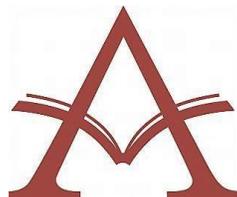


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**La Morosidad de la Cartera y su influencia en las Cuentas  
por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de  
Oficiales de la PNP “CRNL. HUMBERTO FLORES  
HIDALGO”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA**

**CHANGANO MENDOZA ANTONIA ALEGRÍA**

**ASESOR**

**MAGISTER ARAUCO LOYOLA MARIO ENRIQUE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**LIMA, PERÚ**

**AGOSTO, 2020**

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la morosidad de la cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. La investigación fue del método hipotético-deductivo, pues la investigación fue de lo general a lo específico; se utilizó dos técnicas para la recolección de la información, la técnica de la encuesta y el análisis documental. La población objeto del estudio estuvo conformada por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”, que se encuentra ubicada en la Av. Brasil N°804 en Lima. Los datos recogidos fueron analizados y se llegó a la conclusión general la morosidad de la cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”, se determinó lo siguiente: La política de créditos y la política de cobranza influyen en la cartera créditos de los socios; además, el refinanciamiento de la deuda y la toma de decisiones influye en el nivel de morosidad y la rentabilidad Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

Palabras clave: Morosidad, Cuentas por Cobrar, Cartera y Créditos.

### **Abstract**

The purpose of this investigation was to determine the delinquency of the portfolio and its influence on the Accounts Receivable of the PNP Official Credit and Savings Cooperative “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. The investigation was of the hypothetical-deductive method, since the investigation was from the general to the specific and two techniques were used, a survey and documentary analysis for the collection of information. The population that was the object of the study was formed by the Savings and Credit Cooperative of PNP officers “Humberto Flores Hidalgo”, which is located at Av. Brasil N ° 804 in Lima. The data collected were processed and using the PSS program and as a general conclusion the delinquency of the portfolio and its influence on the Accounts Receivable of the Savings and Credit Cooperative of PNP officers "Humberto Flores Hidalgo", the following was determined: The credit policy and the collection policy influence the credit portfolio of the members. Similarly, the refinancing of debt and decision-making influences the level of delinquency in the profitability of the PNP Cooperative Officers “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

Key words: Late payment, Accounts receivable, Credit portafolio.

## Tabla de Contenidos

	Pag.
Resumen .....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenidos... ..	iv
<b>1. Problema de Investigación .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>6</b>
1.2.1 Formulación del problema general .....	6
1.2.2 Problemas específicos .....	6
<b>1.3 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
<b>1.4 Justificación e importancia de la investigación.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Marco teórico .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Internacionales .....	11
2.1.2 Nacionales.....	15
<b>2.2 Bases teóricas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos .....</b>	<b>19</b>
<b>3. Cronograma de actividades .....</b>	<b>22</b>
<b>4. Recursos y Presupuesto.....</b>	<b>23</b>
<b>5. Referencias .....</b>	<b>24</b>
<b>6. Aporte científico o académico.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Recomendaciones.....</b>	<b>27</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>28</b>

## **1. Problema de Investigación**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La morosidad como índice genera una serie de trastornos en el manejo económico y financiero de las instituciones de crédito, debido a que se tiene que proteger la integridad del capital social contra la demora del retorno de las sumas prestadas; puntualmente este índice es de aspecto esencial y está vinculado con los estados financieros es así que todas las entidades de crédito deben hacer provisiones contables que en otros términos son cantidades de dinero que se deben guardar para atender una cartera morosa o pesada, que está constituida por todos los préstamos en retraso y que según la Resolución SBS 11356-2008, deben asegurar un porcentaje para cubrir la morosidad; es así que los créditos que se encuentran en la categoría normal reservarán el 1%; para los préstamos de categoría con problemas potenciales el 5%; los de categoría deficiente el 25%; los de categoría dudosa el 60%, y los de categoría perdida el 100%. Todos estos porcentajes se deducen del total de morosidad de cada categoría y como estas cantidades dinerarias destinadas para provisiones deterioran los estados financieros y por ende desnivelan toda la estructura económica de la cooperativa.

El índice de morosidad se mide en porcentajes y en resumen dice cuanto capital o efectivo que se ha prestado está impago en más de 90 días. La morosidad conlleva a generar una cartera pesada que puede alterar cualquier gestión de un negocio.

La Superintendencia de Banca y Seguros ha determinado puntualmente que cualquier institución económica y financiera no debe superar el 6% como índice de morosidad.

Las cuentas por cobrar en una Cooperativa de ahorro y crédito se ve reflejada en un 95% propiamente en la cartera de créditos aquí se ve el saldo de las colocaciones realizadas y que a una determinada fecha se encuentran pendientes de retorno; Las cuentas por cobrar se encuentran en la clase 1 de Activos, aquí están agrupados todas las cuentas que representan los fondos disponibles incluyendo los créditos que se han dado a los empleados, directivos, socios y otros y que se convertirán en efectivo a un determinado plazo, todos los bienes y derechos que deben permanecer en este caso en la cooperativa.

En el Perú, el Movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito está integrado por instituciones cooperativas de ahorro y crédito que sirven a sus socios y sus familias con los diferentes servicios financieros y de previsión social que brindan en las 8 regiones del Perú.

El análisis de las cuentas por cobrar es muy importante para verificar la influencia de la morosidad en la cartera de créditos que es material del presente trabajo de investigación.

