondesurco, Moquegua agency, 2023", aims to use credit evaluation tools for granting credit. The method used in this work is at the document analysis level, where the COOPAC Fondesurco credit procedures manual and qualitative and quantitative tools were used in credit evaluation. As a result of this work, the correct application of the credit procedure manual, the collection and management of partner documents for qualitative analysis, where digital tools and web pages were used, were obtained. With respect to the results of the quantitative analysis, financial tools such as cash flow, financial position statement and income statements were appropriately used to determine the partner's payment capacity. In addition, files were prepared for support before the credit committee. It can be concluded that during my stay at COOPAC Fondesurco, as a result of the correct use of financial methods and tools, a 0.00% increase in default was achieved, which means that the evaluations carried out on the partners were carried out efficiently. Likewise, a greater number of partners and amount of credits granted were placed, and finally this led to more than 95% of the credits being approved by the credit committee.

Keywords: credit, credit evaluation, qualitative and quantitative tool.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado “Gestión del proceso de evaluación crediticia en la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua 2023”, tiene como objetivo utilizar las herramientas de evaluación crediticia para el otorgamiento crediticio en la COOPAC Fondesurco, entendida como el procedimiento que implica un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de un socio, con el objetivo de decidir si se le concede o se le niega el crédito.

La problemática identificada radica en la ineficiencia al llevar a cabo la evaluación crediticia, lo cual se atribuye a la escasa capacitación sobre las actualizaciones del manual de procedimientos de créditos. Este trabajo tiene como propósito subsanar las debilidades y deficiencias en el proceso de evaluación crediticia, utilizando herramientas de análisis tanto cuantitativas como cualitativas para la concesión de créditos.

En el Capítulo I, se examinó los aspectos generales de la COOPAC Fondesurco, enfocándose en la gestión del proceso de evaluación crediticia. Se proporciona una descripción exhaustiva de las actividades realizadas en el área de negocios de la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua, 2023.

El Capítulo II se dedica a la fundamentación teórica, donde se analizarán las bases teóricas, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el ejercicio del cargo.

En el Capítulo III, se presenta las contribuciones resultantes de la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera, así como el desarrollo de experiencias prácticas. Finalmente, se incluirán las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedente de la COOPAC Fondesurco

La cooperativa de ahorro y crédito Fondesurco es una empresa especializada en microfinanzas del sector financiero, anteriormente era una ONG que fue creada en el año de 1994 con el apoyo de dos ONG (CEDER Y DESCO), durante 21 años de una labor exitosa en el sector rural, se constituyó la cooperativa Fondesurco, mediante escritura pública el 04 de febrero del 2015, ante el notario Público Ernesto Escarza Benítez, inscrita en la partida N° 11297119, como persona jurídica con RUC 2060014952. Bajo el amparo de la FENACREP inicia sus operaciones el 15 de febrero del 2015, siendo su primer local en la ciudad de Arequipa, con una aportación inicial de más de 4 millones de soles por parte de sus socios, en la actualidad, el gerente general de la COOPAC Fondesurco es el Magister Carlos Alberto Márquez Moscoso. (COOPAC Fondesurco, 2024).

1.2. Descripción de la COOPAC Fondesurco

La cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco, esta creada como una entidad financiera que brinda servicios financieros, como créditos, ahorros, seguros y otros, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus socios, enfocándose en el sector rural donde el acceso a créditos es limitado. Funciona con la regulación y supervisión

de la SBS desde 01 de enero del 2019 a través de la Superintendencia Adjunta de Cooperativas (SACCOOP), mediante lo dispuesto en el numeral 2 de la vigésima cuarta disposición final y complementaria de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, modificada por la Ley N° 30822.

La COOPAC Fondesurco cuenta con 27 agencias a nivel nacional, distribuidas en los siguientes departamentos: Lima (Lince), Huancavelica (Izcuchaca), Ayacucho (Coracora, Incuyo y Pausa), Arequipa (La Negrita, Arequipa Norte, Ático, Aplao, Chala, Chivay, Acarí, Chuquibamba, Cocachacra, Cotahuasi, Huanca, Orcopampa, Pampacolca, Punta de Bombon, Viraco, Yauca, San Jose y Pucchun), Puno (Cabanillas) y Moquegua (*Moquegua*, Omate y Puquina).

La COOPAC se rige por la Ley General de Cooperativas D.S 074-90-TR y la normatividad estipulada por la Superintendencia de Banca y Seguros para instituciones cooperativas no autorizadas a realizar operaciones con presupuestos estatales, su estatuto y los acuerdos de la Asamblea General. La COOPAC Fondesurco en el año 2023 registro un incremento en el número de socios de 5.0% con relación al año 2022. El número de socios atendidos al cierre del ejercicio fue de 41,310, ofreciendo servicios de crédito y ahorro, enfocándose en el sector rural donde el acceso a créditos es limitado.

Figura 1

Logo de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Fondesurco



Nota: Esta figura muestra el logotipo de la COOPAC Fondesurco. Fuente (COOPAC Fondesurco, 2024)

1.3. Descripción de las actividades financieras de la COOPAC Fondesurco

COOPAC Fondesurco cuenta con los siguientes servicios Financieros y no financieros:

1.3.1. Servicios Financieros

Según la COOPAC Fondesurco (2024) los servicios financieros que brinda la cooperativa son los siguientes:

- *Ahorros*, se compone en ahorros a plazo fijo, ahorro móvil, ahorro móvil niños, cuenta CTS, ahorro programado y ahorro MAS.
- *Créditos para tu negocio*, se distribuye en los siguientes productos como fonde empresa, fonde ganadero, fonde agro, fonde fácil, fonde mujer, compra de deuda y fonde agua.
- *Créditos para dependientes*, se les ofrece los siguientes productos como fonde gusto, fonde hogar, fonde líquido, fonde efectivo y compra de deuda.
- *Seguros*, están compuesto por microseguros de accidentes, microseguros de familia protegida, microseguros de vida, soat y seguro de desgravamen.

1.3.2. Servicios no financieros

Según la COOPAC Fondesurco (2024) los servicios no financieros que brinda la cooperativa son los siguientes:

- *Consultorios especializados itinerante de Fondesurco*, son campañas de salud, de atención medica en diversas especialidades, en sectores rurales y urbano marginal, donde los servicios de atención medica sean inexistentes.
- *Consultorio médico en línea*, Fondesurco contrata profesionales capacitados en salud, para atender a los socios de forma gratuita a través de una línea telefónica.
- *Saludos* de cumpleaños a los socios y fiestas importante.
- *Escuela de formación de lideres cooperativos*, el objetivo principal es formar lideres basados en la filosofía y cultura cooperativista con la finalidad de, sensibilizar a los socios para la construcción de una sociedad justa y solidaria.

- *Programa escuela de apoyo a la excelencia*, este programa se brinda de forma virtual para los estudiantes de colegios del sector rural que, ocupen los primeros puestos y requieran nivelación académica, con la finalidad de acceder al proceso de selección extraordinaria e ingresar a la universidad.

1.3.3. Estructura organización de la COOPAC Fondesurco

1.3.3.1 Misión

Facilitar el acceso a servicios financieros a las personas que viven en el ámbito rural para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros socios (COOPAC Fondesurco, 2024).

1.3.3.2 Visión

Ser líderes en el Perú y referente global en servicios financieros para el desarrollo rural en armonía con el medio ambiente (COOPAC Fondesurco, 2024).

1.3.3.3 Valores

De acuerdo a COOPAC Fondesurco (2024) los valores con los que cuenta la cooperativa son los siguientes:

- *Servicio*: La COOPAC Fondesurco busca satisfacer las necesidades de nuestros socios, por lo que promovemos el escucha activa, asistimos y nos anticipamos a sus necesidades de manera incondicional.
- *Vocación*: En Fondesurco somos un equipo de personas ofreciendo lo mejor de nosotros y enfocados en cumplir con la misión reforzando la empatía entre los colaboradores y socios, dedicando todos nuestros esfuerzos hasta lograr los objetivos.
- *Ética*: En Fondesurco las decisiones se basan principios morales, normas y procedimientos, que garantizan un ambiente de confianza, respeto, justicia y transparencia entre nuestros socios, colaboradores y proveedores.
- *Responsabilidad social*: Para Fondesurco nos enfocamos en el comportamiento social y ambiental responsable respecto a los socios, colaboradores, las comunidades y el ambiente.

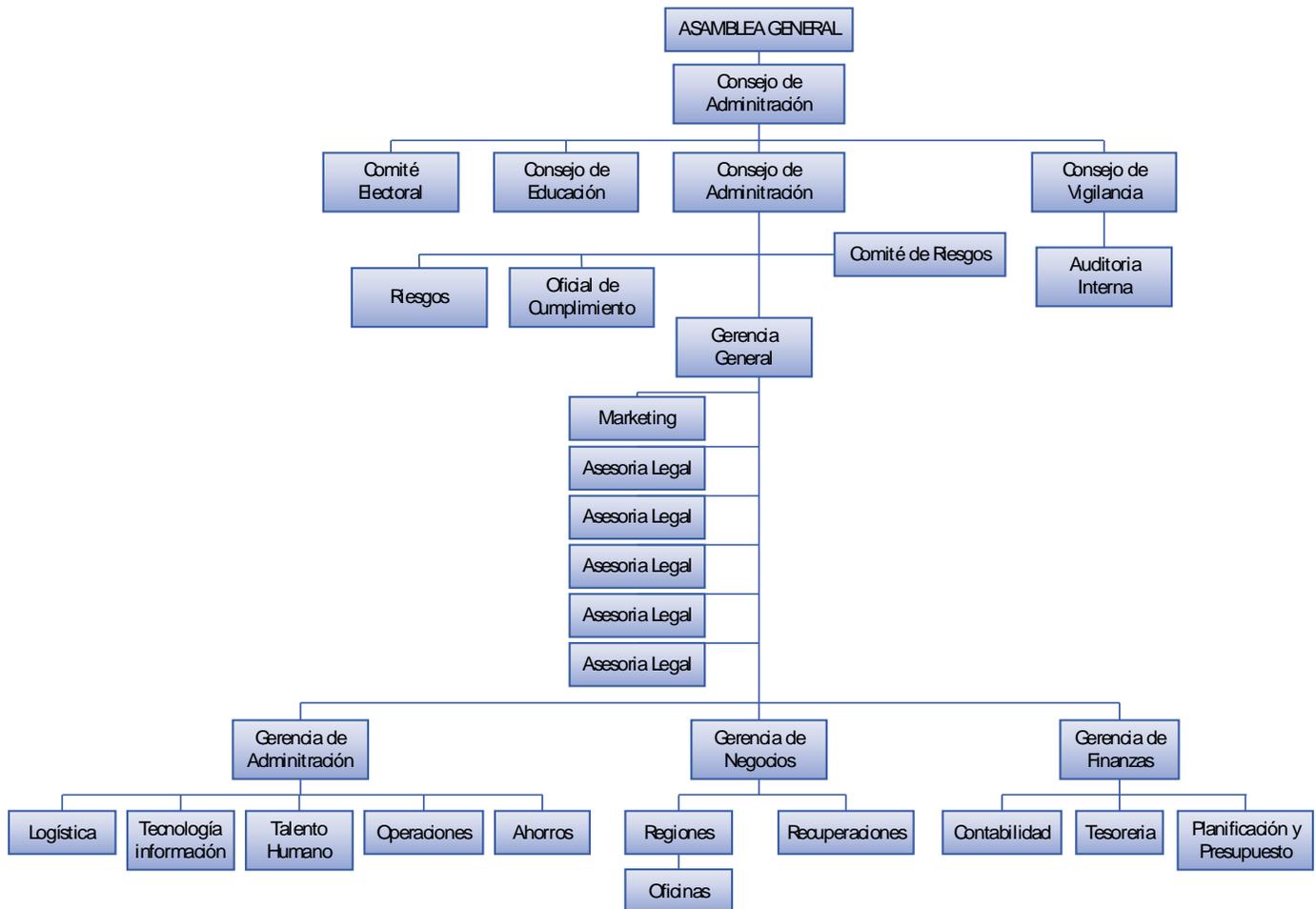
- *Excelencia:* En Fondesurco desarrollamos todas nuestras capacidades para cumplir con lo propuesto, con el fin de superar las expectativas de nuestros socios, colaboradores y proveedores.

1.4. Descripción de las áreas que conforman la COOPAC Fondesurco

La COOPAC Fondesurco, está dirigida por una asamblea general, compuesta por el consejo administrativo, consejo vigilancia, consejo de educación y comité electoral, la segunda línea está compuesta el gerente general, secretaria y auditoría interna.

