

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA**

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



## **TESIS**

"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LIMITADA N° 582 AGENCIA  
HUANCVELICA - 2015"

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN, TICs, COSTOS Y FINANZAS**

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

**PRESENTADO POR LAS:**

BACH. ANQUIPA MARTINEZ, Mida Ofelia

BACH. DIEGO DUEÑAS, Mirtha

**HUANCAVELICA-PERÚ**

2018.

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)**

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 13 DÍAS DEL MES DE diciembre DEL AÑO 2018, A HORAS 10.00 a.m. SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Lobano Nuñez

SECRETARIO: Dr. Emiliano Reymundo Soto

VOCAL: CPCE Rusbel Freddy Ramos Barano

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 571-2018-FCE-R-VNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

ADMINISTRACION DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYELICA LIMITADA S.R.L. AGENCIA HUANCAYELICA - 2018

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRUADO (S):

BACHILLER (S): ANGUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA.  
DIEGO DUEÑAS MIRTHA.

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIACIÓN DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: ANGUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Desaprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por mayoría

BACHILLER: DIEGO DUEÑAS MIRTHA.

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Desaprobado

VOCAL: Aprobado

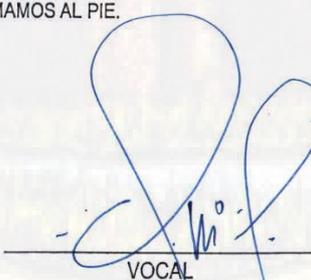
RESULTADO FINAL: Aprobado por mayoría

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
Mirthe Diego Dueñas  
46093779

  
VOCAL

  
Mida Ofelia Angulo Morán  
46507897



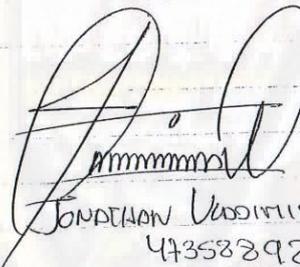
Terminando como resultado: Aprobado por unanimidad -  
 Bachiller Villanueva Georgette Shamatha Vladimiro  
 Ofc. Vicente Luis Lopez Plaza Aprobado  
 exco. profesor Jeyas Ramirez Juanito Aprobado  
 Ofc. Luis Angel Guerra Guerrero Aprobado  
 Terminando como resultado Aprobado por unanimidad.  
 Finalmente se da por concluido el presente proceso siendo  
 las 12:30. P.M. del mismo día y en señal de conformidad  
 firman al pie

Presidente

Secretario

VOCAL

David Alberto Condori Mancha  
 71929583

  
 JONATHAN VILLANUEVA CONCO  
 47358892

Acta de sustentación de tesis para optar grado y/o título profesional de contador público presentado por las bacilleres: Anguipa martinez mila Ofelia y Diego Dueñas mirtha.

En la sala de sustentación de la escuela profesional de contabilidad sito en el primer piso en el primer nivel de la facultad de ciencias empresariales ciudad universitaria de Patacuzpampa, siendo a horas 10.00 a.m. para el día jueves 13 de diciembre 2018, se reunieron los miembros del jurado evaluador de la tesis titulado:



Administración de Ingreso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito  
Ahuacavelica Limitada N° 512 Agencia Huacavelica en el periodo 2015"  
resultado por las bachilleres en ciencias contables: Anquiya Martinez Mida  
Ofelia y Diego Dueñas Mirtha en cumplimiento a la Resolución N° 807-2018  
FCE-R.U.N.H. donde se programa la fecha y hora para la sustentación del tesis,  
seguidamente con la Resolución N° 571-2018-FCE-R.U.N.H. de fecha 20 de Agosto  
del 2018 ratificando a los siguientes miembros del jurado.

Dr. Carlos Logan Nuñez	presidente
MS. Luis Ansel Guerra Mendieta	secretario
CPC Rubel Freddy Ramos Soriano	Vocal
DR. Emilliano Reymundo Soto	suplente.

Se hace constar el miembro secretario titular con Informe N° 041-2018-LAGM-EPC-FCE-UNH,  
solicita la dispensa para el acto de la sustentación por las razones expuestas  
en su documento es por ello el Dr. Emilliano Reymundo Soto suplente asume  
como secretario.

Posteriormente el presidente jurado inicia la primera etapa de la sustentación  
comunicando a las testistas cumplir el requisito de grados y títulos de la UNH.  
Finalizada la primera etapa de la sustentación se prosigue con la segunda etapa  
con el rol de preguntas hacia las testistas lo cual fueron absueltas de cada uno de  
ellos de los miembros del jurado convocador, al término de esta etapa el  
presidente del jurado solicita a las testistas y público general abandonar  
el recinto para que los miembros del jurado puedan deliberar los resultados  
llegando a los siguientes calificaciones o resultados.

Para el bachiller: ANQUIYA MARTINEZ MIDA OFELIA:

presidente: Aprobado

secretario: Desaprobado

vocal: Aprobado

resultado final: Aprobado por mayoría

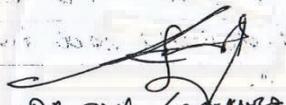
Para el bachiller. DIEGO DUEÑAS MIRTHA

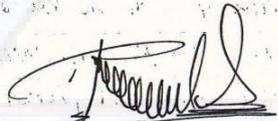
presidente: Aprobado

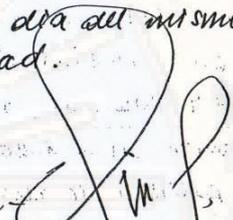
secretario: Desaprobado



vocal: Aprobado  
 resultado final: Aprobado por mayoría.  
 siendo a las doce con veintifour minutos del medio día del mismo día  
 pasan a firmar los presentes en señal de conformidad.