Un adecuado control de la morosidad define en la entidad financiera una ventaja competitiva para el sector financiero, por lo siguiente:

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Históricamente este problema financiero ha sido uno de los factores principales dentro de crisis bancarias que han terminado en quiebra. Esta situación se presenta porque la morosidad no solo ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia; sino de rentabilidad. Es decir, al realizar préstamos y no obtener un retorno del dinero y sus intereses, en muchas ocasiones estas instituciones se ven en la obligación de hacer uso de sus utilidades para solventar su incapacidad de

devolución de depósitos pertenecientes a sus otras carteras de clientes”.(Bobadilla, 2019, pág. 10)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de nuestro país no son ajenas a dicho problema; como en el caso de la ciudad de Jaén. Céspedes, C. (2018). *“La Cartera Crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén 2016”*. Tesis para Pregrado. Universidad Señor de Sipan. Jaén, Perú. En el cual refiere que las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento está en sus objetivos fundamentales y las acciones correctivas que realice serán su fortaleza para disminuir la morosidad de la cartera de socios.

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema.

En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia, que determina, probablemente, la liquidación de la institución.

Comentario: Problemática identificada en países como Ecuador y Colombia, donde las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con bastante aceptación; en el caso del Perú en los últimos años las empresas microfinancieras, las Cajas Municipales y las Cooperativas de Ahorro y Crédito han crecido y su participación en el Sistema Financiero es notable lo que se ve reflejado en el financiamiento a los microempresarios, en el aumento de la morosidad y por consiguiente en la influencia de la morosidad en la cartera de créditos.

Valle, D., (2018). *“Análisis de la Cartera de Crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” periodo 2013-2017”*. Tesis para Pregrado. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. El objetivo es determinar el riesgo crediticio de la Cooperativa en el periodo referido, se realizó un análisis a los Estados Financieros vertical y horizontal, indicadores financieros, a la cartera de créditos los puntos fuertes y débiles, las amenazas y debilidades contribuyendo con datos, para la acertada toma de decisiones de los directivos que permitan mejorar tanto la gestión administrativa como financiera proponiendo mejoras para reducir disminuyendo los gastos y mejorar la liquidez.

Ortiz, T. y Pillco, L. (2015). *“Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios, Cuenca Ecuador”*. Tesis para Pregrado. Cuenca, Ecuador. El objetivo es analizar cómo se manejan las provisiones de Cuentas Incobrables y el Riesgo de Morosidad de los Socios en la Cooperativa en el periodo 2011-2013, capacitar continuamente al personal sobre las políticas y reglamentos existentes, dar recomendaciones para se apliquen adecuadamente, con el fin de disminuir la morosidad. Los investigadores llegaron a la conclusión que aún cuando se cumple en forma correcta los reglamentos internos de la Cooperativa existen deficiencias en el proceso de otorgamiento de créditos, porque consideran a socios que en otras entidades financieras no son aptos a créditos y como no tienen un reglamento de provisión de cuentas incobrables esto repercute desfavorablemente en los estados financieros.

Núñez, F. (2017). *“Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”*. Tesis para Postgrado. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Realizó una investigación y se determinó que las cooperativas de ahorro

y crédito del Ecuador han crecido en forma regular comparadas con las empresas del sector privado brindando diferentes productos y servicios según las estadísticas brindadas; al evaluar las tecnologías crediticias que utilizan las cooperativas del segmento 3 para la colocación y recuperación de cartera se estableció que incidían en el indicador financiero morosidad, no obstante no incurrían en los indicadores liquidez y solvencia estos indicadores se ven influenciados por la captación de posibles socios, colocación de préstamos, recursos, decisiones de inversión y otros; lo que ha permitido una buena toma de decisiones para la administración.

La presente investigación titulada “La Morosidad de la Cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”, ubicada en Breña, 2019 tiene el propósito, de explicar la influencia que existe entre la Morosidad de la Cartera y las Cuentas por Cobrar en dicha empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP (en adelante, CACOP), se constituyó el 04 de Setiembre de 1959 es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, de capital variable, ilimitado número de socios y de duración indefinida, su actividad principal es realizar operaciones de ahorro y crédito y de operatividad cerrada por estar conformada por oficiales PNP y sus familiares a quienes brinda sus servicios, fomentando la educación cooperativa, social y económica a los socios.

El ingreso principal que tiene CACOP son los aportes de los socios y la cuota por el Fondo de Asistencia Social-FAS y Fondo de Asistencia Oncológico-FAO, en los últimos periodos no se ha realizado el seguimiento y supervisión de las obligaciones impagas que tienen los socios, que se vienen incrementándose incidiendo en los estados financieros.

Las entidades de intermediación financiera están expuestas a la contingencia de que los socios o clientes no cumplan con las cuotas por devolver de los préstamos o créditos que les han

otorgado, conociendo todo esta problemática la cooperativa se ve en la urgencia de analizar la influencia de la morosidad en las cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranza.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### 1.2.1 Formulación del problema general

¿Cuál es la influencia de la morosidad de la cartera de socios en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de la política de crédito y cobranza en la cartera de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019?

¿Cuál es la influencia de la política de cobranza en el refinanciamiento de la deuda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019?

¿Cuál es la influencia de la toma de decisiones del nivel de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### 1.3.1 Objetivo general

Explicar la influencia que tiene la morosidad de la cartera de socios en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

Explicar la influencia que tiene la política de crédito y cobranza en la cartera de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

Explicar la influencia que tiene la política de cobranza en el refinanciamiento de la deuda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

Explicar la influencia que tiene la toma de decisiones del nivel de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.