Figura 2

Organigrama general de la COOPAC Fondesurco

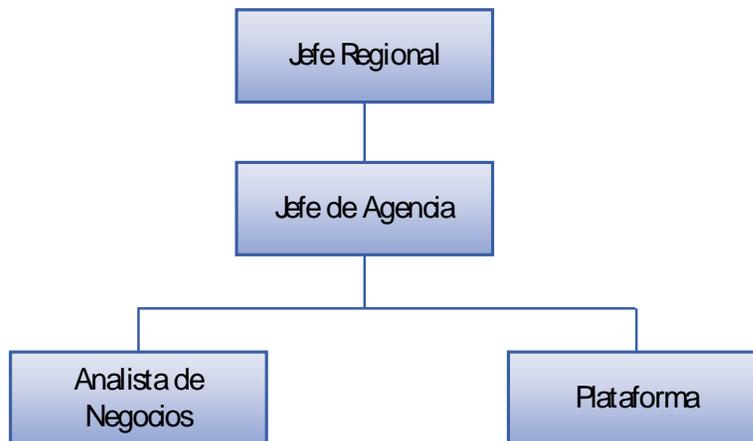


Nota: En esta figura se muestra la estructura organizacional de la COOPAC Fondesurco.

A continuación, en la figura 2 se muestra el organigrama de la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua.

Figura 3

Organigrama de la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua



Nota: En esta figura se muestra la estructura organizacional de la COOPAC Fondesurco agencia Moquegua.

1.5. Descripción del proceso de evaluación de créditos

Antes del proceso de evaluación, se le solicita al cliente programar una visita al domicilio y/o actividad económica acorde a su disponibilidad.

En el proceso de evaluación del crédito de la COOPAC Fondesurco el analista de créditos evalúa al cliente utilizando una variedad de formatos, anotando información, luego ingrese esta información al sistema financiero. Para esto se requiere la siguiente información: Copia de DNI, recibo de servicios, documentos de ingresos económicos y documento de propiedad (título de propiedad, constancia de posesión, acta de adjudicación emitida por la municipalidad, ficha registral, compra venta notarial, constancia de posesión emitida por el juez de paz y otros-aval).

Inscripción del socio en el Netbank: En este parte se registra los datos personales del socio (pasa de ser cliente a socio con una aportación de 48 soles)

Elaboración de hoja de trabajo, flujo de caja y estados financieros: En la hoja de trabajo se registra los ingresos económicos del socio, gastos de negocio, costos de negocio. En el flujo de caja se registra los ingresos económicos mensuales, gastos de negocio mensuales, costos mensuales, gastos familiares, efectivo inicial y deudas de pago mensuales. Y el estado de situación financiera está compuesta por los activos, pasivos y patrimonios con los que cuenta el socio.

Análisis de los resultados: este procedimiento consiste en analizar las ratios de liquidez, capital de trabajo y endeudamiento.

Sustentar crédito ante el comité: En este proceso se sustenta el crédito frente al comité de crédito para determinar su viabilidad. Los formatos procedentes por el Netbank son: el resumen del expediente, el historial de solicitud y reporte de comité.

Revisión de documentos: En esta etapa en jefe de agencia revisa que la documentación y formatos estén llenados y sellados por el analista, para proceder a firmar la aprobación del crédito. Los Formatos que se adjuntan al expediente son por ejemplo: Check list, propuesta de financiamiento, solicitud de crédito, croquis de ubicación, DNI, recibo de servicios, declaración jurada de bienes, flujo de caja, hoja de trabajo, estado de situación financiera, inventario, formulario créditos verdes, centrales de riesgo, Sustento de pago de sus créditos en otras entidades financieras y garantía.

1.6. Explicación de cargo y funciones del graduado

En la COOPAC Fondesurco el Analista de Crédito realiza la evaluación cuantitativa y cualitativa de un crédito ejecutando sus funciones de acuerdo a los principios rectores del presente manual de procedimiento de créditos y dentro de los principios y deberes establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo. A continuación, se detallan las funciones que cumple el analista de créditos:

Los analistas son los principales responsables de realizar la promoción activa de créditos de la COOPAC Fondesurco, verificar el historial crediticio del socio, analizar el endeudamiento en el sistema financiero, tener en cuenta la exposición de aspectos legales y/o tributarios que afectan la posición del socio deudor, verificar el

cumplimiento de las condiciones y requisitos generales del crédito, cumplimiento de la normatividad interna y externa vigente, efectuar visitas de verificación del negocio y domicilio.

Además, son responsable de la verificación de la calidad, confiabilidad y veracidad de los documentos e información proporcionada por el socio y usados en el proceso crediticio, cruzando dicha información con terceras personas de donde provenga la información, todos los documentos que proporciona el socio, deben ser sellados por el analista de créditos que propone el crédito, formular el estado de situación financiera y el estado de resultado de los socios, para determinar su capacidad de pago.

Así mismo, son responsables de elaborar flujo de caja proyectado para los créditos: micro empresas, pequeñas empresas, medianas empresas, grandes empresas, es responsable del crédito desde su colocación hasta su recuperación y de la morosidad de la cartera de créditos administrada y mantenerse en permanente contacto con los socios a los que se les ha otorgado créditos que por su naturaleza y monto necesitan esta clase de seguimiento.

1.7. Objetivo del proceso de evaluación crediticia de la COOPAC Fondesurco

1.7.1. Objetivo general

- Utilizar las herramientas de evaluación crediticia para el otorgamiento crediticio en la COOPAC Fondesurco.

1.7.2. Objetivo específico

Los objetivos específicos del presente informe de suficiencia son:

- Efectuar el análisis cualitativo en las evaluaciones crediticias de la COOPAC Fondesurco.
- Efectuar el análisis cuantitativo de las evaluaciones crediticias de la COOPAC Fondesurco.
- Sustentar los expedientes de los socios ante el comité de créditos de la COOPAC Fondesurco.

1.8. Resultados alcanzados en el área de trabajo en el periodo 2023

Dentro de la evaluación crediticia en la COOPAC Fondesurco se utilizaron herramientas cualitativas para determinar la voluntad de pago y la veracidad de la información entregada por el socio, dentro de esta evaluación se emplearon herramientas como: plataforma digital Sentinel, documentación de identidad, recibo de servicios, documentación que acredite su actividad, matriz de garantía, verificación in situ, registro nacional de identificación y estado civil, plataforma de ministerio del trabajo y plataforma de la superintendencia nacional de salud.

Para el análisis cuantitativo del socio, se utilizaron herramientas cuantitativas para determinar la capacidad de pago del socio y la viabilidad del crédito, utilizando instrumentos financieros como: el flujo de caja, el estado de situación financieras y el estado de resultados.

Tanto el análisis cuantitativo como el análisis cualitativo permiten que el analista de créditos obtenga información valiosa del socio, para armar un expediente de crédito, que finalmente será revisado y aprobado por el comité de crédito.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedente local

Choque y Ramos (2020) en su investigación titulada “Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco, agencia Moquegua, 2018”, tiene como objetivo evidenciar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito influye en la calidad de la cartera crediticia, así como si el proceso cuantitativo de evaluación de crédito afecta las colocaciones de crédito. La investigación se basa en un enfoque explicativo y utiliza como instrumento principal la encuesta, considerando una población de 19 trabajadores. Los resultados de la evaluación indican que el proceso de otorgamiento de créditos ejerce un considerable impacto en la cartera crediticia. En primer lugar, se ha comprobado que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene un efecto significativo en las colocaciones de crédito deficientes, con un nivel de significancia de 0.000. En segundo lugar, se ha evidenciado que el método cuantitativo de evaluación de créditos influye de manera significativa en la recuperación crediticia deficiente, con un nivel de significancia de 0.039. En tercer lugar, se ha demostrado

que el método cualitativo de evaluación de créditos tiene un impacto significativo en las colocaciones de crédito deficientes, con un nivel de significancia de 0.023. Por último, se ha comprobado que el método cualitativo de evaluación de créditos también afecta de manera significativa la recuperación deficiente de créditos, con un nivel de significancia de 0.044.

2.1.2. Antecedente nacional

Paytan (2022) en su investigación, se propone mejorar la calidad del servicio en el proceso de concesión de créditos mediante la implementación de herramientas de la metodología Lean Service en el área de créditos de la Caja Municipal de Arequipa, específicamente en la agencia Villa el Salvador de Lima. Para ello, se aplican diversas herramientas de la filosofía Lean, tales como el método de las cinco "S", el Mapa de Flujo de Valor (VSM), la identificación de los siete desperdicios y el trabajo estandarizado con Takt Time. Estas estrategias permitirán disminuir el tiempo de atención al cliente, eliminar desperdicios, reducir costos operativos y optimizar el proceso de otorgamiento de créditos. El análisis realizado fue de carácter cuantitativo y cualitativo, utilizando técnicas como encuestas para evaluar la relación entre las causas del problema y los analistas de créditos, así como observaciones para determinar el tiempo promedio de operación en la colocación de créditos. El objetivo principal de este estudio es aplicar las herramientas de la metodología Lean Service para acortar el tiempo de atención al cliente en el proceso crediticio, mejorar el rendimiento del personal y aumentar la productividad.

Quispe y Ruiz (2023) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del proceso de evaluación crediticia en el aumento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva, ubicada en la Región San Martín, Perú, durante el año 2019. El enfoque de esta investigación fue mixto, con un alcance explicativo y no experimental. Para la recopilación de datos, se utilizaron herramientas como cuestionarios, guías de entrevistas y guías de análisis documental. Es relevante mencionar que estos instrumentos fueron aplicados tanto por el jefe del área de créditos y recuperaciones como en los expedientes de crédito de los socios y

trabajadores del área. Según la investigación, el proceso de evaluación crediticia influye importante aumento de la morosidad en COOPAC La evolución de la se presentó un plan de mejora para la región San Martín en Perú en 2019, que incluye una programación de formación para analistas de créditos, procedimientos de cobranza y políticas de evaluación crediticia.

Alarcon et al., (2024) en su investigación titulada "Evaluación Crediticia y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín-2022", el objetivo fue determinar cómo se relacionan la evaluación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli en Chanchamayo. Se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional con un diseño transversal no experimental. Se optó por la encuesta como método y el cuestionario como herramienta para la recopilación de datos. La población tenía 74 trabajadores, divididos en 56 colaboradores, 14 directivos y 4 personas que brindan servicios externos. 33 trabajadores fueron seleccionados por inclusión y exclusión. Los resultados mostraron una correlación negativa de -0,862, lo que indica una correlación alta.

2.2. Marco legal

A finales del siglo XIX y en la segunda mitad del siglo XX, se establecieron las primeras cooperativas en Perú, junto con las mutuales artesanales, marcando el inicio de la corriente cooperativista en el país. Sin embargo, la primera cooperativa formal se fundó en 1919 en Arequipa, conocida como la Cooperativa de Consumo de los Empleados y Obreros de los Ferrocarriles del Sur. Posteriormente, entre 1941 y 1950, se promulgaron diversas normativas legales relacionadas con el cooperativismo. No obstante, fue el 14 de diciembre de 1964, a través de la Ley General de Cooperativas Ley N°15260 (1964), que el Estado peruano organizó de manera sistemática las distintas disposiciones sobre cooperativismo, lo que dio inicio a un creciente interés por este modelo, facilitando la implementación de políticas más activas para su fomento, promoción y protección. Tras la revisión de los lineamientos del anteproyecto, este fue aprobado y promulgado mediante el Decreto Legislativo N°085 (1980), durante el segundo gobierno de Fernando Belaunde Terry, y actualmente se

encuentra regulado en el Texto Único Ordenado Decreto Supremo N°074-90-TR (1991).

Con respecto a las operaciones de las COOPAC la Ley N°26702 (1996), Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, donde en el título III de operaciones y servicios del capítulo I de normas comunes del artículo 221 de operaciones y servicios, menciona que las cooperativas están autorizada a realizar las siguientes operaciones: recibir depósitos a plazo y de ahorros, otorgar créditos directos con o sin garantía y conceder créditos hipotecarios.

Así mismo, mediante la Resolución N°11356 (2008) habilita a las cooperativas a ofrecer los siguientes tipos de créditos: créditos corporativos, créditos a grandes empresas, créditos a medianas empresa, créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas, créditos de consumo revolvente, créditos de consumo no revolvente y créditos hipotecarios para vivienda.

A partir del primero de enero del 2019, mediante la Ley N°30822 (2018) fecha en que entró en vigencia, la SBS cuenta con la competencia para supervisar el Sistema COOPAC. La supervisión de las COOPAC por la SBS inicia con la inscripción de la COOPAC en el Registro COOPAC. Antes de ello estaban sujetas a la supervisión de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú - FENACREP.

De acuerdo a la Ley N°30822 (2018) la supervisión se realiza bajo un esquema modular de 3 niveles:

Tabla 1

Los 3 niveles de esquema modular de las COOPAC

Nivel COOPAC	Descripción
Nivel 1	Monto total de activos de hasta 600 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
Nivel 2	Monto total de activos mayor a 600 unidades UIT y hasta 65,000 UIT.
Nivel 3	Monto total de activos mayor a 65,000 UIT.

Nota: En esta tabla se muestra la clasificación de las COOPAC de acuerdo la UIT.

Fuente: Ley N° 30822 (2018)

Es así, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco mediante registro nacional 00162_2019_REG.COOPAC-SBS pertenece al nivel 2 de las COOPAC.