  
 Dr. Andrés Larrea  
 Presidente

  
 Secretario.

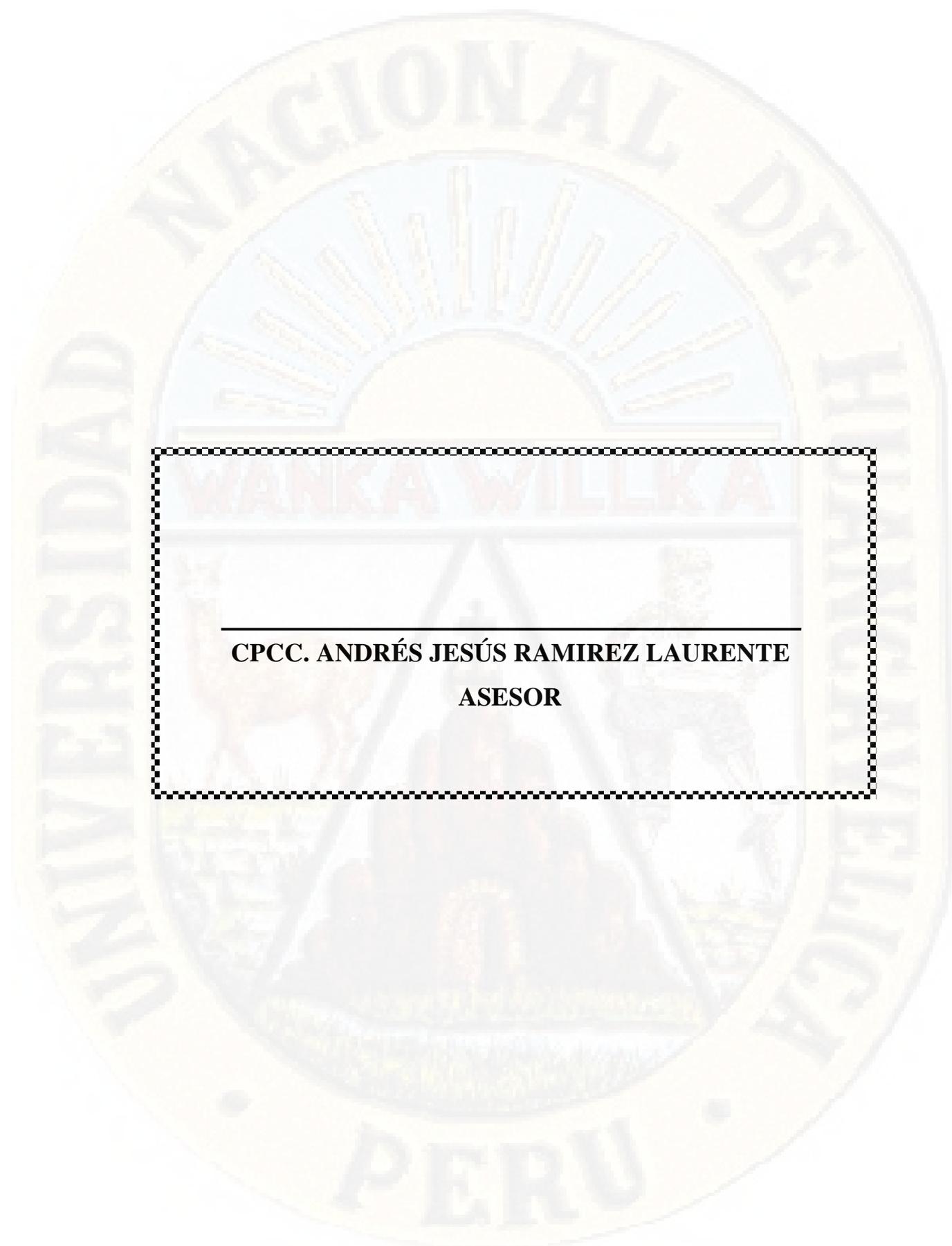
  
 Vocal.