## 1.4 Justificación e importancia de la investigación

### Justificación Teórica

En esta investigación, se pretende conceptualizar la importancia de la morosidad de la cartera de socios con las políticas de crédito y cobranza de la Cooperativa, argumentos considerados para establecer la relación directa que existe con las cuentas por cobrar, lo que permitirá a la gerencia y al consejo de Administración tomar decisiones y acciones de antemano para lograr el retorno de los créditos y así mejorar la rentabilidad y por consiguiente el bienestar de los socios.

Según señala Cortez, J. (2016) La investigadora concluye que las Cooperativas de Ahorro y Crédito caen en un alto nivel de morosidad, ya que de acuerdo a su investigación se presume que los créditos que se otorgan para actividades productivas son las más difíciles de recuperar. No todas las cooperativas colocan créditos de todos los tipos esto influye en que las cooperativas obtengan competitividad y presencia en el mercado financiero (p.147).

De igual forma, Rabines (2016) “Afirma que la gente tiene más limitaciones en la disponibilidad de su dinero y los ingresos no han crecido”. Entonces, en determinado momento, comienza a surgir la mora. Si bien es cierto que el incremento es mínimo, el ejecutivo admitió que el contexto actual obliga a tomar medidas preventivas. Si las cosas se ponen difíciles hay que tomar medidas adecuadas. Es preferible perder un socio a tener que provisionar el 100% de un crédito. Rabines (Céspedes, 2018, pág. 18).

## **Justificación Práctica**

Teniendo en consideración el planteamiento del problema; en esta investigación se pretende aportar alternativas de solución a través de la influencia de la morosidad de la cartera de socios con enfoque en las cuentas por cobrar, para ello contamos con las políticas de crédito, cobranza, apertura y la toma de decisiones, detectando a tiempo anomalías en la cartera de créditos y la rentabilidad.

La empresa en estudio tiene un alto nivel de morosidad por lo que la investigación está centrada en la influencia de la morosidad de la cartera de socios en las cuentas por cobrar teniendo en cuenta el refinanciamiento de la deuda y la ampliación de la misma; evitar el impacto negativo en los resultados financieros y la disminución de la rentabilidad, lo cual traería consecuencias graves, uno de los principales el impacto que ocasionaría un decrecimiento como empresa.

## **Justificación Metodológica**

La propuesta metodológica para estudiar la influencia entre la gestión de calidad y la satisfacción de los socios en la referida empresa es de tipo aplicado, para analizar la relación de las variables en estudio es de nivel descriptivo documental bibliográfico; para explicar cómo están relacionadas entre sí aplicamos el diseño cuasi experimental así como para determinar si tuvieron o no relación las variables planteadas en dicha empresa ubicada en Breña en el año 2019.

## **Importancia**

La presente investigación servirá para orientar en primer lugar a la gerencia y a los directivos de la cooperativa, para una acertada toma de decisiones en la gestión administrativa, financiera y social.

Este trabajo de investigación contribuirá con el análisis a las entidades que tengan el mismo problema encontrando soluciones para el crecimiento de la institución, también puede ser considerado como material de estudio para toda persona jurídica que quiera formar parte del rubro de cooperativas, además es importante porque en la mayoría de instituciones financieras de este tipo, como es el caso de la Institución en mención, el problema principal es la cartera de créditos vencida, originada por diversas causas como la incapacidad de pago del deudor, socios que no administran bien sus ingresos y no cumplen con los préstamos adquiridos, se puede considerar también la mala interpretación de los analistas de créditos; al mismo tiempo a los diversos usuarios para adquirir información complementaria en el desarrollo de sus funciones.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Chicaiza, V. (2017). “Riesgo de mercado y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato”. Tesis para Pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. El autor concluye que la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato no cumplen con las expectativas esperadas y que para alcanzar los objetivos que toda empresa financiera busca alcanzar, hay que prevenir; capacitando al personal en gestión de riesgos y en control interno, asimismo a los directivos de la cooperativa en la responsabilidad que representa tal cargo. El riesgo ocasionado por la variación de las tasas de interés es variable, mientras que en el año 2010 existió una fuerte fluctuación, y en riesgo éste representaba el 6,00%; en el 2011 al 2014 prácticamente no hubo riesgo y los indicadores reflejan claramente que en el año 2015 otra vez se presenta un riesgo de 2.45%. El riesgo de mercado tiene un alto impacto en la rentabilidad de estas Cooperativas de la ciudad de Ambato, es evidente entonces que se deben establecer estrategias para que la rentabilidad aumente evitando ser cerradas como ocurrió con 55 de ellas.

Comentario: El riesgo de mercado es la probabilidad que la rentabilidad esperada sea negativa y ocasione daños a la institución debido a factores externos como las tasas de interés activas, pasivas o el tipo de cambio; lo que se verificó en este caso con la muestra de 48 cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato que fueron materia de estudio.

Nuñez, F. (2017). “Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”. Tesis para Pregrado. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. El autor realiza un análisis a las Cooperativas del segmento 3, quienes son consideradas según las leyes del Ecuador desde el 2015, como empresas de tipo medianas por el monto de sus activos mayor a 5 pero menores a 20 millones; el estudio financiero inicia desde las estrategias para atraer y captar posibles socios, los procesos que emplean cuando los califican para verificar si son aptos a créditos; los medios utilizados en cada una de las fases que implica dar un crédito tratando de disminuir los riesgos, la recuperación en la forma pactada y sobre todo en condiciones favorables tanto para los socios y la cooperativa.