Para evaluación y otorgamiento de créditos en la COOPAC Fondesurco deberá regirse a la Resolución SBS N°480 (2019). En su artículo 42.1, se establece que los créditos otorgados por las COOPAC deben estar regulados por un reglamento que contemple las políticas y procedimientos necesarios para la evaluación y concesión de créditos. Este reglamento debe incluir, entre otros elementos, los requisitos, condiciones y niveles de aprobación de los créditos, así como los tipos de garantías aceptables. Además, debe ajustarse a lo que se indica en el presente artículo, dependiendo del nivel de la COOPAC en cuestión, ser aprobado por el Consejo de Administración y estar disponible para la Superintendencia con el fin de facilitar la supervisión que considere necesaria.

Las políticas de concesión de créditos de la COOPAC Fondesurco fueron ratificadas en la sesión del consejo de administración del 16 de junio de 2023 (última actualización). Estas políticas se establecieron con el objetivo de unificar criterios, asegurando que el procesamiento se realice de manera confiable y evitando un incremento en el riesgo para la cooperativa.

Además, en la Resolución N°11356 (2008) menciona que los parámetros de evaluación de otorgamiento de crédito tanto para el deudor no minoritas como para el deudor minorista son los siguientes:

- Para conceder el crédito a deudores no minoristas, la evaluación del solicitante debe tener en cuenta, además de los conceptos mencionados en el párrafo previo, su contexto económico, su habilidad para manejar sus compromisos ante fluctuaciones cambiarias o de su ambiente comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la gestión de la empresa y las categorías otorgadas por las otras entidades del sistema financiero.
- Para evaluar el otorgamiento de préstamos a deudores minoristas, se examinará la capacidad de pago considerando los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el valor de sus diferentes compromisos, y la cantidad de las cuotas pactadas con la compañía; además de las categorías crediticias otorgadas por otras entidades del sistema financiero. Para los préstamos a pequeñas y microempresas, las compañías podrán prescindir de ciertos requisitos documentales requeridos por esta Superintendencia. Esto podría ser posible crear indicadores mínimos entre cliente y empresa, a la satisfacción de este ente de control, que faciliten la determinación de la capacidad de pago para cumplir con la obligación.

Así mismo, la COOPAC Fondesurco deberá de cumplir los principios cooperativos. Estos principios son las directrices mediante la cual las cooperativas deben poner en práctica sus valores y objetivos asociativos. De acuerdo a la Alianza Cooperativa Internacional (2024) los principios cooperativistas son los siguientes:

- Adhesión abierta y voluntaria
- Control democrático
- Participación económica
- Autonomía e independencia

- Educación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

2.3. Marco teórico

2.3.1. Cooperativa de ahorro y crédito

Según la Alianza Cooperativa Internacional (2024) las cooperativas de ahorro y crédito son un grupo independiente de individuos que se han agrupado de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales compartidas a través de una empresa de propiedad colectiva y controlada democrática.

La cooperativa es una entidad que reúne a diversas personas con el propósito de llevar a cabo una actividad de tipo empresarial. Su operación se fundamenta, en la colaboración de todos sus asociados, de ahí el término "cooperativa". Todos "cooperan" para obtener beneficios directos, adquiriendo un producto, un servicio o empleo bajo las mejores condiciones. (Ministerio de producción, 2024)

Según el Ministerio de producción (2024) sus características se resumen en:

- La unión voluntaria y libre de consumidores o empleados.
- La autoayuda, comprendida como un instrumento para solucionar sus propias dificultades.
- La autogestión o autoadministración, comprendida como un sistema que facilita a los socios (consumidores o empleados) la administración de sus propias compañías.
- La falta de un objetivo lucrativo en las operaciones que la cooperativa lleva a cabo con sus socios, es decir, la actividad se orienta a conseguir un beneficio para los socios, siendo la cooperativa un medio para conseguir dichos beneficios.

2.3.2. El crédito

2.3.2.1 Concepto del crédito

La etimología de la palabra crédito se remonta al latín *creditum*, que es el sustantivo derivado del verbo *credere*, que significa "creer" o "confiar". Por lo tanto, en su sentido original, el crédito implica un acto de confianza. En términos financieros, el crédito se refiere a un préstamo de dinero en el que el prestatario se obliga a restituir la suma solicitada dentro del plazo acordado, cumpliendo con las condiciones estipuladas, así como a pagar los intereses generados y cualquier otro costo o seguro que pueda aplicarse (Morales y Morales, 2014).

El otorgamiento de un crédito implica la transferencia de recursos financieros a un individuo o empresa, fundamentada en la confianza y un análisis previo, a cambio de una promesa de reembolso. Conceder un crédito implica anticipar fondos o proporcionar un periodo para el cumplimiento de un pago. Desde una perspectiva legal, el crédito puede ser interpretado como un préstamo o como una venta a plazos. En la práctica, esta operación se formaliza mediante un movimiento de capital o la firma de un documento. Se clasifica según el tipo de sujeto, que puede ser tanto privado como público; el propósito, que puede ser destinado a la producción, al consumo o a necesidades personales; y la duración, que puede ser corta, media o larga (Morales y Morales, 2014).

En el ámbito económico y financiero, el crédito se refiere al acuerdo mediante el cual un individuo o entidad adquiere temporalmente una suma de dinero de otro a cambio de una compensación en forma de intereses. Se diferencia del préstamo en que este solo permite disponer de un monto fijo, mientras que en el crédito se define un límite y se puede emplear el porcentaje preferido. (Morales y Morales, 2014).

La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro (Brachfield, 2019).

Actividades que conllevan una transferencia monetaria que necesita ser devuelta después de un periodo de tiempo determinado. Así pues, quien transfiere el dinero se transforma en acreedor y quien lo recibe en deudor; las expresiones de crédito y deuda representan una misma operación desde dos perspectivas distintas. (Acosta et al., 2018).

Según Morales y Morales (2014) el crédito tiene funciones básicas que permiten obtener los siguientes beneficios:

- Aumento del consumo, dado que posibilita que determinados grupos de la población (usualmente los de bajos recursos) obtengan productos y servicios que usualmente no podrían obtener en pago directo.
- Promoción del uso de cualquier tipo de servicios y productos.
- Incremento y apertura de nuevos mercados, mediante la otorgación de poder de compra a las áreas de la población que, debido a sus ingresos, no cuentan con recursos suficientes para pagar en efectivo.
- Efecto multiplicador en la economía, puesto que el incremento en el uso de bienes y servicios fomenta su producción.
- Permite obtener capital sin tener otros bienes similares o sin desprenderse de este si se tienen.

2.3.2.2 Clasificación del crédito

Normalmente, las operaciones de crédito se categorizan basándose en los siguientes criterios: por su propósito; las garantías proporcionadas para su adquisición; la identidad del prestatario y, por último, su duración. (Morales y Morales, 2014).

- a. Por su destino:** Un crédito puede ser concedido tanto para la producción como para el consumo. El crédito destinado a la producción facilita la financiación de inversiones productivas y proporciona a los empresarios los recursos necesarios para el capital de trabajo, así como para la adquisición de maquinaria y equipo, lo que contribuye a la generación de bienes y servicios. Este tipo de crédito también puede clasificarse según el sector específico en el que se aplique, como

la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, entre otros. Por otro lado, los créditos para el consumo son préstamos otorgados a individuos que los utilizan para la compra de bienes. Este tipo de crédito también puede ser clasificado según su uso específico, distinguiéndose entre consumo inmediato y bienes de consumo duradero, como es el caso de un crédito hipotecario (Morales y Morales, 2014).

- b. Por las garantías otorgadas:** Se diferencia el crédito con garantía real, que puede estar respaldado por uno de los activos del deudor, del crédito con garantía personal, que se encuentra respaldado por la totalidad del patrimonio del prestatario, sin comprometer un bien específico (Morales y Morales, 2014).
- c. Por su duración:** Los créditos se pueden clasificar según su duración en corto, mediano y largo plazo. Aunque no hay una delimitación estricta para cada categoría, la diferencia fundamental radica en la función económica que cumplen. El crédito a corto plazo, que generalmente no excede un año, se utiliza para aumentar el capital circulante o de trabajo de las empresas en los sectores comercial, industrial y de servicios, facilitando el pago de salarios y la compra de materias primas, mientras se espera recibir ingresos de las ventas. Por otro lado, el crédito a mediano plazo se destina al desarrollo de medios de producción o a la financiación de proyectos, procesos o productos con un ciclo superior a un año. Finalmente, el crédito a largo plazo permite a las empresas adquirir activos fijos, como maquinaria, equipo e inmuebles (Morales y Morales, 2014).

2.3.3. Evaluación crediticia

Según Hernández et al. (2017) indican que la evaluación crediticia es un procedimiento llevado a cabo en una entidad financiera o microfinanciera por un analista, quien se basa en las normas, políticas y manuales definidos por la institución. Este proceso implica un análisis tanto cuantitativo como cualitativo para determinar la aprobación del crédito.

Por otro lado, Aguirre-Landa et al. (2020) lo entiende como un conjunto de normas y procedimientos que garantizan que un individuo es competente y capaz de cumplir con sus responsabilidades al solicitar un crédito. Para ello, se emplea una serie de criterios tanto cualitativos como cuantitativos establecidos por la entidad

El proceso de evaluación de créditos tiene como objetivo identificar las mejores alternativas para satisfacer las necesidades financieras de los solicitantes de manera eficaz y puntual, con el fin de fomentar relaciones duraderas y de beneficio recíproco (Pérez, 2017).

El proceso de evaluación de crédito implica la determinación de si se debe conceder crédito o no a un cliente concreto. Usualmente implica dos etapas: recopilar la información relevante y establecer la solidez financiera. (Ross et al., 2012)

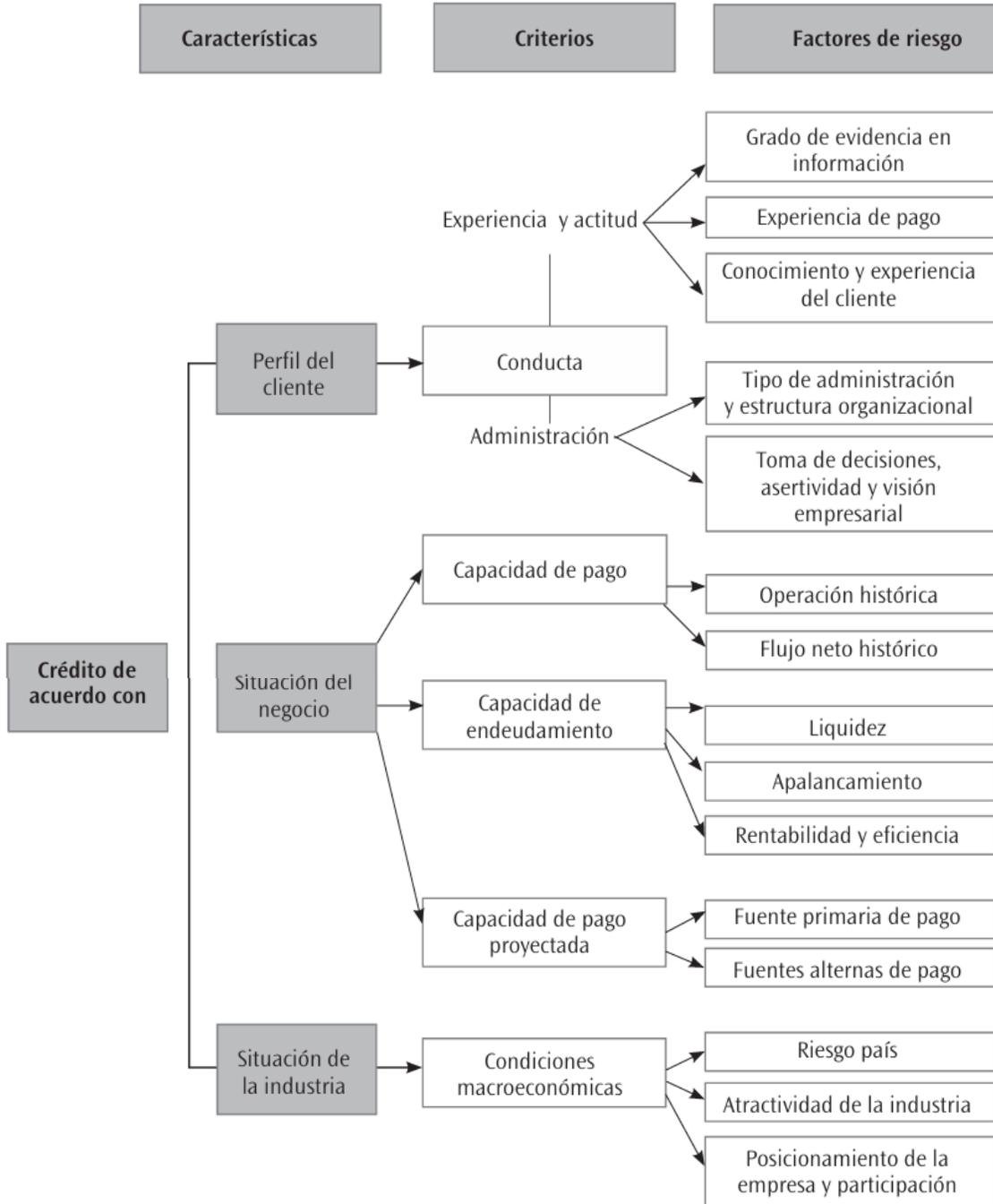
No hay métodos secretos para calcular la posibilidad de que un cliente no efectúe el pago. En términos generales, las cinco C clásicas del crédito son los elementos esenciales que deben ser evaluados. (Ross et al., 2012).