  
 Mirthe Diego Duenas  
 46093779

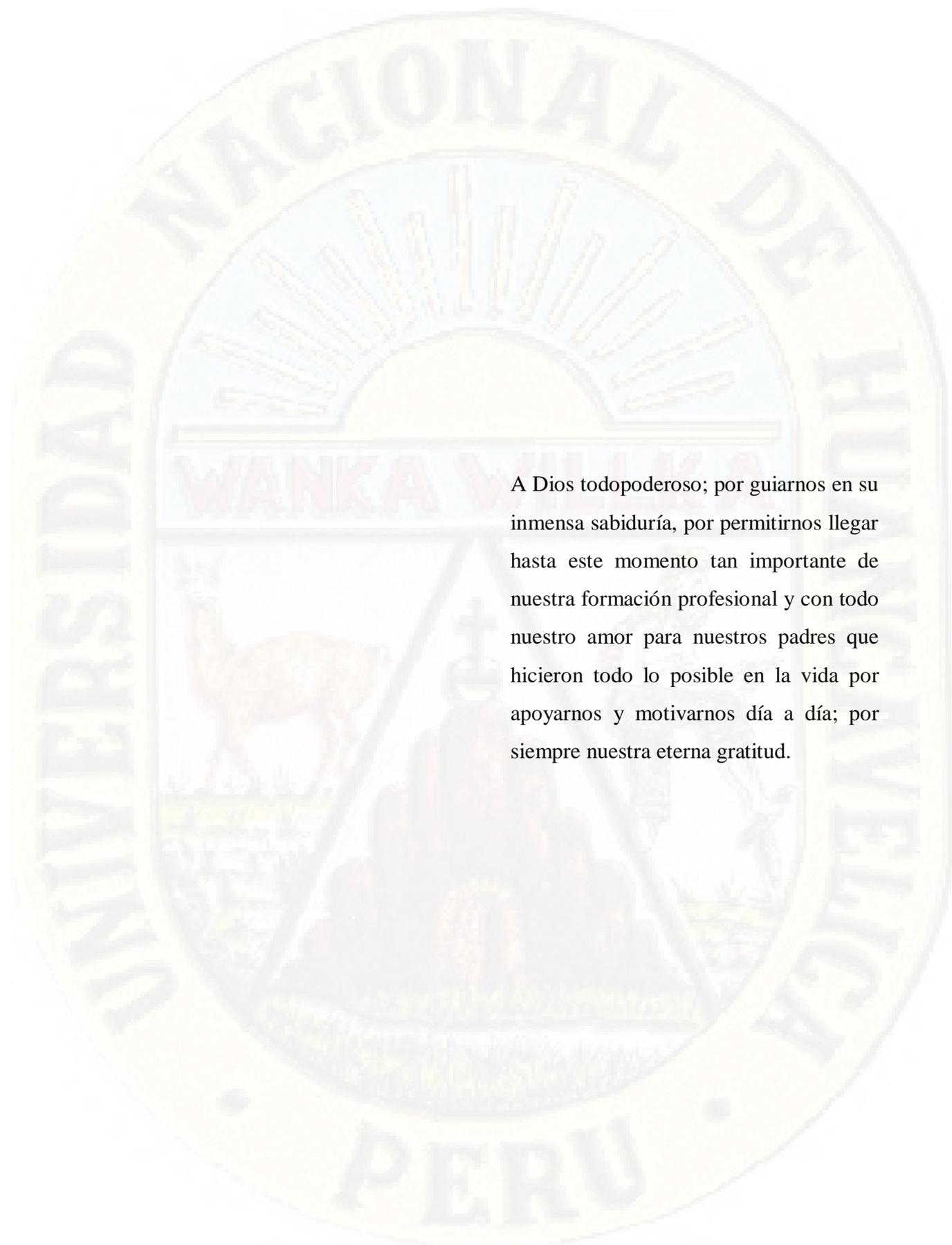


  
 María Ofelia Arango  
 46507897





**CPC. ANDRÉS JESÚS RAMIREZ LAURENTE**  
**ASESOR**



A Dios todopoderoso; por guiarnos en su inmensa sabiduría, por permitirnos llegar hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional y con todo nuestro amor para nuestros padres que hicieron todo lo posible en la vida por apoyarnos y motivarnos día a día; por siempre nuestra eterna gratitud.



## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Alma Máter la Universidad Nacional de Huancavelica, así como a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por tener la voluntad de compartir sus enseñanzas, así como los consejos impartidos durante nuestra permanencia en nuestra casa superior de estudios, de igual manera a todo el personal administrativo de nuestra Escuela Profesional, quienes demuestran en su atención el profesionalismo, valores y conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

A la familia universitaria de la Facultad de Ciencias Empresariales por habernos brindado su apoyo moral y material en forma incondicional.

De igual manera, a todas las personas que contribuyeron con sus experiencias y recomendaciones en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Los autores.

PÁGINA	ÍNDICE
PORTADA	
ÍNDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. OBJETIVOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. INTERNACIONALES	21
2.1.2. NACIONALES:	24
2.1.3. LOCAL	26
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. ADMINISTRACION	28
<i>Origen de la palabra riesgo</i>	30
<i>Identificación de riesgos</i>	31
<i>Proceso continuo de la evaluación de riesgos</i>	32
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	33
<i>Antecedentes de la Administración de riesgo de crédito.</i>	36
<i>Definición de Incumplimiento</i>	44
<i>Componentes de la Política de Crédito</i>	45
SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS)	46
SUPERINTENDENCIA DE MERCADO DE VALORES (SMV)	47
CONSTITUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS	47
<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	48

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCVELICA.	49
<i>Análisis cualitativo</i>	49
<i>Análisis cuantitativo</i>	50
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	51
<i>Definición de Incumplimiento:</i>	54
2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	55
3.1. AMBITO DE ESTUDIO	57
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	58
3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	59
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	59
3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	59
3.6.1. POBLACIÓN	59
3.6.2. MUESTRA	60
3.6.3. MUESTREO	60
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
TÉCNICAS	61
INSTRUMENTOS	61
3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	61
3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	62
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	63
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	107
CONCLUSIONES	
SUGERENCIAS	
ANEXOS	

## RESUMEN

La presente tesis, “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA N° 582 AGENCIA HUANCAVELICA - 2015” tiene como objetivo general es determinar de qué manera se viene realizando la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015; así mismo determinar si se estaba realizando la identificación de los socios, la cuantificación de los créditos, el control, la modificación y la nulificación en el procesos de análisis para el otorgamiento y la recuperación de los créditos; la presente tesis es univariable, el estudio se desarrolló en la Cooperativa Huancavelica Limitada N° 582, agencia Huancavelica, el tipo de investigación que se empleó es la investigación **aplicada**, de nivel **descriptivo**, toda vez que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de la administración de riesgo de crédito a partir de los resultados sin manipular la variable; el método empleado en la presente investigación es el **método científico** como método general y el método deductivo e inductivo como método específico, el diseño de la investigación es el diseño **descriptivo**, conocidos también como diseños transaccionales, la muestra fue 30 analistas de crédito y recuperaciones de la Cooperativa Huancavelica, para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de **observación y encuesta**, y los datos recolectados se procesaron mediante un ordenador electrónico, utilizando el software SPSS 21.

Al finalizar la presente investigación llegamos a la conclusión de que se realiza adecuadamente la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015 y se sugiere ampliar la investigación en un próximo estudio, por lo menos en el nivel correlacional, en el que se incluyan variables exógenas orientadas a disminuir la morosidad.