En relación al presente trabajo de investigación, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 son organizaciones que a pesar de no estar bien organizadas administrativamente lo cual ha sido comprobado en campo, siguen adelante por la confianza que han depositado sus socios en ellas, están en crecimiento y se mantienen en el ambiente financiero. Utilizan por lo general tres tecnologías crediticias; para los créditos grupales conformado por 10 o más miembros que se caracteriza por tener particularidades iguales donde la responsabilidad de los préstamos es mutuo y se comparte con todos; para los microcréditos que son cantidades pequeñas y fáciles de recuperar, su clasificación crediticia muy pocas veces llega a ser riesgosa; y con relación a las cooperativas cerradas donde los préstamos otorgados no tienen mucho riesgo debido a que los compromisos que asumen los socios deudores tienen el respaldo económico de sus remuneraciones que reciben en forma permanente, las cuales pueden ser de periodicidad mensual y/o pensiones de jubilación, fijas y constantes. Las cooperativas de este segmento han podido desarrollarse por el aporte de sus

primeros socios; en lo referente a la operatividad común no posee una buena formación administrativa, lo cual ha sido comprobado en campo; contrariamente a lo mencionado estas empresas han desarrollado y sostenido en el tiempo, a beneficio de personas que solicitan un crédito para algún requerimiento personal como negocios, necesidades u otros.

Cabe agregar que la morosidad incide en la liquidez, se precisa que existen otras variables que van a repercutir en la solvencia, como el modo de administrar las inversiones que se realicen además de la colocación de los recursos que se tienen.

Comentario: Las tecnologías crediticias que usan las cooperativas del segmento 3 no influyen en la liquidez o solvencia sino que depende de otros factores o variables, según el estudio se llegó a la conclusión que la morosidad es baja cuando se dan créditos grupales; en el caso de las cooperativas cerradas por lo general los créditos se recuperan con el salario o mediante los descuentos por planilla, con autorización de los clientes o socios y previo convenio con las empresas.

Ortiz, T. & Pillco, L. (2015). “Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios”. Tesis para Pregrado. Cuenca, Ecuador. El autor concluye que la Cooperativa es una Institución Financiera y que los servicios que brinda son financieros y no financieros.

Las funciones de los directivos no están estipuladas puntualmente, debido a esta razón no aceptan el compromiso como tal; su función en lo referente a la administración y control de la gestión es mínima.

Los indicadores de morosidad demuestra un elevado índice que afecta la situación financiera; además no existe un departamento de riesgo, cobranza, seguimiento y control a las operaciones de crédito. Es necesario precisar que el personal que labora en el área de créditos debe ser

constantemente capacitado para que desempeñen sus cargos con eficiencia y lograr que los créditos sean recuperados.

Comentario: La cuenta provisiones de cuentas incobrables que se origina por las operaciones propias del giro del negocio está orientada a la recuperación del dinero que no ha retornado a una fecha determinada y en este caso la cooperativa no tiene un manual de provisiones de cuentas incobrables que originan una información que no es la correcta, pudiendo ocasionar un mal manejo de la cartera y afectar la liquidez y rentabilidad.

Valle, D. (2018) “Análisis de la Cartera de Crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” periodo 2013-2017”. Tesis para Pregrado. Universidad Nacional de Loja, Ecuador. El autor concluye que la Cooperativa ha ido reduciendo sus colocaciones, debido a la mala estrategia de recuperación de créditos, se determinó que la entidad mantiene altos índices de cartera improductiva esto debido a la mala gestión en la recuperación de créditos. El resultado del nivel de morosidad de la cartera evidenció que la entidad tiene altos índices de morosidad en relación con los límites de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que también incurre en gastos elevados, afectando el resultado del ejercicio anual y por ende a su rendimiento, no existen estrategias implantadas que busquen minimizar o mitigar el riesgo crediticio.

Comentario: Como estrategia para reducir el riesgo crediticio se implementó los créditos de consumo los cuales han ido creciendo según las estadísticas; opción que tiene como propósito el retorno de los préstamos.

La gerencia debe implementar un plan estratégico para una mejor toma de decisiones con respecto a la cartera de créditos y así reducir el riesgo crediticio.

### 2.1.2 Nacionales

Coronado, E. (2017). “*La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas*”. Tesis para Pregrado. Universidad José Carlos Mariátegui. Andahuaylas, Perú. El autor realizó un estudio a las cooperativas de la provincia de Andahuaylas en el año 2016, entidades financieras que se dedican principalmente al otorgamiento de créditos; estas Cooperativas han registrado remanentes decrecientes en los últimos años por el incumplimiento de sus socios, a quienes se les ha otorgado créditos de consumo. Las cooperativas base de este análisis tienen políticas de créditos y cobranzas aceptadas y reconocidas, una de las cuales señala el deber de comunicar a los socios las consecuencias de reportarlos en el grupo de clientes morosos. La muestra fue una población de 25 personas entre directivos, funcionarios y trabajadores, teniendo como instrumento un cuestionario de 20 preguntas; con la información recabada se llegó a la conclusión que una cartera de socios con morosidad si afecta la gestión de las cooperativas, asimismo los riesgos serian menos con una adecuada gestión de los directivos y un seguimiento preventivo de cobranzas.

Comentario.- La investigación fue descriptiva de carácter correlacional y diseño no experimental para saber si había relación directa entre las variables morosidad y la gestión cooperativa, ya que los socios no cumplen con sus obligaciones de crédito contraídas, lo que ha originado que la morosidad crezca en los últimos años en todas las cooperativas de la provincia y con las medidas implementadas como es la Unidad de Recuperaciones se realizará el seguimiento a la cartera de créditos y para complementar se optimizará la cobranza porque se detectó que los socios prefieren pagar otras deudas y al último si disponen de efectivo cumplir sus obligaciones financieras.