- **Carácter:** Posesión del cliente para cumplir con sus compromisos crediticios.
- **Capacidad:** La solvencia del cliente para satisfacer sus compromisos crediticios con los flujos de efectivo en funcionamiento.
- **Capital:** Las reservas económicas del cliente.
- **Colateral:** Producto proporcionado en garantía en caso de incumplimiento.
- **Las condiciones** financieras globales en la cadena de negocios del cliente

Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito, en la siguiente grafica se puede observar el desarrollo de las 5 c del crédito.

Figura 4

Las 5 c del crédito



Nota: En esta figura se muestra las 5c de la evaluación crediticia, dentro de esta se describe los criterios de evaluación del crédito. Fuente: Morales y Morales (2014).

Basándonos en la teoría de los distintos autores, se exploran en profundidad las dimensiones: políticas crediticias, instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa, los cuales se desarrollarán a continuación:

2.3.4. Políticas crediticias

Las políticas de crédito establecen las directrices para decidir si se debe otorgar crédito a un cliente y cuál será su monto. La política crediticia de una empresa se refleja en el nivel de cuentas por cobrar, el cual varía en función de dos factores principales: el volumen de ventas y el período promedio de cobro, que se define como el tiempo transcurrido entre la realización de una venta y el momento en que se recibe el pago. Además, el período promedio de cobro está influenciado por la disponibilidad de liquidez, las recesiones y, en general, por las condiciones económicas, así como por las variables de la política de crédito, que son aspectos que la empresa puede controlar (Acosta et al., 2018)

Las políticas crediticias son directrices creadas e instauradas por la alta dirección en las entidades, válidas siempre que se lleven a cabo transacciones crediticias. Estas estrategias son esenciales para administrar el riesgo crediticio y garantizar la viabilidad financiera de la organización (Chiriani et al., 2020). Las políticas de crédito impactan a la institución en su totalidad, dado que son elaboradas por la dirección y otros miembros del personal responsables de su ejecución y modificación, consultando con líderes de los sectores de ventas y finanzas. (Gutiérrez Peralta et al., 2021).

Se trata de los lineamientos técnicos que el gerente financiero de una empresa aplica para facilitar el pago a un cliente específico. Esto incluye la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una empresa establece las pautas para decidir si se debe otorgar crédito a un cliente y el monto correspondiente. No solo es fundamental que la empresa defina estándares de crédito, sino que también debe asegurarse de aplicar correctamente estos estándares al tomar decisiones relacionadas con el crédito. Es esencial desarrollar fuentes de información adecuadas y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos elementos de la política

de crédito es crucial para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar de la empresa. La implementación inadecuada de una política de créditos bien diseñada o la correcta ejecución de una política de créditos ineficaz no generarán resultados óptimos (Calderón, 2024).

Según Morales y Morales (2014) el establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas:

- Establecer los estándares de crédito.
- Establecer las condiciones del crédito.
- Establecer la política de cobranza.

Las políticas crediticias son directrices creadas e instauradas por el alto mando en las organizaciones, que son aplicables siempre que se lleven a cabo transacciones crediticias. Estas estrategias son clave para administrar el riesgo crediticio y garantizar la estabilidad financiera de la organización (Chiriani et al., 2020). Las políticas de crédito impactan a la institución en su totalidad, dado que son elaboradas por la dirección y otros integrantes del personal responsables de su ejecución y modificación, consultando con líderes de los sectores de ventas y financieras. (Resolución SBS N°3780, 2011).

2.3.4.1 Mercado objetivo y productos

El mercado objetivo se refiere a la variedad de atributos que los individuos comparten, ya sea por sus gustos, modo de vida, edad, intereses, localización geográfica, entre otros aspectos. Por lo tanto, las compañías generan mensajes o publicidad para aquellos que están dispuestos a pagar por el producto o servicio que se proporciona, lo que representa una forma más eficaz de captar clientes y generar beneficios (Silva, 2024). Según el Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito de la Resolución SBS N°3780 (2011), El mercado objetivo se refiere a la variedad de características que los individuos comparten, ya sea debido a sus gustos, modo de vida, edad, intereses, localización geográfica, etc. Por lo tanto, las compañías generan mensajes o publicidad destinados a aquellos que están dispuestos a pagar por el

producto o servicio proporcionado, lo que representa una forma más eficaz de captar clientes y producir beneficios.

- Como segmento de mercado, consideró que los socios que sean personas naturales o entidades con buena solvencia financiera, estén dispuestos a pagar y el nivel de endeudamiento sea apropiado para su patrimonio; individuos que llevan a cabo actividades de negocios en diferentes sectores.
- De acuerdo con la SBS, los créditos se clasifican en 8 categorías: créditos corporativos; a MYPES y PYMES; con hipoteca; créditos a microempresas; y de consumo ordinario y no ordinario.

2.3.4.2 Criterios de aceptación de riesgo

Ministerio de Economía y Finanzas en la Resolución Directoral N°120-MEF (2016) define criterios de aceptación del riesgo, como el requisito que las organizaciones definen oficialmente, pues a través de este proceso se establecen los riesgos que quieren asumir.

Según el Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito de la Resolución SBS N°3780 (2011) el artículo 17 establece que las compañías deben tener en cuenta los criterios de aceptación de riesgos en su manual de políticas y procedimientos, con el objetivo de que el riesgo crediticio, ya sea a nivel de portafolio o individual, se alinee con las estrategias de administración. Estos estándares deberán funcionar como un instrumento para escoger e identificar clientes y competidores de un sector.

2.3.4.3 Límites de concentración de riesgo de crédito

Estas restricciones deben ser implementadas tanto en las inversiones como en el portafolio de créditos que COOPAC pueda gestionar. Además, resulta vital que estos límites se ajusten a las políticas de riesgo vigentes y se adhieran a las normativas y regulaciones en vigor. Además, ayuda a evitar un mayor impacto en un sector específico, socio o algún sistema de evaluación financiera. (Pilataxi y Peñaloza, 2023).

El artículo 18 del Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito Resolución SBS N°3780 (2011), determina que las empresas deben especificar límites internos como

parte de sus políticas y procedimientos. Estos límites incluyen restricciones por contraparte, ya sean individuales o por grupos económicos, considerando la exposición a un riesgo único.

En cambio, las compañías deben definir restricciones en relación al sector económico, la localización y otros elementos que puedan afectar sus operaciones; además, deben estar en consonancia con la legislación actual y obtener la aprobación del directorio. Estos límites fluctúan dependiendo del nivel de patrimonio efectivo que posean las COOPAC. En el caso de COOPAC Fondesuco este se encuentra en nivel 2. En la siguiente tabla se especifican límites de concentración de riesgo de las COOPAC de acuerdo a su nivel:

Tabla 2

Límites de concentración de riesgo de las COOPAC

Límites establecidos por la SBS	COOPAC Nivel 1	COOPAC Nivel 2	COOPAC Nivel 3
El financiamiento a un asociado o grupo de asociados considerando a las COOPAC, directa o indirectamente.	30 % del PE	30 % del PE	30 % del PE
El financiamiento a un asociado o grupo de asociados que no constituyan cooperativa, directa e indirectamente, o un colaborador.	10 % del PE	10 % del PE	10 % del PE
El total de contribuciones o compra de acciones o participaciones en otras COOPAC o compañías que posean la finalidad de dar servicios a los asociados o tengan parentesco con su objeto social	50 % del PE	50 % del PE	50 % del PE
Contar con acciones que se negocien en algún mecanismo centralizado de	-	15% del PE	15% del PE

negociación y certificados de intervención en fondos de inversión y mutuos.

La compra de bienes muebles o inmuebles, agregados a los que ya existen. 40 % del PE 40 % del PE 40 % del PE

Los financiamientos concedidos a otra cooperativa social y depósitos establecidos en ella o en una entidad del sistema financiero, incorporado a las fianzas, los garantes y otra garantía que se percibió de una cooperativa o de aquella entidad del sistema financiero. 20 % del PE 20 % del PE y 30 % en el caso de las centrales 20 % del PE y 30 % en el caso de las centrales

Las operaciones con productos financieros derivados. - - 5 % de PE

PE: patrimonio efectivo

Nota: En esta tabla se muestra el porcentaje de patrimonio de acuerdo a los niveles de las COOPAC. Fuente: Adaptado de la Resolución SBS N°480 (2019).

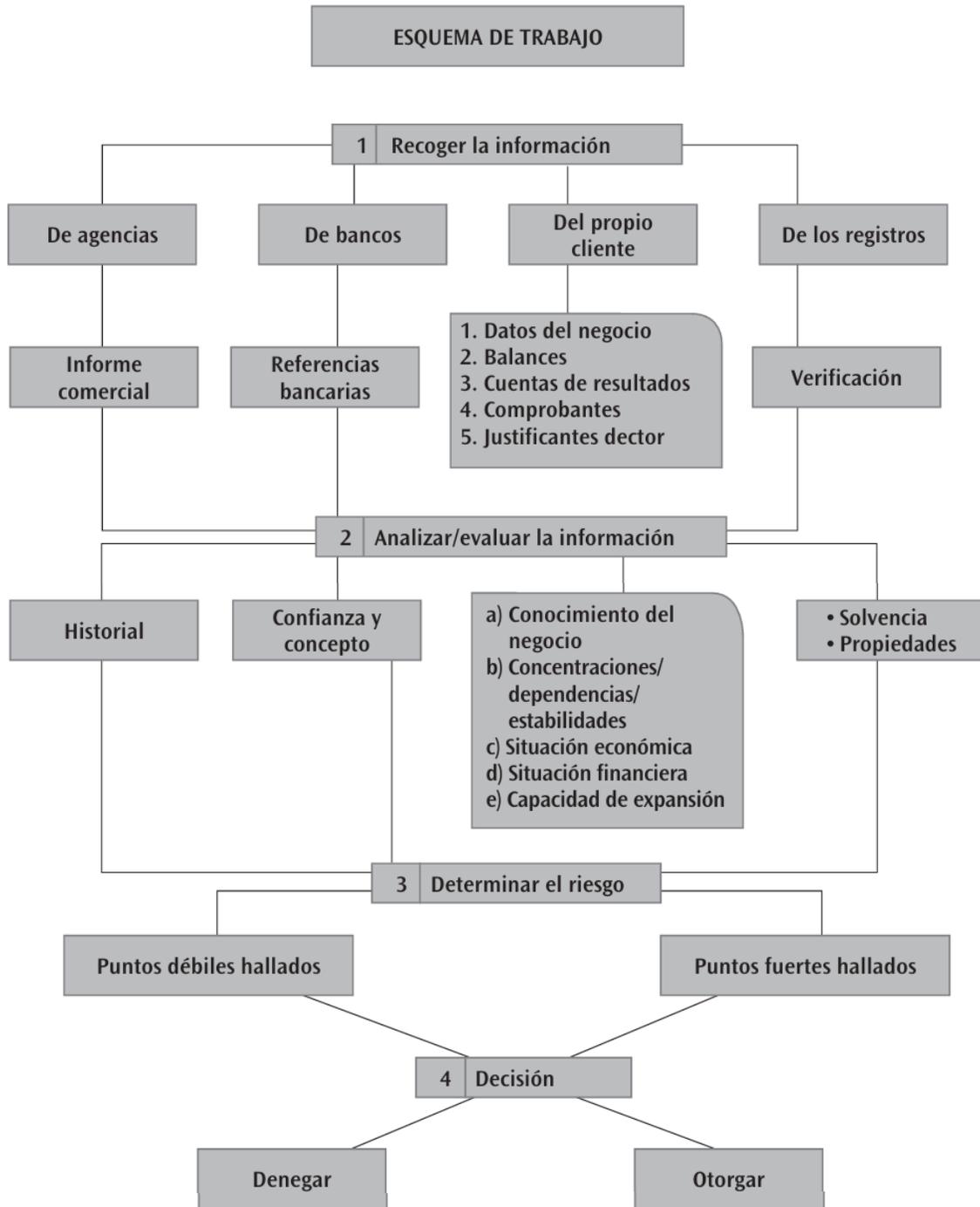
2.3.5. Etapas del proceso de evaluación crediticia

Esta etapa el socio presenta los datos solicitados, estos datos contribuyen en el conocimiento del tipo de riesgo crediticio, permitiendo de esta manera medir la evaluación solicitada y finalmente se dictamina la aceptación o rechazo del crédito.