**Palabras clave.** Administración, riesgo, crédito.

## ABSTRACT

This thesis, "ADMINISTRATION OF CREDIT RISK IN THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT HUANCVELICA LIMITED N ° 582 HUANCVELICA AGENCY IN THE PERIOD 2015" has as a general objective is to determine how the management of credit risk in the Cooperative has been carried out of Savings and Credit Huancavelica Limited No. 582 Huancavelica agency during the 2015 period; likewise determine if the identification of the partners was being carried out, the quantification of the credits, the control, the modification and the nullification in the analysis processes for the granting and the recovery of the credits; This thesis is **one variable**, the study was developed in Huancavelica Cooperative Limited No. 582, Huancavelica agency, the type of research that was used is applied research, descriptive level, since it seeks to specify properties, characteristics and important features of the management of credit risk from the results without manipulating the variable; The method used in this research is the **scientific method** as a general method and the **deductive and inductive method** as a specific method, the design of the research is the **descriptive design**, also known as **transactional designs**, the sample was 30 credit analysts and recoveries of the Cooperative Huancavelica, for the collection of the information the observation and survey techniques were used, and the data collected were processed by an electronic computer, using the SPSS 21 software.

At the end of the present investigation we reached the conclusion that the credit risk administration is performed properly in the Huancavelica Savings and Credit Cooperative Limited No. 582 Huancavelica agency during the 2015 period and it is suggested to extend the investigation in a future study, by at least at the correlational level, in which exogenous variables are included to reduce delinquency.

**Key words.** Administration, risk, credit.

## INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA N° 582, AGENCIA HUANCAVELICA EN EL PERIODO 2015” visualizaremos cómo se administró el riesgo en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Huancavelica Agencia principal en el periodo 2015, en tal sentido es importante tomar como elemento central las acciones de la administración de riesgo de crédito, que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia, minimizar las pérdidas o el impacto en sus resultados, con procesos basados en un sistema de mejora continua, bajo el principio que todo puede ser perfeccionado y para ello debe ser medido.

La importancia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 le otorga a la administración de riesgo de crédito en sus procesos de otorgamiento y recuperación de sus créditos sean estas para consumo, para negocio, también para financiamiento de una microempresa en el mercado huancavelicano. Una adecuada administración de riesgo de crédito deberá identificar las oportunidades de negocio, que le permitan garantizar razonablemente la devolución de dicho crédito.

Es de entender que el mercado huancavelicano es una de las mejores, ya que a la fecha se han instalado más de una decena de entidades financieras que tratan de captar nuevos prestamistas, que garanticen su permanencia en la tierra del mercurio. Es por ello que nos atrevemos a realizar una investigación descriptiva que nos permita tener un mejor panorama de los riesgos que asumen estas entidades financieras, tomando a la más antigua dentro de esta rama.

Los autores.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Kerlinger F. (2002, p. 22), sugiere en referencia al planteo del inconveniente hay que tomar en consideración los próximos criterios: “El inconveniente debe expresar una relación entre dos o más conceptos o cambiantes (características o atributos de personas, fenómenos, organismos, materiales, eventos, hechos, sistemas, etc., que tienen la posibilidad de ser medidos con puntuaciones numéricas). El inconveniente debe estar formulado como pregunta, precisamente y sin ambigüedades; por ejemplo: ¿qué efecto?, ¿en qué condiciones...?, ¿cuál es la posibilidad de...?, ¿cómo se relaciona... con...?, ¿de qué forma influye...?. El planteo debe implicar la oportunidad de hacer una prueba empírica, osea, la factibilidad de observarse en la “realidad objetiva”. Entre otras cosas, si alguien se ofrece estudiar cuán sublime es el alma de los jóvenes, está planteando un inconveniente que no puede probarse empíricamente, ya que ni “lo sublime” ni “el alma” son observables. Claro que el ejemplo es radical, pero nos ten en cuenta que el enfoque cuantitativo trabaja con puntos observables y medibles de la verdad.

HERNANDEZ R. (2014, p. 36) Refiere en relación al planteo del inconveniente cuantitativo de investigación: “Planteamiento cuantitativo del inconveniente avance de la iniciativa en cinco elementos: 1) objetivos de exploración, 2) cuestiones de exploración, 3) justificación de la exploración, 4) viabilidad de la exploración y 5) evaluación de las deficiencias en el saber del problema”.

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Actualmente

la mayor parte de las compañías e instituciones admiten que los peligros por el momento no son sencillamente peligros que evadir, sino en varios casos, oportunidades que explotar, por lo cual es requisito que la alta dirección que esté a cargo de las compañías o instituciones tienen que detectar e interpretar de manera correcta un peligro, de esta forma como los cálculos tienen que pasar los filtros necesarios que permitan tomar una precisa decisión; La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582, desde la década del 70, ofrece a la gente huancavelicana, etc servicios el otorgamiento de créditos y microcréditos, esto gracias a la circunstancia económica por la que atraviesa la zona de Huancavelica, frente la conjetura, de si los microcréditos podían otorgarse a las ciudades pobres como Huancavelica, pero hay un porcentaje creciente de socios que por diferentes fundamentos dejan de realizar los compromisos asumidos incrementando el índice de morosidad todos los años que según fuentes de la Cooperativa Huancavelica en el año 2013 el índice de morosidad fue de un 8%, para finales del año 2014 el índice de morosidad estaba en un 9.1%, al instante de la preparación de la presente proposición el índice de morosidad en la cooperativa Huancavelica N° 582 agencia Huancavelica está en 11.9% por el cual nos enfocamos en estudiar la gestión del peligro de crédito de esa cooperativa (Consejo de Gestión de la Cooperativa Huancavelica N° 582, 2017). Desde el año 2000, cuándo las entidades financieras como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Rurales, involucran en su costumbre la utilización de las Centrales de Peligro para saber la circunstancia crediticia de los solicitantes, bastante gente no podían conseguir su crédito ya que habían incurrido en morosidad en una u otra entidad financiera; consecuentemente la gente que están en calidad de socios de la Cooperativa en el instante migran su aprobación de crédito a la Cooperativa que ocasionalmente ofrece superiores facilidades para el otorgamiento de crédito, puesto que en la cooperativa las demandas de requisitos eran inferiores, lo cual de forma automática iba afectando la calidad de crédito, con el peligro de que numerosos de ellos no sean devueltos oportunamente. Esto quiere decir que la institución no se