Céspedes, C. (2018). *“La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino Ltda de la ciudad de Jaén 2016”*. Tesis para Pregrado. Universidad Señor de Sipán. Jaén, Perú. El autor concluye que éste problema viene impactando los Estados Financieros de la Cooperativa, los remanentes son negativos lo que preocupa a los directivos, socios y trabajadores; teniendo en cuenta la mayoría de socios que son microempresarios no califican para créditos bancarios por tener ingresos menores; según las estadísticas de la SBS la morosidad en las cooperativas ha ido subiendo en los últimos años, lo que genera que las políticas de créditos, objetivos, logros y gestión planteados en el plan estratégico anual no se cumplan como debe ser; debido a que los desembolsos de créditos efectuados no están retornando a la cooperativa como inicialmente se había pactado. Como resultado de lo anterior la cartera de créditos se ha visto influenciada por la morosidad.

Comentario.- La autora nos demuestra que la cartera de créditos es la clave en la cooperativa, representa la actividad principal; así mismo, señala que la cartera vencida es determinante en la morosidad; suceso que acontece cuando los socios incumplen sus cuotas de pago por diferentes motivos, como una mala inversión o distribución equívoca de su efectivo. Esta investigación fue realizada en base a criterios científicos y permitirá dar un mejor servicio y reducir la morosidad.

López, M. (2018). *“La estrategia y la morosidad en la cooperativa 29 de Agosto de la PNP Ltda”*. Tesis para Pregrado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El autor estableció y demostró la relación de la estrategia con la morosidad, sin embargo para poder ver los resultados programados en el plan estratégico de la gestión institucional es fundamental usar todos los recursos necesarios posibles de la organización en forma permanente; teniendo como misión la cobranza y en consecuencia el pago de la deuda por parte de los socios, reprogramar los pagos vencidos y aunque

de forma tardía lograr recuperar el préstamo; es conveniente de alguna forma motivar al socio y al operador en mejorar su rendimiento.

Comentario.- La autora consideró como objetivo general la relación entre la estrategia y la morosidad en la cooperativa, utilizó como muestra a los trabajadores; la investigación fue de diseño no experimental, creando expectativas de solución para la disminución de la morosidad, analizando con mayor cuidado la evaluación de créditos a otorgar, reordenamiento de la organización y una reformulación del plan estratégico.

López, R. (2016). *“La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora”*. Título para Pregrado. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. El autor encuentra y demuestra que hay componentes externos e internos que influyen en la rentabilidad. Los componentes externos afectan en menor grado, el análisis tuvo que ver con la liquidez que tienen los socios y con la categoría de endeudamiento en otras empresas. Los componentes internos no son administrados en forma apropiada; según la información recabada a los socios morosos, el personal que trabaja en la Cooperativa no les brinda información clara y precisa cuando les otorgan los créditos en referencia a los intereses, cronograma de pagos, vencimiento de cuotas y penalidades. Por consiguiente la cobranza no resulta positiva afectando las captaciones, colocaciones y también la rentabilidad.

Comentario: En la Cooperativa La Rehabilitadora que está conformada por los trabajadores del banco de la Nación se evidenció que las políticas de crédito, de cobranza y el nivel de endeudamiento de los socios no son los adecuados, teniendo un impacto negativo que se refleja en la rentabilidad, la población en estudio estuvo conformada por los trabajadores y socios morosos; estos resultados ayudaran a tomar decisiones importantes para obtener mejores beneficios.

Díaz, G. & Juárez, Y. (2018). “*Estrategias de riesgo crediticios para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán*”. Título para Pregrado. Universidad Señor de Sipán. Piura, Perú. Los autores concluyen que los analistas del departamento de créditos cuando evalúan a los socios para un nuevo crédito no verifican la capacidad de pago como consultar en las centrales de riesgo y/o recabar la documentación respectiva. Posiblemente porque no cuentan con los conocimientos de los requisitos para dar un crédito o no están capacitados para desempeñar las funciones que corresponden al cargo. No se aplican los procedimientos crediticios en lo referente al otorgamiento de créditos y las cobranzas correspondientes según lo regulado de acuerdo a la normativa de créditos de la cooperativa en mención; se verifico también que los socios que se encuentran en las categorías de deudores vencidos por el momento no pueden cumplir el pago de sus deudas.

Comentario: El riesgo crediticio en la cooperativa es colocar préstamos que no sean cancelados en el tiempo convenido y al no tener un procedimiento establecido de cobranzas y de seguimiento a las mismas es la principal razón por la cual existe un alto nivel de cartera vencida, lo que afecta la liquidez y rentabilidad y si lo que se trata es mejorar la gestión, entonces podemos usar estrategias que disminuyan el riesgo que reducirán la morosidad previo análisis a los productos que brinda la institución.

## **2.2 Bases teóricas**

Morosidad: Brachfield, M. (2013) En el uso cotidiano la palabra moroso tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente

incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (Ccapa P., Fernandez V., & Torres S., 2017).

Cuentas por Cobrar: Barrón, M. (2003) Constituyen contribución obligatoria derivados por transacciones, beneficios fiados de préstamos o algún afín, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente.

Vallado F., M. F. (2013) Las cuentas por cobrar comerciales- terceros están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la sociedad vende sus recursos o presta beneficio propio a su giro, es decir que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercadería y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio. Se trata de una partida por cobrar que representa financiero de conformidad con la clasificación del párrafo 9 de la NIC 39: instrumentos financieros: reconocimiento y medición \*4.1 (Ccapa P., Fernandez V., & Torres S., 2017).