Según Morales y Morales (2014) en el caso de los créditos a empresas se sigue el esquema siguiente.

Figura 5

Etapas del proceso de evaluación crediticia



Nota: En esta tabla se muestra el proceso de recolección y análisis de información para una evaluación crediticia. Fuente: Morales y Morales (2014)

La gestión del crédito debe seguir objetivos y políticas establecidas, a su vez, en procedimientos previamente documentados, con el fin de establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización.

La evaluación crediticia de los solicitantes se realiza por medio de dos herramientas de evaluación denominadas herramientas cualitativas y herramientas cuantitativas, las cuales se describirán a continuación:

2.3.5.1 Herramientas de evaluación cualitativas

Se trata de estrategias vinculadas a elementos no cuantificables, que reflejan el comportamiento financiero del solicitante.

En el contexto de una evaluación crediticia cualitativa, se lleva a cabo un análisis para fundamentar la intención de pago del solicitante. Este tipo de evaluación es fundamental para examinar el comportamiento y carácter del individuo, así como su entorno familiar y la administración de su negocio. Para ello, se revisa la información histórica sobre créditos concedidos y denegados, se consideran aspectos familiares que incluyen ingresos, su origen, propiedades y gastos; además, se analizan las obligaciones que tiene como persona jurídica o natural con actividad comercial, entre otros factores específicos (Aguirre-Landa et al., 2020).

Según Vela y Caro (2015) dentro de herramientas cualitativas están las siguientes:

- Comprobar el principal riesgo de la cooperativa o de la SBS.
- Evaluar las evaluaciones personales y empresariales del peticionario del préstamo.
- Analizar el riesgo externo (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- Comprobar diversos modelos de las entidades financieras, utilizados como base de puntuación, que se fundamentan en normas de decisión, cosechas y alertas anticipadas.
- Comprobar y corroborar todos los reportes obtenidos por el peticionario del crédito.

- Excelencia en la dirección de la organización.
- Clasificación crediticia proporcionada por otras instituciones financieras.

Aplicar las diversas páginas web existentes para recolectar la mayor cantidad de información posible con el objetivo de potenciar la revisión personal. Esto implica, para las entidades jurídicas, examinar la reputación y solidez financiera de la contraparte, además de todas las fuentes de información de sus accionistas y directivos(Castillo, 2021).

Para Vela y Caro (2015) los sitios web más utilizados con este propósito son: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

- Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).
- Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).
- Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT).
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- Central de riesgo Experian. Y Equifax

2.3.5.2 Herramientas de evaluación cuantitativas

La evaluación cuantitativa es un proceso que analiza información sobre la capacidad de liquidez y/o pago, indicadores de solvencia, rentabilidad, grado endeudamiento y patrimonio del solicitante, reflejándose principalmente en los estados financieros de su propio negocio, si lo tuviese (Aguirre-Landa et al., 2020, Lizarzaburu et al., 2016).

Flujo de caja

Para elaborar la proyección del flujo de efectivo, el analista de crédito necesita tener todos los datos requeridos por el cliente. Esto se debe a que con este instrumento

se establece si el cliente posee la verdadera habilidad para saldar las cuotas del crédito que se pretende conseguir. (Aguirre-Landa et al., 2020).

Es un método que permite determinar la capacidad de pago de un aspirante a préstamos al entender sus fuentes de ingresos y costos. Así pues, al disponer de datos sólidos sobre los ingresos y egresos del negocio o familia, se proyecta el flujo de caja en un periodo de tiempo determinado, considerando la temporada, las condiciones establecidas y otros elementos que los analistas deben corroborar para evidenciar la capacidad de pago del prestatario. (Vela y Caro, 2015).

Estados financieros

El análisis de los estados financieros se lleva a cabo mediante la aplicación de este instrumento que busca revelar la condición financiera del solicitante; sin embargo, el evaluador de los créditos debe ser extremadamente meticuloso al recolectar la información, ya que está evaluando préstamos a pequeñas entidades que en ciertos casos enfrentan dificultades económicas. Asimismo, se verifica la autonomía de la entidad financiera. (Vela y Caro, 2015).

En la evaluación cuantitativa se examinarán los índices de medición que permitan determinar de manera tangible si el potencial socio posee la capacidad de pago adecuada para cumplir con la obligación financiera que está por asumir. Es fundamental que el analista de crédito elabore los estados financieros del cliente, dado que, por lo general, los micro y pequeños empresarios no los confeccionan, ya que gestionan sus negocios de manera empírica. Estos estados financieros constituirán la información base y esencial para la elaboración y el análisis de los indicadores que permitirán evaluar la verdadera capacidad de pago y la posibilidad de cumplir con la obligación que se desea contraer (Aguirre-Landa et al., 2020).

Para una adecuada evaluación cuantitativa, se consideran esenciales las variables financieras; pues, facilitan a la entidad la recolección de datos para llevar a cabo la evaluación de la calidad crediticia del cliente (Leal Fica et al., 2018).

Para analizar los estados financieros se deberá de considerando los siguientes puntos:

- a. Estado de situación financiera:** Presenta la situación económica en un periodo específico, donde se muestra el activo, que representa los recursos disponibles, el pasivo, que engloba las obligaciones financieras adquiridas con terceros en el pasado, y el patrimonio, que se determina como la diferencia entre el activo y el pasivo. Los ratios financieras actúan como indicadores que permiten comprender la situación de la empresa en relación con su información clave, la cual proviene de los Estados Financieros (EEFF) vigentes. Por esta razón, se consideran una herramienta esencial para todas las organizaciones.
- **Indicadores de liquidez:** Respecto a esto Lizarzaburu et al. (2016) indican que los índices de liquidez reflejan la habilidad del negocio para manejar sus obligaciones en un plazo corriente. Es la capacidad de la entidad para saldar sus obligaciones, preservando la liquidez de sus activos en circulación. indica que los ratios de liquidez de mayor relevancia son: el ratio general de liquidez, el capital de trabajo neto y el test de ácido.
- **Indicadores de gestión o actividad:** Para Lizarzaburu et al. (2016) los indicadores de gestión evidencian el tiempo en que las cuentas por cobrar y del inventario pueden transformarse en dinero. También, el tiempo que demora en realizar el pago a los proveedores. Dicho de otra manera, estos indicadores son representados en días o índices. Barreto (2020) considera que los más usados son: periodo promedio de pago, rotación de cuentas por pagar, rotación de inventarios y activos.
- **Indicadores de rentabilidad:** Los índices de administración muestran el periodo en el que las cuentas por cobrar y del inventario pueden convertirse en efectivo. Además, el retraso en la realización del pago a los proveedores. En otras palabras, estos indicadores se representan en días o porcentajes.(Lizarzaburu et al., 2016). Para Barreto (2020) sostiene que los más

utilizados incluyen: el periodo medio de pago, la rotación de las cuentas por pagar, la rotación de inventarios y los activos

- **Indicadores del nivel de endeudamiento:** Estos indicadores examinan el grado de apalancamiento financiero, o sea, el volumen de deuda autorizado por la empresa (Lizarzaburu et al., 2016). Asimismo, Barreto (2020) considera que los más usados son: estructura de capital y cobertura de intereses.
- b. Estado de resultado:** Reconocido también como estado de ganancia y pérdida, la cual muestra la utilidad o pérdida de un plazo establecido.
- c. Estado de cambio de patrimonio:** Este estado se encarga de revelar movimientos en el patrimonio ocurrido entre dos fechas; además, presenta una conciliación de partidas en el capital institucional.
- d. Estado de flujo de efectivo:** Esto permite conocer las variaciones en el efectivo y equivalente de efectivo, algunos movimientos son las inversiones a un corto periodo que se mantienen para cumplir las obligaciones de pagos.

2.3.6. Criterios de evaluación crediticia

Castillo (2021) sostiene que la concesión del crédito depende del potencial de pago del que requiere y al mismo tiempo de su flujo de caja e historial crediticio. Teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

2.3.6.1 Proceso de análisis de los créditos.

Se refiere al proceso que conlleva el análisis de los créditos proporcionados por la cooperativa. Es una labor realizada para valorar la aceptación o rechazo del préstamo, garantizando que el dinero que se otorgará podrá ser restituido, considerando varios factores, como:

- **Evaluación y otorgamiento de crédito:** Facilita a la entidad la evaluación del cliente y la identificación de su capacidad de pago para aceptar el crédito. Para lograrlo, debe pedir ciertos requisitos y confirmar si el cliente está calificado o no.

- **Aprobación de crédito:** La aprobación del crédito ocurre cuando los requisitos proporcionados por el cliente son aceptados por la institución financiera y se procede con el desembolso pertinente y la firma del compromiso de pago.
- **Seguimiento del crédito:** Este ocurre a través de una administración activa de las carteras. El objetivo principal se refiere a identificar con antelación aquellas contrapartidas que podrían surgir, provocando un deterioro en la calidad crediticia y debilitando las garantías.
- **Recuperación del crédito:** Hace referencia a la recaudación efectuada por la entidad financiera a sus diferentes clientes que puedan tener obligaciones de pago pendientes, a través de diversos medios de comunicación, pudiendo incluso implicar un procedimiento legal. (Castillo, 2021).

2.3.6.2 Información crediticia del usuario

Se refiere a toda la información que la clientela tiene para acceder a un préstamo, son esenciales para generar confianza entre la entidad y ésta, los requisitos son los siguientes:

- **Edad:** Para otorgar un préstamo, el cliente debe haber alcanzado los 18 años, aunque también se consideran otros datos antes de concederlo.
- **Condición laboral:** La situación laboral es relevante, ya que facilita la información sobre el estado y el tipo de contrato del cliente y el monto de su salario mensual.
- **Políticas de crédito:** La entidad financiera se rige por algunas políticas para poder otorgar un crédito y deben ser respetadas para prevenir riesgos potenciales.
- **Antecedentes crediticios - centrales de riesgo:** La institución realiza una verificación mediante la central de riesgo de la SBS para determinar si el cliente posee alguna deuda que obstaculice su acceso al crédito
- **Registro hábil de SUNAT:** A través de la página de SUNAT, la entidad verifica su situación actual como contribuyente, si cuenta con alguna multa por pagar o si ha cometido infracciones.

- **Verificación domiciliaria y laboral:** Los asesores realizan la verificación del domicilio donde reside el cliente y de su centro laboral para poder ser ubicado con facilidad (Castillo, 2021).

2.3.6.3 Reglamento de créditos

La cooperativa cuenta con una serie de reglamentos que le permite aceptar un crédito y otorgarlo al cliente, para ello debe seguir los siguientes lineamientos:

- **Condición para el otorgamiento de créditos:** La cooperativa lleva a cabo el análisis necesario de la capacidad de pago del cliente.
- **Ampliación de créditos:** Si el cliente pide un incremento en los créditos, éste debe ser nuevamente evaluado antes de aprobarle tal solicitud.
- **Garantía de créditos:** En ocasiones, se requiere el aval de un garante para poder transferir el crédito al cliente.
- **Comités y niveles de autorización de las operaciones de créditos:** Se refiere a los comités existentes en la organización, que toman las decisiones y autorizan la aprobación del crédito.
- **Control de crédito:** La gestión del crédito se realiza mediante un conjunto de asesores que están pendientes del pago del cliente.
- **Información mínima que debe contener el file de crédito:** Es un reporte que especifica los datos del cliente, este debe incluir información auténtica y veraz. (Castillo, 2021).

2.4. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe

El analista de créditos de Fondesurco tiene múltiples funciones. Para poder realizar sus funciones toma como base la Ley 38202 que modifico a la ley 26707 de la SBS quien supervisa y regula a las COOPAC, también se toma en consideración el manual de procedimientos de créditos aprobado en sesión de consejo de administración aprobada el 18 de julio del 2023.

El proceso de otorgamiento de créditos inicia con aplicabilidad de promoción en el cual se brinda información a socios y a futuros socios de los productos financieros, como créditos y ahorros que ofrece la COOPAC Fondesurco, con la finalidad de ayudar al socio a mejorar su calidad de vida.

Figura 6

Afiches de promoción que utiliza la COOPAC Fondesurco

SOLICITA TU CRÉDITO YA!
 ¡Recuerda solicitar tu crédito por campaña! Nuestros analistas estarán gustosos de atenderte.
 Desembolsa tu crédito rápido
 "B" Estable ICR LATAM
 "DS2" Estable ICR LATAM

¡AHORRA A PLAZO FIJO!
 ¡Abre tu cuenta a plazo fijo y mira como tu dinero crece!
 "B" Estable ICR LATAM
 "DS2" Estable ICR LATAM

PLAZO	MONTO							
	Hasta a 10,000	de 10,001 a 20,000	de 20,001 a 50,000	de 50,001 a 100,000	de 100,001 a 180,000	de 180,001 a 300,000	de 300,001 a más	
31 - 180 días	6.00%	6.25%	6.50%	6.60%	6.75%	6.85%	6.95%	
181 - 360 días	6.95%	7.10%	7.25%	7.40%	7.55%	7.70%	7.85%	
361 - 720 días	8.00%	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	
721 - 1081 días	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	9.75%	10.00%	
de 1081 a más	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	9.75%	10.00%	10.50%	

CON ESTA CAMPAÑA ESTAREMOS APOYANDO A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°40272 "JOSE OLAYA BALANDRA" EN CHALA

Nota: En figura muestra un ejemplo de afiche de promoción de créditos y ahorros de la COOPAC Fondesurco.