encontraba gestionando eficientemente los peligros, lo cual pone en riesgo la seguridad económica institucional. Los socios de la cooperativa en su enorme mayoría solicitan créditos de consumo, otorgados a solo una persona, frecuentemente sin enseñar un garante; esto ya que como colega uno mensualmente deposita un monto para previsión popular y la otra cantidad es un ahorro, la cual va a servir para calificar de hasta cierto monto para créditos consumo a sola firma. El crédito a sola firma es un préstamo a corto período, que se brinda para conseguir dinero de libre disposición, con cuotas por mes fijas que amortizan capital e intereses; la cooperativa además brinda créditos a pequeñas compañías, créditos a micro compañías, créditos de consumo revolvente, créditos de consumo no revolvente, crédito hipotecario de vivienda, etc productos crediticios con los cuales crea movimiento barato. La cooperativa de ahorro y crédito para asumir una elección de crédito debe tener un fluido de información continua que le permita impedir pérdidas y asegurar el capital de los socios, para eso la gestión despliega métodos a desarrollar antes de erogar un crédito. Estos métodos son cuantitativos para calificar los topes, a los que los socios o prestatarios logren comprometerse a asumir como deuda. Por otro lado es visible que la gestión del peligro de crédito de esta cooperativa no estuvo haciendo un trabajo oportunamente puesto que el aumento de las colocaciones crecieron considerablemente y con ello el porcentaje de morosidad, esto ya que no hay una eficaz gestión del peligro de crédito, es por esto que nos hemos propuesto a estudiar puesto que daña los interés baratos de los socios; En ese sentido los socios son los más apasionados en que su dinero esté a buen recaudo, puesto que si hay una mala gestión de peligro de crédito podría estar en juego todo su patrimonio depositado en la cooperativa, por lo tanto es requisito comprender la forma en que viene operando.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL:**

¿De qué manera se viene realizando la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera se viene realizando la identificación de los socios en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?
- ¿De qué manera se viene realizando la cuantificación de los créditos en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada Huancavelica N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?
- ¿De qué manera se viene realizando el control en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?
- ¿De qué manera se viene realizando la modificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?
- ¿De qué manera se viene realizando la nulificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?

### **1.3. OBJETIVOS**

RAMIREZ J. (2010 p. 55) “Los objetivos corresponden a lo que se espera lograr con la investigación sobre ese fenómeno.

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera se viene realizando la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar de qué manera se viene realizando la identificación de los socios en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.
- Determinar de qué manera se viene realizando la cuantificación de los créditos en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.
- Determinar de qué manera se viene realizando el control en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.
- Determinar de qué manera se viene realizando la modificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.

- Determinar de qué manera se viene realizando la nulificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Para Hernández R. (2014, p. 40) “La justificación de la Investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”

##### **1.4.1. Justificación social**

Hay una importancia popular porque la compromiso popular de Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica como ente proveedor de créditos oportunos se constituye simultáneamente como una ocasión para bastantes solicitantes, por consiguiente, en la medida que la institución se refuerce, va a mantener un considerable sitio en el sistema financiero de la tierra del Mercurio. Es favorable además para los socios porque la cooperativa Huancavelica trabaja con los aportes de los socios y con los depósitos a período fijo o ahorro libre de los socios, en ese sentido los socios son los más apasionados en que su dinero esté a buen recaudo, puesto que si hay una mala gestión de peligro de crédito podría estar en juego todo su patrimonio depositado en la cooperativa, por lo tanto es requisito comprender la forma en que viene operando en el trámite de otorgamiento de créditos y porque trabajos como esta clase contribuyen a comprender de cerca sus propios procesos y las opciones de optimización van a ser concretas.

#### **1.4.2. Justificación Teórica**

Además hay un valor teórico, ya que por medio de los aportes de la exploración se constituirá un apreciado acervo como referente y que el resultado de la presente exploración va a ser anunciado a la entidad para ser aplicada y tomada presente al instante de dar créditos.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

TAMAYO M. (2003, p. 144 - 145) nos explica que: “El marco teórico nos amplía la especificación del inconveniente, integra la teoría con la exploración y sus relaciones mutuas, el marco teórico nos asiste a determinar y a ordenar los elementos contenidos en la especificación del inconveniente, de tal forma que logren ser manejados y convertidos en acciones concretas”.

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Apreciamos que, VARA A. (2010, p. 51) manifiesta que, “Los antecedentes consisten en la revisión crítica de los distintos estudios que se realizaron antes sobre el tema que investigas. Los antecedentes no son la fácil aglomeración de indagaciones anteriores, todo lo opuesto, es la revisión crítica de las tendencias de estudio sobre el tema. La actitud crítica para redactar los antecedentes supone hacer una selección y lectura descriptiva de la información que fué buscada y revisada antes. Esto se efectúa para investigar la confrontación entre enfoques, autores y sus métodos y resultados empíricos”.