### **2.3 Definición de términos básicos**

Política de créditos: Es el conjunto de requisitos establecidos que se han establecido para poder otorgar créditos a los socios o clientes de una empresa, hasta que monto se les debe conceder, que riesgos implica la concesión del desembolso de préstamos y con qué garantías se cuenta para asegurar la cobranza y devolución.

**Morosidad:** Es el incumplimiento que tiene un cliente o socio en sus créditos que se le han concedido, también podemos decir que es el atraso que tiene en sus cuotas a pagar.

Moroso es la persona, empresa o entidad que no ha cumplido con el compromiso adquirido en una o más fechas acordadas para reintegrar el dinero que se le dio en calidad de préstamo.

Como índice relaciona el número de créditos que se encuentran en estado de retraso con respecto al número total de créditos otorgados menos las provisiones por los créditos retrasados.

**Cuentas por Cobrar:** son sumas de dinero que deben los clientes o socios, originadas por que se les concedieron créditos, bienes y/o servicios, es una relación donde están registrados todas las deudas y/o atrasos y ese saldo es a favor de la empresa y pueden ser a corto, mediano y largo plazo según el tiempo.

**Socios:** Son todos los integrantes de personas o entidades jurídicas que están agrupados o que pertenecen a un determinado grupo y que persiguen un determinado fin, cuentan con derechos y obligaciones.

**Capacidad de Pago:** Se refiere a la capacidad en generación de fondos que tiene una persona o socio para hacer frente a sus obligaciones contraídas.

**Cartera de Créditos:** Podemos describir una cartera de créditos como un agregado donde se puede apreciar el monto otorgado inicial de deuda, los tipos de préstamos, el saldo de préstamo actual, los días de atraso, la clasificación según los días de atraso, las provisiones genéricas o preventivas sobre los créditos en categoría normal y las provisiones específicas de los créditos que no están en

categoría normal pero sí en una de mayor riesgo y otros que la entidad financiera ha otorgado como préstamos o colocaciones a sus socios o clientes y sustentado contablemente en el activo de la empresa.

**Cartera vencida de socios:** Está formada por todos los documentos y todos los créditos que no han sido pagados según lo convenido, también incluye los créditos de consumo que han pasado los 30 días de la no cancelación en la fecha pactada (Res. SBS N° 0480-2019 Reglamento General de las Cooperativas de ahorro y Crédito). Esta cartera representa un riesgo de liquidez y/o rentabilidad para la empresa.

**Rentabilidad:** Es la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo.

**Toma de Decisiones:** Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Podríamos decir que es el proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas y supuestamente es la mejor.

### 3. Cronograma de actividades

Actividades	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Producto/ Resultado
<b>1. Problema de la investigación</b>								
1.1 Descripción de la realidad Problemática	X							
1.1.1 Formulación del problema general		X						
1.1.2 Problemas específicos		X						
1.2 Objetivos de la investigación			X					
1.2.1 Objetivo general			X					
1.2.2 Objetivos específicos			X	X				
1.3 Justificación e importancia de la Investigación				X				
<b>2. Marco teórico</b>								
2.1 Antecedentes					X			
2.1.1 Internacionales					X			
2.1.2 Nacionales					X			
2.2 Bases teóricas						X		
2.3 Definición de términos						X		
<b>3. Conclusiones</b>						X		
<b>4. Recomendaciones</b>							X	
<b>5. Aporte científico del investigador</b>							X	

#### 4. Recursos y Presupuesto

Partida Presupuestal *	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 500.00
Bienes y servicios	Fotocopias e impresiones	2 juegos	S/. 50.00	S/. 100.00
Útiles de escritorio	Papel bond, resaltador, lápiz	1 millar	S/. 20.00	S/. 40.00
Mobiliario y equipos	Computadora	2 unid.	S/. 25.00	S/. 50.00
Pasajes y viáticos	Cenas y pasajes	20	S/. 10.00	S/. 200.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.	Revistas y folletos	10	S/. 20.00	S/. 200.00
Servicios a terceros	Consultas asesores	5	S/. 20.00	S/. 100.00
Otros				S/. 50.00
Total				S/. 1,240.00

## 5. Referencias

- Barrón M., A. (2003). *Estudio práctico de la ley del Impuesto al Activo 2003*. México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kqrE7MsQLtYC&printsec=frontcover&dq=barro+n+morales+a+estudio+practico+de+la+ley+del+impuesto+al+activo+2003+concepto+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-2Yawk5brAhUCIrkGHcjAASAQ6AEwB3oECAgQA#v=onepage&q&f=false>
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Brachfield, P. (2013). En *Análisis del moroso profesional: tratado práctico de morosología*. Editorial ACCID-Profit.
- Ccapa P., V., Fernandez V., J., & Torres S., E. (2017). *Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en los Estados Financieros de la Cooperativa de Servicios Especiales del Mercado Mercedarias Ltda.* (Tesis Pregrado), Lima, Perú.
- Céspedes, C. (2018). *La Cartera Crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén 2016.* (Tesis para Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Jaén, Perú.
- Chicaiza, V. (2017). *Riesgo de mercado y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Coronado, E. (2017). *La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas.* (Tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Andahuaylas, Perú.
- Cortez, J. (2016). *Aplicación de la Metodología CAMEL para el análisis financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 Zonal 3*, 147. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Díaz, G., & Juarez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticios para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.* (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Piura, Piura.
- López, M. (2018). *La estrategia y la morosidad en la cooperativa 29 de Agosto de la PNP Ltda.* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- López, R. (2018). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora (tesis de pre grado). Universidad César Vallejo Piura. Perú.* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Núñez, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia.* (Tesis de Pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios.* (Tesis para Pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Vallado Fernandez., M. F. (2013). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar.* Obtenido de [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)
- Valle, D. (2018). *Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Sebastián" periodo 2013-2017.* (Tesis para Pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

## **6. Aporte científico o académico**

El presente trabajo de investigación, ha contribuido a que la Dirección, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y directivos que están a cargo de la Cooperativa comprendan que la morosidad se debe reducir progresivamente y que no es aceptable.