Con el objetivo de minimizar el riesgo crediticio, se inicia con la revision de las normativas internas, manual de procedimietos de credits, y con la aplicacion herramientas de plataforma digital como el sentinel.

Figura 7

Revisión del socio en la plataforma digital Sentinel



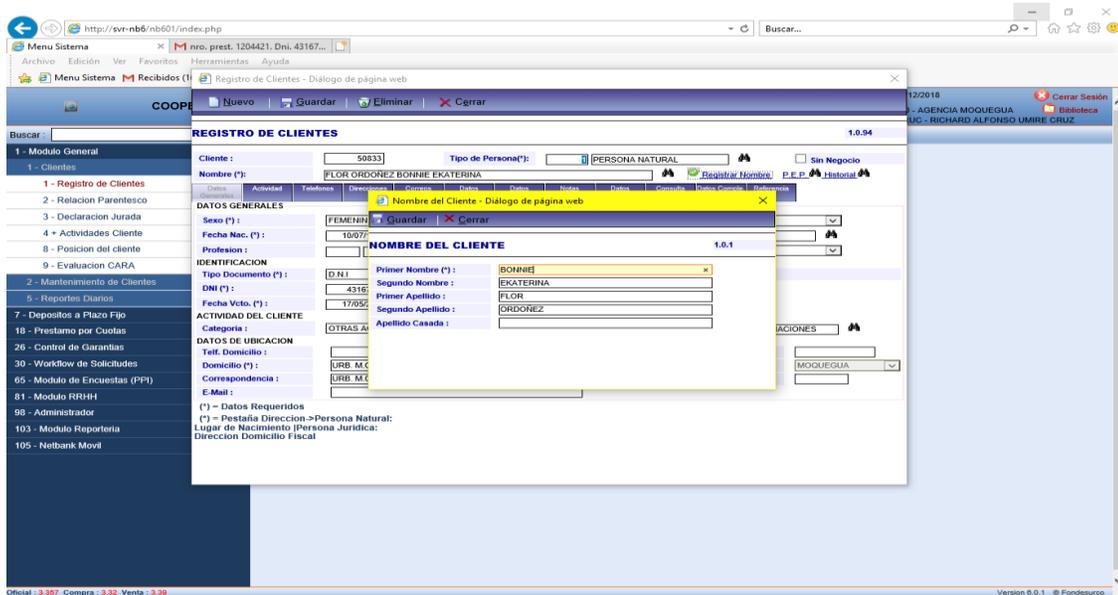
Nota: En esta figura se muestra el reporte de deudas de un socio.

Mediante la plataforma digital conocida como Sentinel se podrá observar y analizar la calificación del socio mediante el score, historial crediticio, reporte de deudas con entidades financieras, deudas con empresas telefónicas, SUNAT y entre otros.

En la siguiente etapa se registra al socio en el sistema del netbank, tomando como base la Resolución S.B.S. N° 5060-2018, la Ley N° 30822 que modifica la vigésimo cuarta disposición final y complementaria de la Ley N° 26702, en la que se puede visualizar clientes PEP y el sistema SPLAF.

Figura 8

Registro del socio en el sistema del Netbnak de la COOPAC Fondesurco



Nota: El registro de inscripción de un socio al sistema Netbank de la COOPAC Fondesurco.

La COOPAC Fondesurco cuenta con el sistema Netbank en el cual se realiza el registro de clientes, aquí se ingresan datos como nombres, apellidos, edad, sexo, estado civil, profesión, nivel de educación, grado de consanguinidad de socio PEP datos de actividad de socio, dirección de domicilio, número telefónico.

Mediante el manual y reglamento de créditos de la COOPAC Fondesurco, los créditos aprobados en sesión de consejo de administración, pasan a la siguiente etapa en la cual se registra la solicitud del socio.

Figura 9

Registro de la solicitud de crédito del socio

Tarea Actual	Responsable
99 FIN	JCQ JAKELY FLORA CORI QUISPE

Ptmos. Generados	Nro. File	Nro. Acta
1204421	204074	6566

Nota: Esta figura muestra el producto, monto, tasa, plazo y cuota de un crédito de la COOPAC Fondesurco.

En el registro de solicitud se selecciona el tipo de préstamo, producto, monto, plazo, TEA, destino de crédito y forma de pago (cuota fija, libre amortización y al vencimiento).

Posteriormente tomado en cuenta el manual de procedimientos de créditos de la COOPAC Fondesurco aprobada en sesión de consejo de administración, pasamos al proceso donde se realiza la evaluación crediticia.

Figura 10

Proceso de evaluación crediticia de la COOPAC Fondesurco

 BALANCE GENERAL			
Socio:	BANEGA S FRANCISCO HIPO	Destino:	RENOY CANCELACION DE CRED
Tipo de Metodología:	CON NEGOCIO	Actividad:	VENTA DE TUNA/ PEONAJE

ACTIVOS		PASIVO	
1	Efectivo disponible	5,000	
2	Efectivo en Bancos		
3	Cuentas por Cobrar		
4	Pago Anticipado		
5	Insumos		
6	Inventarios	700	
Total Activo Corriente		5,700	
1	Maquinaria y equipos	1,400	
2	Inmuebles	40,000	
3	Otros		
Total Activo No Corriente		41,400	
TOTAL ACTIVO		47,100	
1	Deudas Financieras		1,992
2	Deudas con proveedores		
3	Otras cuentas por pagar a corto plazo		
Total Pasivo Corriente			1,992
1	Deudas Financieras		0
2	Otras cuentas por pagar a largo plazo		
Total Pasivo No Corriente			0
TOTAL PASIVO			1,992
PATRIMONIO			
1	Capital		45,108
Total Patrimonio			45,108
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			47,100

RATIOS FINANCIEROS Y COMENTARIOS																	
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #4a7ebb; color: white;">Ratio de Liquidez</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Activos Corrientes</td> <td>5,700</td> </tr> <tr> <td>Total Pasivos Corrientes</td> <td>1,992</td> </tr> <tr> <td>Ratio de Liquidez corriente</td> <td>2.8609</td> </tr> </tbody> </table> <p style="background-color: #fce4d6; padding: 5px;">Comentarios: EL SOCIO POR CADA SOL DE DEUDA, CUENTA CON 2.86 PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES A CORTO PLAZO</p>	Ratio de Liquidez		Total Activos Corrientes	5,700	Total Pasivos Corrientes	1,992	Ratio de Liquidez corriente	2.8609	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #4a7ebb; color: white;">Capital de trabajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Activo corriente</td> <td>5,700</td> </tr> <tr> <td>Total Pasivo corriente</td> <td>1,992</td> </tr> <tr> <td>Capital de Trabajo</td> <td>3707.62</td> </tr> </tbody> </table> <p style="background-color: #fce4d6; padding: 5px;">Comentarios: SOCIO CUENTA CON CAPITAL DE TRABAJO DE 3707,62 POR LO QUE TIENE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA EN EL CORTO PLAZO</p>	Capital de trabajo		Total Activo corriente	5,700	Total Pasivo corriente	1,992	Capital de Trabajo	3707.62
Ratio de Liquidez																	
Total Activos Corrientes	5,700																
Total Pasivos Corrientes	1,992																
Ratio de Liquidez corriente	2.8609																
Capital de trabajo																	
Total Activo corriente	5,700																
Total Pasivo corriente	1,992																
Capital de Trabajo	3707.62																
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #4a7ebb; color: white;">Ratio de Endeudamiento ó Apalancamiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Pasivos (Deuda Total)</td> <td>1,992</td> </tr> <tr> <td>Préstamo Propuesto</td> <td>20000</td> </tr> <tr> <td>Patrimonio neto</td> <td>45,108</td> </tr> </tbody> </table> <p style="background-color: #fce4d6; padding: 5px;">Comentarios: TIENE 0,48 % TIENE SUFICIENTE PATRIMONIO COMO PARA PODER RESPONDER CON SUS OBLIGACIONES.</p>	Ratio de Endeudamiento ó Apalancamiento		Total Pasivos (Deuda Total)	1,992	Préstamo Propuesto	20000	Patrimonio neto	45,108									
Ratio de Endeudamiento ó Apalancamiento																	
Total Pasivos (Deuda Total)	1,992																
Préstamo Propuesto	20000																
Patrimonio neto	45,108																

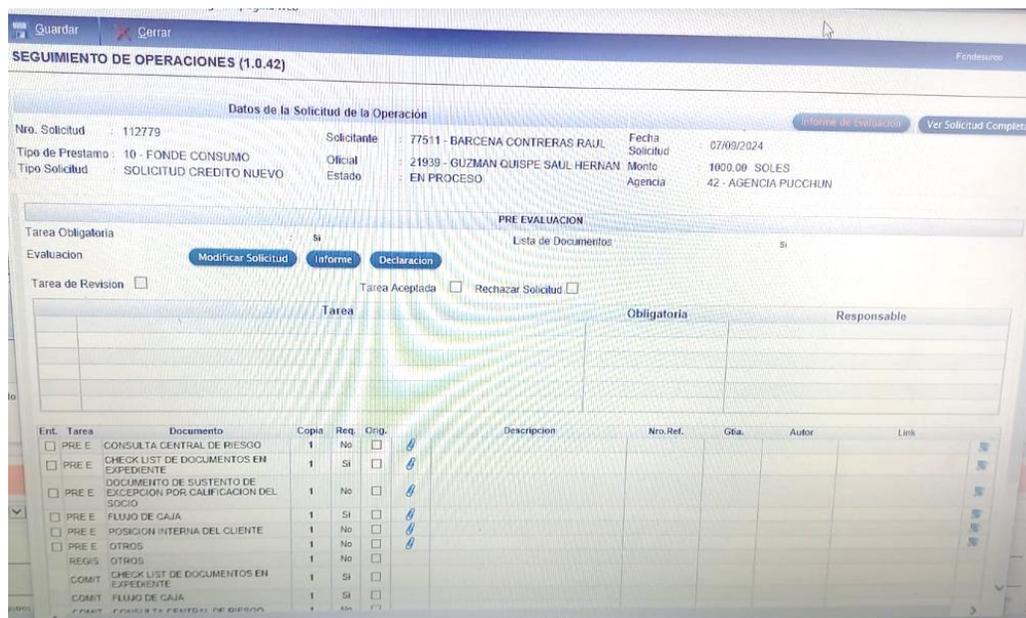
Nota: En esta figura se muestra la evaluación cuantitativa de un socio de la COOPAC Fondesurco.

En esta etapa se puede visualizar la evaluación crediticia en la que se ve reflejado el indicador de cuota de excedente, el ratio de rentabilidad, ratio de liquidez, ratio de capital de trabajo y ratio de endeudamiento, los cuales nos permite medir la capacidad de pago del socio y ver a viabilidad del crédito.

La etapa final se basa en cargar todos los formatos como el check list, centrales de riesgo, flujo de caja, estados financieros, propuesta de crédito, documentos de socio (como DNI, Recibo de servicios, documentación fuente de ingresos y garantía dependiendo del tipo de producto del crédito otorgado), para que el comité evaluador realice el dictamen de aprobación, observaciones o denegación del crédito.

Figura 11

Cargado de los formatos en la plataforma digital de la COOPAC Fondesurco



Nota: Esta figura muestra los archivos subidos al sistema para su revisión y aprobación por el comité de crédito.

En esta etapa final se deriva el expediente al área de operaciones para que realice el desembolso del crédito, esta área se encarga de hacer firmar los formatos de pagare y cronograma de pagos. El proceso del crédito culmina cuando el socio cancela su crédito.

CAPÍTULO III

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridas durante la carrera

Durante la trayectoria de mi formación académica en la carrera profesional de contabilidad he adquirido conocimientos teóricos y prácticos. Dicha experiencia ha contribuido a realizar mi labor para el análisis y elaboración de los estados financieros dentro de la COOPAC Fondesurco. Mi labor como analista de créditos requiere que tenga conocimientos claros en contabilidad financiera, tratando con temas como por ejemplos, estado de situación financiera, estado de resultados, flujo de caja, ratios, indicadores, cálculo de tasa de interés, cálculo de costo de ventas, cálculo de costo de producción, realización de cronograma de pagos, interpretación de los ratios, gastos operativos e inventario.

Así mismo, dentro de mi labor de analista de créditos en general he aplicado conocimientos relacionados con contabilidad comercial, contabilidad de costos, contabilidad tributaria, contabilidad de entidades financieras, contabilidad y gestión tributaria y contabilidad y gestión de costos, todos estos conocimientos me han servido de base para desempeñarme de forma más óptima y eficiente.