##### **2.1.1. INTERNACIONALES**

TRIGO E. (2009) en su tesis doctoral, “ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERAS DE ACTIVOS

FINANCIEROS ILÍQUIDOS EMITIDOS POR EMPRESA” de la universidad de Málaga llega a las siguientes conclusiones analizando comentaremos que: Coincide con Leonard (1998) cuando asegura que los peligros no son ni buenos ni pésimos. En el tema del área financiero, los peligros financieros generalmente, y el peligro de crédito, en especial constituye una ocasión de negocio para las entidades financieras que debe de ser aprovechada mientras que estas lleven a cabo una medición y administración correcto, cobrándole a sus usuarios un precio que permita asegurar la solvencia, seguridad y viabilidad de la entidad financiera a un cierto nivel. La medición y administración del peligro de crédito debe tomar en cuenta las propiedades propias de este peligro, que lo distinguen del resto de peligros financieros generalmente, y del peligro de mercado en especial. La medición y administración del peligro de crédito asociado a los activos financieros ilíquidos debe tomar en cuenta las propiedades que los distinguen de los activos líquidos. Con carácter general, la medición y administración del peligro de crédito de las pequeñas y medianas compañías debe tener en cuenta las propiedades propias de las mismas, en especial, estas compañías se caracterizan por ser opacas desde el criterio de la información que la entidad bancaria puede usar para la medición de su peligro de crédito, complicándola.

LARA J. (2010), En su tesis doctoral “LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS de la universidad de Granada llega a las siguientes conclusiones:

Analizando podemos comentar que este antecedente de investigación contextualiza con respecto al negocio de las microfinanzas, enfocándonos principalmente en los puntos y propiedades que definen la funcionalidad popular, económica y financiera del microcrédito, diferenciándolo del crédito común de la banca comercial. Puede plantearse un propósito popular para las microfinanzas, que radica en

hacer más simple el ingreso a los servicios financieros de ahorro y crédito a la gente más desfavorecidas, oséa, a la gente de pocos elementos. Sin embargo, las microfinanzas además son válidas para esas personas que, inclusive no viviendo en situaciones de miseria extrema, quieren prosperar y continuar progresando sus condiciones de vida.

MORALES M. (2007) en su Tesis de grado “LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA” presentado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tras su investigación arriba a las siguientes conclusiones; las cuales podemos comentar que, el Consejo de Gestión y la Gerencia General por medio del Departamento de Peligros de una Institución Bancaria, son los causantes de medir y considerar todo el tiempo el Compromiso de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que logren perjudicar substancialmente la circunstancia financiera. Las Instituciones Bancarias que no logran vigilar como corresponde sus escenarios de morosidad, consecuentemente incrementan sus costos de operación y no logran hacer mejor las condiciones financieras para sus usuarios, consiguiendo una desventaja competitiva. Ya que hay un traslado elevado de peligros hacia el prestamista, que se traduce en superiores tasas de interés e aumento en las limitaciones del crédito. El Reglamento para la Gestión del Compromiso de Crédito, Resolución JM 93-2005 debe ser una asistencia para la autorregulación y no sólo una norma de cumplimiento general de las Instituciones Bancarias, estableciéndose reglas, prácticas y métodos propios, más conservadores que el nivel.

### **2.1.2. NACIONALES:**

BALTODANO R. (2012) Tesis de grado “LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO EN EL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE SULLANA EN LA CIUDAD DE CHEPEN AÑO 2012” al final de su investigación llega a las siguientes conclusiones las cuales analizamos y comentamos que: Las reglas de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las compañías para dar un crédito. Si la política de créditos no es correcta es claro que la compañía va a tener enormes opciones de quebrar. Se identificaron las reglas que la CMAC Sullana se aplica para ubicar pero se visualizó que no todos los Investigadores de crédito respetan los lineamientos de reglas, estatutos, métodos y normas internas. Los resultados que se consiguieron en la CMAC Sullana año 2012 nos ofrece a comprender que no todos los trabajadores conocen las utilidades de evaluación de crédito, las cuales se analizan para achicar la norma. Los resultados que se consiguieron nos ofrecen prueba para deducir que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana – año 2012 si identifican y cumplen las reglas de crédito, entonces se minimiza la morosidad y somos rentables. El 70% de los trabajadores si conocen las reglas de crédito, mientras el 30% ignoran las reglas de crédito.

CASTRO E. (2011). Tesis para optar el grado de Magíster: “RIESGO A LOS QUE SE ENFRENTA LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL PERÚ” de la Universidad Nacional de San Marcos llega a las siguientes conclusiones a finalizar su investigación, las cuales analizamos y comentamos que: Para la conjetura general “mitigar los peligros que combaten las entidades bancarias en el Perú, por medio, de una supervisión bancaria efectiva” se probó que se puede mitigar los peligros que combaten las entidades bancarias en el Perú, por medio, de una supervisión bancaria eficaz. Se demostró que el compromiso bancario

en relación al ahorro del público en el Perú, ha influido negativamente en los bancos estudiados al concentrar estos en su cartera crediticia, ofrecer créditos a personas enlazadas con inversionistas de la entidad, violando lo predeterminado por la ley de entidades bancarias, afectando con esto el ahorro del público en el Perú, al perder sus ahorros algunos agentes baratos que confiaron en el sistema. Queda demostrando que el compromiso cambiario crediticio se proporciona poderosamente en economías con alta dolarización y establece la carencia de solidez de la entidad bancaria y fragilidad del sistema.