En coordinación con el departamento de Auditoría Interna y gerencia se ha implementado el Departamento de Recuperaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019, capacitando al personal y poniéndoles al alcance del área todos los mecanismos materiales para el seguimiento de la cartera de socios; asimismo este departamento procede a refinanciar los créditos que caen en morosidad mejorando su categoría cada (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de la cuotas anteriormente pactadas.

También se han evaluado los sistemas de información, como es, el flujo de información en los niveles internos de la Cooperativa para su adecuada gestión, el funcionamiento del sistema de control interno se ha mejorado para que la evaluación de los créditos sea más exhaustiva y así los deudores con morosidad disminuyan en la cartera de socios.

## 7. Recomendaciones

Con el fin de mejorar la morosidad que hay en la cartera de socios hacemos las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo” Breña, 2019, que se deben revisar las directivas para el otorgamiento de préstamos que tiene el departamento de operaciones, además modificar las mismas; aplicar las medidas necesarias para minimizar los riesgos al otorgar nuevos créditos a los socios.

Se recomienda que la gerencia y el Consejo de Administración en coordinación con el área de Operaciones, no otorgarles créditos a los socios morosos en casos que soliciten nuevos créditos; tomar en cuenta la capacidad de pago que posee el socio.

Se recomienda que la política de captar socios y el otorgamiento de préstamos de consumo se incremente de manera sostenida; evaluando constantemente la cartera y el cumplimiento de pago de los préstamos, analizando minuciosamente los riesgos del mercado financiero y las centrales de riesgo.

Se sugiere, facilitar y/o ampliar la afiliación de nuevos socios, que tendrían como efecto inmediato la colocación de préstamos que a su vez derivarían en el incremento de los intereses y por lo tanto en el aumento de nuestros activos.

## 8. Anexos

### Apéndice: Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivo	Justificación
<p>¿Cuál es la influencia de la morosidad de la cartera de socios en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo” Breña, 2019.</p>	<p>Explicar la influencia que tiene la morosidad de la cartera de socios en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Teórica</b></p> <p>Se pretende conceptualizar la importancia de la morosidad de la cartera de socios con las políticas de crédito y cobranza de la Cooperativa, argumentos considerados para establecer la relación directa que existe con las cuentas por cobrar lo que permitirá tomar decisiones y acciones para lograr el retorno de créditos y así mejorar la rentabilidad y el bienestar de los socios.</p>
<p>¿Cuál es la influencia de la política de crédito y cobranza en la cartera de socios en la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo” Breña, 2019?</p>	<p>Explicar la influencia que tiene la política de crédito y cobranza en la cartera de socios en la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Práctica</b></p> <p>En esta investigación, teniendo en consideración el planteamiento del problema, se pretende aportar alternativas de solución para ello contamos con las políticas de crédito y cobranza, el refinanciamiento de la deuda, la captación de nuevos socios y la toma de decisiones, detectando anomalías en la cartera de créditos y la rentabilidad.</p>

<p>¿Cuál es la influencia de la política de cobranza en el refinanciamiento de la deuda en la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo” Breña, 2019?</p>	<p>Explicar la influencia que tiene la política de cobranza en el refinanciamiento de la deuda en la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Justificación Metodológica</b></p> <p>La propuesta metodológica para estudiar, analizar la influencia de la morosidad de la cartera y las cuentas por cobrar, es de tipo aplicado para poder analizar la relación de las variables en estudio, es de nivel explicativo para poder explicar cómo están relacionadas, es de diseño cuasi experimental, para poder determinar si estuvieron o no relacionadas las variables planteadas en la Cooperativa ubicada en Breña en el año 2019, consideramos esta propuesta metodológica como la más idónea, ya que hemos encontrado precedentes en investigaciones similares.</p>
<p>¿Cuál es la influencia de la toma de decisiones del nivel de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019?</p>	<p>Explicar la influencia que tiene la toma de decisiones del nivel de morosidad en la Cooperativa de Oficiales de la PNP “Humberto Flores Hidalgo”. Breña, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Importancia</b></p> <p>Es importante porque en la mayoría de instituciones financieras de este tipo, como es el caso de la Institución en mención, el problema principal es la cartera de créditos vencida, originada por diversas causas como la incapacidad de pago del deudor, socios que no administran bien sus ingresos y no cumplen con los préstamos adquiridos, se puede considerar también la mala interpretación de los analistas de créditos; al mismo tiempo a los diversos usuarios para adquirir información complementaria en el desarrollo de sus funciones.</p>

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

	Nunca	Casi siempre	Siempre
PUNTUACIÓN	1	2	3

Nº	Ítems	Modalidad o Categoría		
		1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?	X		
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?		X	
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?	X		
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?		X	
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?		X	
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?	X		
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?	X		
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?		X	
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?		X	
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?		X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?	X		
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?	X		
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?	X		
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?	X		
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?		X	
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

## CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

Puntuación	Nunca	Casi siempre	Siempre	
	1	2	3	
Nº	Ítems			Modalidad o Categoría
				1 2 3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?	X		
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?			X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?	X		
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	X		
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?		X	
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría
			1 2 3
1			X
2		X	
3			X
4			X
5			X
6		X	
7		X	
8			X
9			X
10		X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?	X		
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?	X		
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	X		
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre		
	1	2	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría		
			1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?				X
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			X	
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?				X
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?				X
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?				X
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?		X		
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?			X	
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?				X
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?				X
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?		X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre	
	1	2	3	
Nº	Ítems			Modalidad o Categoría
				1 2 3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?			X
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			X
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?			X
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?			X
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?			X
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?			X
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?			X
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?			X
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?			X
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?			X

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

6

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

	Nunca	Casi siempre	Siempre
PUNTUACIÓN	1	2	3

Nº	Ítems	Modalidad o Categoría		
		1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?		X	
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?		X	
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?	X		
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?			X
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?		X	
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?		X	
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?			X
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?		X	
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?		X	
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?		X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?			X
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?		X	
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría
			1    2    3
1			<input checked="" type="checkbox"/>
2			<input checked="" type="checkbox"/>
3			<input checked="" type="checkbox"/>
4			<input checked="" type="checkbox"/>
5	<input checked="" type="checkbox"/>		
6			<input checked="" type="checkbox"/>
7			<input checked="" type="checkbox"/>
8			<input checked="" type="checkbox"/>
9			<input checked="" type="checkbox"/>
10			<input checked="" type="checkbox"/>

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?			X
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?		X	
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

Puntuación	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		
	Modalidad o Categoría		
	1	2	3
1			X
2		X	
3			X
4			X
5			X
6	X		
7	X		
8			X
9			X
10	X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?	X		
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?	X		
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	X		
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría
			1 2 3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre			
	1	2	3			
Nº	Ítems			Modalidad o Categoría		
				1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?				X	
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			X		
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?			X		
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?					X
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?			X		
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?				X	
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?				X	
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?			X		
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?				X	
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?				X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?	X		
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?			X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?	X		
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?	X		
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?	X		
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

## CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría
			1 2 3
1			X
2			X
3			X
4			X
5			X
6			X
7			X
8			X
9			X
10			X

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?			X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?			X
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

## CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre			
	1	2	3			
Nº	Ítems			Modalidad o Categoría		
				1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?					X
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?				X	
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?					X
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?				X	
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?			X		
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?				X	
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?			X		
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?				X	
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?					X
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?			X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?		X	
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?			X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?	X		
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?			X
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?		X	
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

B /

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre			
	1	2	3			
Nº	Ítems			Modalidad o Categoría		
				1	2	3
1						X
2						X
3						X
4					X	
5						X
6				X		
7				X		
8					X	
9					X	
10				X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?	X		X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

14 /

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

	Nunca	Casi siempre	Siempre
PUNTUACIÓN	1	2	3

N°	Ítems	Modalidad o Categoría		
		1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?			X
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			X
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?			X
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?			X
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?			X
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?			X
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?	X		
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?	X		
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?	X		
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?	X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?			X
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?	X		
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?			X
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?			X
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*

15 /

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		
	Modalidad o Categoría		
	1	2	3
1			X
2			X
3			X
4		X	
5		X	
6	X		
7		X	
8		X	
9			X
10	X		

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?			X
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?	X		
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

16'

## CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

PUNTUACIÓN	Nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3
Nº	Ítems		Modalidad o Categoría
			1 2 3
1			X
2			X
3		X	
4		X	
5			X
6		X	
7		X	
8		X	
9		X	
10		X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?			X
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?		X	
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?			X
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?		X	
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?		X	
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?		X	

*¡Gracias por su colaboración!*

17

### CUESTIONARIO

Estimado Sr.(a):

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una "X" una opción del 1 al 3 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

	Nunca	Casi siempre	Siempre
PUNTUACIÓN	1	2	3

N°	Ítems.	Modalidad o Categoría		
		1	2	3
1	¿El operador de créditos tiene bien definido la capacidad de pago del socio al otorgarle un crédito?			X
2	¿La Aprobación de Créditos está sujeto al encaje que tiene el socio?			X
3	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora el crédito?		X	
4	¿El monitoreo y recuperación de las cobranzas se realiza de parte del Comité de Riesgos?		X	
5	¿Se comunica a los socios que la cobranza se realizará por diferentes medios?		X	
6	¿El Departamento Legal utiliza como medio de cobranza el embargo preventivo?	X		
7	¿La captación de socios nuevos se hace por campañas?	X		
8	¿Es política de la gerencia la implementación de productos nuevos?		X	
9	¿Los créditos otorgados por el C. de Administración son realizados en su oportunidad?	X		
10	¿A los socios con créditos en estado de pérdida les conceden nuevos créditos?		X	

11	¿La reducción de la cartera morosa reduce el índice de morosidad?	X		
12	¿Es común conceder a los socios la ampliación de sus créditos otorgados?		X	
13	¿La confianza en el cliente o socio por parte de la Cooperativa se refleja al momento de hacerles su refinanciación?			X
14	¿Se le hace un seguimiento de deuda al socio?		X	
15	¿Los servicios que brinda la cooperativa se refleja con la insatisfacción por el pago?		X	
16	¿Se implementan metas cuando se hace el seguimiento a los morosos?	X		
17	¿Es conveniente cambiar de estrategia para la cobranza de la cartera de socios?			X
18	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?		X	
19	¿Los socios saben que su deuda es reportada a las centrales de riesgo?			X
20	¿La amortización de pagos en forma programada demuestra la capacidad financiera y económica del socio en la Cooperativa?			X

*¡Gracias por su colaboración!*