3.1.1. Contextualización del estudio

Este trabajo se contextualiza dentro de la COOPAC Fondesurco, específicamente dentro del área de evaluación del crédito. En esta área el analista de créditos cumple funciones de promoción, evaluación, otorgamiento y recuperación de créditos. Se pone énfasis en el proceso de la evaluación del crédito, utilizando el manual de procedimiento de crédito como herramienta principal para este fin. Además, se mencionan las herramientas financieras para la evaluación crediticia como los estados financieros que determinan los ratios de liquidez, capital de trabajo y de endeudamiento, así mismo, se aplican herramientas cualitativa para recaudar y verificar la veracidad de los datos y documentos presentados por el socio. Finalmente, pero no menos importante se ponen de manifiesto las norma y leyes que rigen a las Cooperativas en el Perú.

3.1.2. Metodología utilizada

La metodología empleada fue el análisis de documentos, donde se consideró la normativa de Fondesurco y las políticas evaluación crediticia. La COOPAC Fondesurco se rige mediante las siguientes normas: Decreto superior 074-90-TR texto único Ordenado de la ley general de cooperativas, Ley 26702-Ley general de sistema financieros y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros y el manual de procedimientos de créditos de la COOPAC Fondesurco.

Dentro del método utilizado en la COOPAC Fondesurco para la evaluación de crédito se utilizan herramientas financieras como las cuantitativas y cualitativas. Dentro de las herramientas cuantitativas podemos mencionar al flujo de caja y los estados financieros y dentro de las herramientas cualitativas se utiliza la verificación en la central de riesgos Sentinel, verificar y validar la documentación, reputación del socio y las páginas webs.

A continuación, se describe método de evaluación de créditos de la COOPAC Fondesurco:

3.1.2.1 Evaluación crediticia

La evaluación crediticia se inicia evaluando el historial crediticio del socio de la COOPAC Fondesurco, filtrando al socio en las centrales de riego de la plataforma digital SENTINEL, luego se analiza la documentación otorgada por el socio como: el documento de identidad, recibo de servicios, documentación que acredite su actividad y revisar la matriz de tipos de garantía. Después se realiza la verificación in situ de la actividad del socio y su domicilio, seguidamente se realiza el check list y la propuesta de crédito del socio.

Con todos los datos obtenidos se procede al llenado de la hoja de trabajo de los ingresos del socio, costo de reposición (en caso de comercio) y gastos operativos. Luego sigue el llenado del flujo de caja para generar el indicador de cuota excedente determinando la capacidad de pago del socio. Continuamente, se realiza la evaluación los estados financieros del socio de la COOPAC Fondesurco, donde se analiza el estado de situación financiera como: ratio de capital de trabajo, ratio de liquidez y radio de endeudamiento para determinar la situación económica del socio.

Luego se debe ingresar los datos personales, la declaración jurada de ingresos, la solicitud del crédito, la garantía, los archivos del check list, el flujo de caja, la propuesta de crédito y la realización de un comentario al sistema NETBANK.

3.1.2.2 Armado del expediente

El armado del expediente consiste en la recopilación de todos los documentos solicitados del socio y los documentos obtenidos de la evaluación crediticia. En esta parte se realiza la impresión y la organización de los siguientes documentos: formato de check list, el resumen del expediente, historial de la solicitud, el reporte de comité de crédito, la propuesta de crédito, la solicitud de crédito, el croquis de ubicación DNI, el recibo de servicios, la declaración jurada de bienes, formato de créditos verdes, formato Kiva, el flujo de caja, la hoja de trabajo, el estadio situación financiera, el inventario, los documentos sustentatorios de sus ingresos, las centrales de crédito (Sentinel), los comprobantes de pago de deudas externas y la garantía.

3.1.3. Análisis de datos financieros y resultados

El análisis del proceso de evaluación crediticia se puede determinar mediante el estado de situación financiera en el cual da como resultado las ratios de liquidez, capital de trabajo y endeudamiento, los cuales permiten medir la capacidad de pago del socio

La ratio de liquidez determina la capacidad que tiene el socio para pagar sus obligaciones a corto plazo, en este caso debe ser mayor a 1 (Vela y Caro, 2015). El ratio de capital de trabajo representa la cantidad de recursos que permite que una empresa desarrolle sus actividades ininterrumpidas a corto plazo. De manera contable el capital de trabajo se calcula como la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente, muestra los recursos excedentes que quedara una vez que se cumpla con pagar sus deudas a corto plazo y debe de ser positivo (Andrade, 2017).

Ratio de endeudamiento; es un cociente matemático que representa el porcentaje total de la deuda que tiene un negocio con relación a sus recursos propios, no debe ser mayor a 1, si la ratio es superior, el negocio tiene excesivas deudas y está perdiendo su autonomía financiera (Vela y Caro, 2015). Como analista de créditos los resultados de ratios financiero son determinantes para la evaluación de un crédito, por ello será importante su correcto análisis y procesamiento. Seguidamente se describe como un analista de créditos analiza de las ratios en la COOPAC Fondesurco:

Según Andrade (2017) el ratio liquidez; se considera el activo corriente a los datos que engloban el efectivo disponible e inventario y pasivo corriente (saldo de deudas a corto plazo). Con estos datos y con la fórmula 1 se determina la liquidez con la que cuenta el socio para afrontar deudas a corto plazo.

Ecuación N°1

$$\text{Ratio de liquidez} = \frac{\text{Total activo corriente}}{\text{Total pasivo corriente}}$$

(Andrade, 2017) ratio de capital de trabajo: está compuesto por el activo corriente (efectivo disponible e inventario del socio) y pasivo corriente (deudas a corto plazo), mediante la utilización de la fórmula 2, se determina el disponible con el que cuenta el socio después de haber pagado deudas a corto plazo.

Ecuación N°2

Ratio de capital de trabajo

$$= \text{Total activo corriente} - \text{Total pasivo corriente}$$

Ratio de endeudamiento: Se toma en consideración el total de deudas financieras, el préstamo a otorgar y el patrimonio del socio. Con la fórmula 3 y datos consignados en este ratio se determina si el socio tiene suficiente patrimonio para responder ante sus obligaciones.

Ecuación N°3

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivo} * \text{Préstamo propuesto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

En conclusión, los resultados de ratios financieros determinan las fortalezas y debilidades de una evaluación crediticia, así mismo, son determinantes para definir la viabilidad de un crédito y la capacidad pago del socio.

3.1.4. Proceso de auditoría y control interno

Auditoría interna es realizada para verificar la conformidad de los procedimientos de evaluación crediticia y se realizan tomando en cuenta el manual de procedimiento de créditos de la COOPAC Fondesurco.

En el proceso de preparación de informes de auditoría en la COOPAC Fondesurco, los auditores solicitan al jefe de agencia los expedientes que hayan sido desembolsados durante las 24 horas y los expedientes que estén en mora. Estos son utilizados para analizar y buscar deficiencias en la evaluación crediticia y a su vez determinan que recomendaciones serán necesarias, con el fin de establecer mejoras en

el proceso de evaluación crediticia que asegurar el cumplimiento de la normatividad. Como ejemplo se pasará a describir una auditoría externa de la COOPAC Fondesurco:

En el entorno de la COOPAC Fondesurco, se realizó auditoría externa, por la empresa de auditores Barrientos, Rodriguez & Asociados, siendo el auditor el CPC Juan Caung Rengifo el 16 de febrero del 2024, auditando los estados financieros al cierre del 31 de diciembre del 2023, donde su opinión respecto al estado de situación financiera, estado de resultados y sus flujos de efectivo, determinando que están realizados rozablemente.

La auditoría se realizó en conformidad con las normas internacionales de auditoria (NIA) oficializadas en el Perú, por la Junta de Decanos del colegio de contadores y tomando en consideración las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, seguros y AFP para las COOPAC del Perú.

3.2. Desarrollo de experiencias

3.2.1. Implementación de tecnología y herramientas avanzadas

En el trayecto de mi estancia laboral en COOPAC fondesurco se ha venido utilizando diversas herramientas de plataformas digitales llamadas centrales de riesgos, anteriormente se trabajaba con el Equifax la cual mostraba el historial crediticio con un retraso de 3 meses, actualmente contamos con el Sentinel el cual es una plataforma digital, que muestra el historial crediticio del socio con un atraso de 1 mes, siendo más eficiente y minimizando el riesgo crediticio.

Además, otra herramienta tecnología que se utiliza es el software denominado Netbank, este es constantemente actualizado para mejorar el análisis de solicitudes de créditos, sin embargo, es una herramienta tecnología que no se alineado a velocidad que se requiere esta nueva era tecnológica. Con el fin facilitar la tarea de los analistas de créditos propongo la implementación del Software financiero Bantotal.

Posibilidades tecnológicas que el Bantotal ofrece:

3.2.1.1 Integración

La integración a través de APIs permite a cualquier banco expandir su negocio con la plataforma de Bantotal orientándolo a servicios, como mecanismos de pagos para Fintech o reconocimiento facial para aumentar la seguridad (Soca, 2021).

3.2.1.2 La productividad y la escalabilidad

Se reflejan en una carga de proceso cada vez mayor en relación a la cantidad de transacciones. Estos volúmenes más altos están relacionados con la digitalización y la bancarización. Esto se suma a la posibilidad de que las soluciones funcionen de manera segura en la nube para soportar demandas fuertes e imprevistas (Soca, 2021).

3.2.2. Business Intelligence

Los datos generados por una gran cantidad de transacciones pueden convertirse en información crucial para tomar decisiones acertadas y determinar ofertas segmentadas en función de necesidades específicas (Soca, 2021).

Según (Soca, 2021) desde una perspectiva tecnológica, el Sistema Bantotal cuenta con cinco rasgos principales:

- Es de múltiples plataformas.
- Es expandible.
- Es modular.
- El cliente y la contabilidad son parte importante del sistema.
- Tiene una API que ofrece servicios integrados.

3.2.3. Capacitación continua y actualización profesional

En la COOPAC Fondesurco el primero de cada mes se realizan capacitaciones a todo el personal con el objetivo de mejorar su desempeño, que conlleva a generar mayor rentabilidad económica. Una de estas capacitaciones mensuales es la de análisis de los Estados Financieros e interpretación de ratios.

3.2.3.1 Análisis del contenido del estado situación financiera

Primeramente, se habla de conceptos relacionados con las estructuras que conforman el estado de situación financiera, desarrollando temas como el activo, pasivo y patrimonio neto del socio, estos términos son importante que conozca el analista para realizar un mejor análisis de los ratios resultantes del estado de situación financiera. Además, el capacitador da a conocer la importancia análisis correctamente los ratios de liquidez, capital de trabajo y de endeudamiento para determinar la viabilidad de otorgar el crédito al socio.

3.2.3.2 Interpretación del resultado de los ratios

Dentro de esta capacitación el analista aprende a interpretar los resultados del ratio de liquidez, donde el capacitador indica que si el ratio de liquidez es < 1 , implicaría que el socio no es capaz de afrontar deudas a corto plazo y en caso el ratio de liquidez sea > 1 , indicaría que el socio puede afrontar deudas a corto plazo, con respecto al ratio de capital de trabajo el resultado puede ser negativo o positivo (- o +), en el caso que el resultado negativo (-), indica que el socio no cuenta con suficiente efectivo para afrontar deudas a corto plazo y si el resultado es positivo (+), indica que el socio tiene suficiente efectivo para afrontar deudas a corto plaza y, al hablar del ratio de endeudamiento se dice que el resultado debe ser < 1 , lo que indica que el socio tiene más activos que deudas siendo señal de estabilidad financiera y si el resultado es > 1 indica que las deudas del socio superan el valor de sus activos esto es señal de inestabilidad financiera. Según los mencionado por los capacitadores todos estos resultados indican la capacidad de pago del socio, lo que a la larga nos dice que decisión deberemos de tomar con respecto al otorgamiento del crédito.

3.2.3.3 Casos prácticos

Los casos prácticos son una herramienta que utiliza el capacitador para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el curso, tiene una duración máxima de 2 horas y se realiza de forma virtual. Normalmente se nos muestra un caso práctico donde se inventan datos personales del socio que se dedica al comercio. De acuerdo a esta información deberemos de realizar una evaluación del tipo comercial, en ejemplo

se muestra que el socio cuenta con un activo corriente compuesto por el efectivo disponible de 1000 soles y un inventario por 2000 soles, dando como resultado un activo corriente de 3000 soles. El siguiente mes se realizará un caso práctico diferente al mes anterior como, por ejemplo, la evaluación del tipo de crédito agrícola, donde será importante aplicar el concepto de flujo de caja con pago de cuota al vencimiento.