BAYONA F. (2013) en su tesis de grado “ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL PERÚ” de la universidad de Piura llega a las siguientes conclusiones, las cuales analizamos y comentamos que: En primer lugar observamos que el desempeño de las instituciones microfinancieras (CMAC) vino progresando en los años anteriores primordialmente en las CMAC Arequipa la cual a diciembre de 2012 lidera el grupo de esta clase de instituciones. El indicio de desempeño ROE es dependiente además de las elecciones que toman sus propios directivos y de la eficacia con la que trabaja su gestión y personal operativo. Por otro lado, el ámbito macroeconómico además influye en su determinación. Sobre esto, el propósito primordial de este estudio en esta proposición es detectar que cambiantes internas y del ámbito influyen en el desempeño de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. Trabajos empíricos anteriores tomaron presente la consideración de componentes o determinantes agregados y particulares. Desde ese criterio, en la presente exploración se ha estimado los determinantes de la rentabilidad (ROE) de las primordiales instituciones microfinancieras peruanas (CMAC) usando la metodología de datos

de panel dinámicos. Se llegó a la conclusión que no solo importan las propiedades del ámbito barato donde la entidad se desenvuelve, sino que además los componentes que se relacionan con las reglas particulares de cada institución.

### **2.1.3. LOCAL**

Quispe (2014) en su tesis para obtener el título profesional titulada "ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LTDA. 582, PERIODO 2013" Analizando y comentado su trabajo de investigación consideramos que llega a la conclusión: Los resultados que se consiguieron de la prueba de la conjetura general por medio de la Tabla de Contingencia (Administración del Compromiso Crediticio Morosidad), además de las tablas de contingencia conclusiones (Políticas de Crédito Morosidad) y (Herramientas de Evaluación de Crédito Morosidad) nos ofrecen prueba bastante para deducir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el tiempo 2013 si se administra acertadamente los peligros crediticios entonces minimizaremos la morosidad. Además, las conclusiones particulares se manifiestan de la siguiente manera: Los resultados obtenidos de la prueba de la Conjetura Específica 1, por medio de la Tabla de Contingencia (Políticas de Crédito Morosidad) nos ofrecen prueba para deducir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582" tiempo 2013. Si se cumplen las reglas de crédito, entonces se minimiza la morosidad. Los resultados que se consiguieron de la prueba de la Conjetura Específica 2, por medio de la Tabla de Contingencia (Herramientas de Evaluación de Crédito - Morosidad) nos ofrecen prueba para deducir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Si se examina las utilidades de evaluación de crédito, entonces se achicará la morosidad.

Sacha & García (2014) en su tesis para optar el Título de Contador Público realizaron una investigación titulada "LA

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA AGENCIA HUANCVELICA - PERIODO 2013” Analizamos sus conclusiones y comentamos que: La relación encontrada en la conjetura general: La Gestión del peligro es el instrumento efectivo para el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica tiempo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.82, la cual resulta ser Correlación efectiva destacable, osea, existe relación entre ambas cambiantes. Entonces, queda comprobada la Conjetura General de Exploración según el coeficiente de Pearson y se repudia la Conjetura nula. La relación encontrada en la conjetura específica 01: Los resultados de la Gestión de peligros contribuyen en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica tiempo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.75, la cual resulta ser Correlación efectiva destacable, osea, existe relación entre ambas cambiantes. Entonces, queda comprobada la Conjetura específica 01 de la Exploración según el coeficiente de Pearson y se repudia la Conjetura nula. La relación encontrada en la conjetura específica 02: La Gestión de peligros crea valor añadido por medio de la identificación de estos en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica tiempo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.62, la cual resulta ser correlación efectiva media, osea, existe relación entre ambas cambiantes. Entonces, queda comprobada la conjetura específica 02 de la exploración según el coeficiente de Pearson y se repudia la conjetura nula.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Respecto a la base teórica de nuestro trabajo de investigación consideramos a VARA A. (2010, p. 67) “Las bases teóricas son el examen sistemático y

sintético de las primordiales teorías que comentan el tema que estás investigando. Vas a tener que entender que una teoría es una aclaración sistemática de por qué suceden algunos fenómenos. Las teorías no se usan para comprender la verdad, para explicarla. Es sistemática porque cada una de sus piezas se tienen dentro sin contradicción alguna”.

### **2.2.1. ADMINISTRACION**

Comentando lo manifestado por HERNANDEZ S. (2011, p. 24) tenemos que: la gestión es un sin número de hechos históricos que demuestran que el hombre ha aplicado la gestión de modo consciente e inconsciente. De a poco, la raza humana ha llegado a conclusiones acerca de cómo debe organizarse para producir lo que necesita; de igual modo, aprendió de sus fracasos y éxitos. Por ello, de forma gradual desarrolló una teoría empírica que se transmitió de una generación a otra en las condiciones particulares de cada pueblo.

MUNCH L. (2010, p. 3), refiere que, la gestión es primordial para algún compañía o grupo popular, y lógicamente es infaltante para poder la competitividad en un mundo globalizado. Por medio de las técnicas de administración se reduce el trabajo y se establecen principios, procedimientos y métodos para poder más grande eficacia y eficacia.

Asimismo, comentamos que HITT M., STEWARD J. & PORTER L. (2006, p. 8) “definen gestión como el desarrollo de estructurar y usar conjuntos de elementos orientados hacia el logro de misiones, para realizar las tareas en un ámbito organizacional. Por su lado, esta definición se subdivide en 4 partes fundamentales: Administración es un desarrollo que radica en una secuencia de ocupaciones y operaciones, como planear, elegir y considerar. Administración supone estructurar y usar conjuntos de elementos es el desarrollo que agrupa y pone en