3.2.3.4 Evaluación de competencias

Las evaluaciones de las capacitaciones se realizan de manera virtual a través de la plataforma del campus de la COOPAC Fondesurco, la evaluación tiene una duración máxima de 30 minutos, donde el analista deberá de responder a 10 preguntas referentes a la capacitación recibida. La nota para aprobar el curso deberá ser superior a 14 y en caso de no aprobar se programa una recuperación. En caso no apruebe dicha recuperación, el no aprobante recibe una llamada de atención mediante un memorándum de parte del gerente general.

Al igual que este ejemplo de capacitación, la COOPAC Fondesurco brinda todos los meses diferentes capacitaciones relaciones con temas de evaluación crediticia, salud en el trabajo, lavado de activos, oferta de ahorros, entre otros. Entonces puedo decir que el analista de créditos está en constante actualización de sus conocimientos.

3.2.4. Innovación en estrategias financieras

En la COOPAC Fondesurco, con respecto a la innovación puedo decir que es muy baja, pudiendo observar que el único cambio que se realiza es el del manual de procedimientos de créditos. He evidenciado que la COOPAC Fondesurco necesitaría una innovación estratégica para mejorar el proceso de evaluación y otorgamiento de créditos. Por ello, propongo la utilización de una APP financiera para proceso de evaluación y otorgamiento de crédito. A continuación, se describe los beneficios y la funcionalidad de la APP.

3.2.4.1 Configuración de productos

Permite la creación de una amplia gama de préstamos que satisfacen las necesidades y preferencias de los clientes, como préstamos de consumo, préstamos hipotecarios y líneas de crédito rotativas, entre otros. Facilita la definición de los términos y condiciones de cada producto, como la determinación de tasa de interés, plazos de pago, comisiones y multas por mora. Facilita el manejo de referencias personales, laborales y comerciales al proporcionar un análisis completo del perfil crediticio del solicitante (Heinsohn, 2024).

3.2.4.2 Evaluación de viabilidad

Para evaluar la viabilidad crediticia de los solicitantes, ofrece herramientas sofisticadas de evaluación de riesgos que permiten analizar la capacidad de pago, el historial crediticio y otros factores relevantes. Incluye modelos de puntaje y algoritmos predictivos para determinar el riesgo asociado con cada solicitud de crédito y tomar decisiones informadas sobre si debe aprobarse o no (Heinsohn, 2024).

- a. Seguimiento de créditos:** Ayuda a realizar un seguimiento completo del estado de cada crédito desde su aprobación hasta su liquidación final. Registra y supervisa los pagos de los clientes, supervisa los vencimientos, crea recordatorios automáticos y implementa acciones de cobranza en caso de mora.
- b. Gestión de codeudores y garantías:** Facilita la evaluación del riesgo y la determinación de las condiciones crediticias al brindar herramientas para administrar la participación de codeudores en los créditos. Para reducir el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes, también puede registrar y administrar garantías de crédito como bienes raíces o vehículos.
- c. Asociación de documentos y creación de perfiles:** Permite agregar los documentos pertinentes a cada solicitud de crédito, lo que facilita la verificación de la información y el cumplimiento de las regulaciones y leyes. Garantiza un acceso controlado y seguro a las funcionalidades del software mediante opciones de menú personalizadas, lo que facilita el manejo de perfiles de usuarios.

- d. **Registro y seguimiento de operaciones:** Registra y verifica los resultados de la verificación de datos y el perfil de riesgo de cada solicitante, brindando información crucial para la toma de decisiones. Según el perfil del cliente, facilita la aprobación o rechazo de créditos y la asignación de condiciones crediticias.
- e. **Gestión de desembolsos y pagos:** Configura los giros y desembolsos de créditos de manera eficiente, asegurando que los clientes reciban los fondos de manera oportuna. Controla las fechas de corte y períodos de gracia, crea cartas de aprobación y realiza pagos de cuotas y abonos a capital.
- f. **Liquidación de interés y gestión de pagos:** Realiza la liquidación de intereses de mora y brinda la posibilidad de descuentos por pronto pago, reorganizaciones y ajustes de cuotas debido a cambios en la tasa de interés. Gestiona los pagos anticipados de cuotas y recibe pagos desde archivos planos, lo que ayuda a administrar mejor el crédito.

3.2.5. Evaluación de impacto y mejora continua.

En la COOPAC se evalúa al analista por número de socios captados, por el incremento de saldo de la cartera y por la recuperación de mora de los créditos otorgados. Con respecto a la evaluación crediticia, la eficacia en su procedimiento por parte del analista resulta la captación de un socio y esto conlleva a un mayor número de cartera de socios. Al ser contratada en la COOPAC Fondesurco se me asignó una cartera por el monto de 3 150 000 soles con 158 socios, con un porcentaje de mora del 5%. Mis conocimientos universitarios adquiridos y experiencial laboral contribuyeron a tener un desempeño significativo, lo que a la larga se reflejó en el incremento del 10% en cartera de socios, además de la retención e incremento en el número de socios y en el control y reducción de la mora. Esto beneficio directamente en la mejora de la rentabilidad de la COOPAC Fondesurco.

Estos resultados obtenidos se deben a la iniciativa personal de la realización de actividades como: recibir y dar retroalimentación (feedback) al socio y el feje de la agencia constantemente, utilizar herramientas tecnológicas para agilizar la recopilación

de los documentos del socio, comprender e interpretar ágilmente la documentación y los datos obtenidos de la evaluación, interpretar y aplicar de manera más eficiente el manual de procedimiento de créditos, analizar con facilidad los resultados de los ratios financieros, sustentar eficazmente el expediente crediticio ante el comité de créditos, elaborar un programa de las rutas de promoción enfocada a sectores económicamente altos y programar visitas frecuentes de la cartera en mora. Mi visión proactiva, empática y cooperativa de mi trabajo contribuyo a generar un mejor ambiente laboral, ofrecer feedback a mis compañeros, mejorar el trabajo en equipo y ofrecer un mejor servicio al socio.

CONCLUSIONES

- El análisis cualitativo de la evaluación crediticia en la COOPAC Fondesurco, se realizaron utilizando las herramientas como la plataforma digital Sentinel, visitas in situ y validación de la documentación y reputación del socio en las páginas web (Reniec, Ministerio de trabajo, Susalud y Sunat). Como resultado de este proceso se observó que dentro los periodos de 3 meses, 6 meses, 9 meses, 12 meses y 15 meses del año 2023-2024 se obtuvieron 0.31 % de incremento de mora, lo que significa que las evaluaciones realizadas a los socios se efectuaron de manera eficiente y demostrando la voluntad pago de los socios.
- Para el análisis cuantitativo de la evaluación crediticia en la COOPAC Fondesurco, se realizaron utilizando herramientas financieras como el flujo caja, el estado de situación financiera y el estado de resultados. En el reporte anual de cartera se observó que el número socios entre los meses de junio, setiembre, diciembre y eneros del 2023 – 2024 fueron 165, 181, 183 y 172 respectivamente y con respecto al número y monto de desembolsos dentro de los meses antes mencionados fueron tal y como se muestra a continuación:

Meses	Junio	Setiembre	Diciembre	Enero
N° desembolsos	21	26	18	13
Monto desembolsado	465 810.00	195 450.00	237 480.00	223 600.00

Estos resultados demuestran que tanto el número de créditos otorgados a los socios como los desembolsos efectuados se mantuvieron y en algunos meses fueron superiores a la meta financiera determina por la COOPAC Fondesurco. Entonces el análisis cuantitativo de las evaluaciones crediticias realizados durante mi estancia en la COOPAC Fondesurco se efectuaron competentemente y contribuyendo al logro de los objetivos de la COOPAC.

- Con respecto a la sustentación de los expedientes de los socios antes el comité de créditos, mas 95% de los créditos presentados fueron aprobados y de los créditos observados (3%) es su mayoría fueron levantados, quedando solamente un 2% de créditos denegados. Esto corrobora que tanto el análisis cualitativo y cuantitativo de las evaluaciones crediticias se realizaron de manera competente y eficiente durante mi estancia en la COOPAC Fondesurco.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la utilización de una APP financiero para agilizar el proceso de otorgamientos de créditos. Con esta herramienta el analista de créditos podrá otorgar créditos prácticamente en cualquier lugar donde se encuentra el socio, ya que cuenta con todas las herramientas y formatos para realizar un proceso de otorgamiento de crédito sin ir a la oficina.
- Se recomienda realizar una capacitación constante a los analistas de créditos con respecto a las actualizaciones que se efectúan al manual de procedimiento de créditos con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio. Así mismo, se deberá brindar capacitaciones en atención al cliente y habilidades blandas.
- Se recomienda que el analista de créditos dentro de la evaluación crediticia valide la documentación adjuntada por el socio al momento de solicitar un crédito, con la finalidad de identificar la veracidad de la documentación y evitar fraude documentario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, P. C. P., Terán, H. M. B., Álvarez, P. Á. W., & Salazar, P. E. G. (2018). *Gestión financiera* (Primera edición). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. www.repositorio.espe.edu.ec.
- Aguirre-Landa, J. P., Garro-Aburto, L. L., & Alcalde-Martínez, E. A. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 41(32), 264–278. <https://www.revistaespacios.com>
- Alarcon, H. A., De la Cruz, M. E., & Zombora, C. T. (2024). *Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022*. Universidad Continental.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2024, August 20). *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*. <https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>
- Andrade, P. M. (2017). Ratios o razones financieras. *Contadores y Empresas*, 305, 14–16. <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Barreto, G. N. B. (2020). Análisis financiero: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. | *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 13(3), 129–134. <https://orcid.org/0000-0001-7232-7131>
- Brachfield, P. (2019). *Manual de Credit Management: Manual práctico para la administración del crédito comercial que se concede a clientes aplicando la metodología del profesor Brachfield*. © Pere Brachfield. www.perebrachfield.com
- Calderón, P. R. C. (2024, May 9). *Administración, Análisis y Políticas de Crédito*. <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (Tercero en discordia, Ed.). Editorial Ted.
- Chiriani, C. J. E., Alegre, B. M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de la MIPYMES para su sustentabilidad financiera, asunción, 2017. *Revista Científica de La UCSA*, 7(1), 23–30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Choque, V. R., & Ramos, M. H. (2020). *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito de Fondesurco agencia Moquegua, 2018*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- COOPAC Fondesurco. (2024, March). *Memoria Anual 2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco*. 66. <https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/c395ca4a-c328-3c92-a08b-7f0a7765db6d/14b3f2d5-9053-10f3-11b6-72ac3fd4bade>
- Decreto Legislativo N°085: Ley General de Cooperativas (1980).
- Decreto Supremo N°074-90-TR: Texto Único Ordenado de La Ley General de Cooperativas (1991).
- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 38, 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Heinsohn. (2024, October 8). *Beneficios del Software para la Gestión de Créditos*. <https://www.heinsohn.co/blog/beneficios-software-gestion-de-creditos/>
- Hernández, S. V., Galeana, F. E., Valenzo, J. M. A., & Chávez, L. P. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI* (Primera edición). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

- Leal Fica, A. L., Aranguiz, C. M. A., & Gallegos, M. J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, XXVI(1), 181–207.
- Ley N°15260: Ley General de Cooperativas, 1 (1964).
- Ley N°26702: Ley General Del Sistema Financiero y Del Sistema de Seguros y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros (1996).
- Ley N°30822: Ley Que Modifica La Ley 26702, Ley General Del Sistemas Financiero de Seguros y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros, Respecto de La Regulación y Supervisión de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, El Peruano (2018).
- Lizarzaburu, E. R., Gómez, G., & Beltrán, L. R. (2016). *Ratios Financieros: Guía de uso* (Primera edición). Editorial Beltrán López Robert. <https://www.researchgate.net/publication/307930856>
- Ministerio de producción. (2024, August 10). *¿Qué es una Cooperativa?* <https://transparencia.produce.gob.pe/index.php/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Morales, C. A., & Morales, C. J. A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera edición). Grupo Editorial Patria.
- Paytan, P. G. (2022). *Aplicación de herramientas de la metodología Lean Service para mejorar el proceso crediticio en el área de créditos de la caja Arequipa, agencia Villa el Salvador, 2022*. Universidad Alas Peruanas.
- Pérez, C. C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. 2013, Lima* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pilataxi, G. R. E., & Peñaloza, L. V. L. (2023). Estrategias para mitigación del riesgo financiero en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3. *LATAM Revista*

Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(2).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.591>

Quispe, M. F., & Ruiz, V. G. (2023). *El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín - Perú, 2019* [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>

Resolución Directoral N°120-MEF, Ministerio de Economía y Finanzas (2016).

Resolución N°11356: El Superintendente de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondos de Pensiones, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2008).

Resolución SBS N°480: La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019).

Resolución SBS N°3780, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2011).

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2012). *Finanzas corporativas* (Novena edición). Mc Graw Hill.

Silva, L. (2024, September 8). *Mercado objetivo: qué es, tipos y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-mercado-objetivo#:~:text=>

Soca, C. (2021). *La plataforma para entidades financieras que conquistó Latinoamérica con Low-Code*. Genexus.

Vela, Z. S., & Caro, A. A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación de riesgo de crédito*. Fondo Editorial Inca Garcilaso de la Vega.