desempeño una variable de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información. Administración significa accionar en dirección hacia el logro de una misión para hacer las tareas, por consiguiente, no efectúa ocupaciones elegidas a la suerte, sino ocupaciones con un objetivo y una dirección bien establecidos. Este propósito y dirección tendrían la posibilidad de ser los del sujeto, la organización o, la más usual, una conjunción de los de los dos. Comprende los esfuerzos necesarios para llenar las ocupaciones proposiciones y para que los resultados correspondan a los escenarios deseados. Administración supone realizar ocupaciones en un ámbito organizacional. Es un desarrollo que tiene lugar en las organizaciones y que hacen personas con funcionalidades diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para poder fines recurrentes. A principios de la década de los noventa nació el nombre de Edward Altman, uno de los prestigiosos profesionales mundiales en el examen y predicción de las reglas en temas de bancarrotas, créditos y préstamos, señaló que el siguiente enorme reto financiero va a ser, la gestión de compromiso de crédito, que radica en medir, reducir y impedir las pérdidas esperadas y las pérdidas No esperadas que emergen de las ocupaciones similares con el otorgamiento de préstamos generalmente. Hoy las compañías han incrementado el compromiso potencial de no hallar el retorno de la integridad de los préstamos otorgados en un preciso tiempo, por esto las instituciones financieras buscan parámetros para medir el compromiso de incumplimiento de parte de sus prestatarios. Idalberto Chiavenato (2004 p. 38) La gestión es el desarrollo de planear, ordenar, dirigir y vigilar la utilización de los elementos para poder los objetivos organizacionales.

Finalmente tomamos como referencia respecto a la precisión de la administración que FAYOL (2008, p. 46) Asegura que la Toma de Elecciones además hace parte de las funcionalidades de la organización.

Indicó cómo las funcionalidades del gestor la prevención, organización, sincronización y control, que expresado en términos más recientes no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

### **2.2.2. RIESGO**

#### **Origen de la palabra riesgo**

Analizamos lo expuesto por AVILA J. (2005, p. 24) y comentamos que, “Los orígenes de la palabra peligro se remonta al latín *risicare* que significa: atreverse, por medio del francés *risque* e italiano *risco*. El concepto original de *risco* es apuntar con una piedra, del latín *re-* tras, y *secare* cortar. De aquí el sentido del riesgo para los marineros que poseían que andar cerca de peligrosas piedras afiladas”. Por peligro debemos comprender a la oportunidad de pérdida de dinero, posibilidad de ocurrencia de un acontecimiento con secuelas positivas o negativas debido al ingrediente de azar que hay en toda inversión. Existe peligro cuando nos encontramos frente un riesgo y la indecisión puede deducirse de una falta de información, osea un desconocimiento o que permanezca conflicto sobre lo que se conoce o lo que podría saberse; osea, en alguna circunstancia en que no se conoce con precisión lo que va a ocurrir a futuro. La indecisión exist e siempre que no se conoce con seguridad lo que va a ocurrir más adelante.

LARA A. (2008, p. 13), comentando su definición tenemos que: “La palabra compromiso procede del latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero riesgo. De todos modos, tiene un concepto negativo, relacionado con riesgo, inconveniente, siniestro o pérdida. No obstante, el compromiso es parte ineludible de los procesos de toma de elecciones generalmente y de los procesos de inversión en especial. El provecho que se logre conseguir por algún elección o

acción que se adopte, debe asociarse siempre con el compromiso inseparable a esa elección o acción”.

La Resolución N° 37-2008 de fecha 10 de enero emitida por la S.B.S. donde se aprueba el reglamento de la Gestión Integral de Riesgos define el “riesgo como la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa”.

Por otro lado, comentamos y analizamos lo prescrito por CASTRO E. (2011, p. 41). Refiriéndose a peligro sugiere la presencia la oportunidad no solo negativa, sino que hay que contemplar la presencia de una oportunidad efectiva, “Algunas ocasiones riesgosas, los resultados probables tienen la posibilidad de clasificarse como pérdida o ganancias en una manera directa y fácil. Supongamos, entre otras cosas, que invertimos en el mercado accionario, si aminora el valor de nuestra cartera de acciones, vamos a estar frente una pérdida; si incrementa, hemos obtenido una ganancia. Comúnmente la multitud considera como peligro la oportunidad “negativa” no la oportunidad “positiva” de conseguir una ganancia”.

### **Identificación de riesgos**

El Ministerio de Defensa (2013, p. 27), considera que, “La identificación de peligros radica en investigar todos los elementos del emprendimiento (incluidos los contextos) para ubicar y documentar los peligros y sus causas raíces asociadas. Fundamentalmente, responde a la siguiente pregunta: ¿Qué puede salir mal (amenazas) o bien (oportunidades)”

### **Proceso continuo de la evaluación de riesgos**

Hecho un preciso préstamo, tras la evaluación de peligros, no es bastante reconocerlos, se necesita anticiparse y evitarlos, implantando procesos efectivos que los identifiquen, los midan y controlen, llevándolos a un nivel aceptable de una gestión de peligros. Como no hay un nivel para la evaluación y control de peligros en todas las organizaciones, se necesita que cada compañía desarrolle su propia metodología, según su perfil de peligros. Un desarrollo continuo de evaluación de peligros en el área bancario no significa únicamente cumplir las normas y evadir o administrar la crisis, sino que va más allá, necesita un papel activo de la Junta Directiva y los altos ejecutivos de las instituciones en la identificación, evaluación, medición, mitigación y rastreo de los peligros en todas las superficies del negocio, a fin de crear valor familiar a los inversionistas.

#### **2.2.3. CRÉDITO**

ANALUISA A. y PAREDES A. (2015, p. 5) refiere que incita a la evaluación de su definición que, el crédito como préstamo de dinero que el banco u entidad financiera brinda a su cliente con el deber de qué más adelante, el cliente va a devolver dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés agregada que compensa al banco por en todo momento que no tuvo ese dinero. El origen etimológico de la palabra crédito nos recuerda al latín *credium*, que significa “cosa confiada”. Entonces, la noción de crédito hace aparición enlazada con tener seguridad. Un crédito es una proporción de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a un individuo.

### **Otorgamiento de Crédito**

Resolución SBS N° 11356 (2008, p. 14), comentando lo dispuesto por esta superintendencia tenemos que: “El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios”.

### **Garantía.**

Hay garantías hipotecarias, prendarias, sobre depósitos y quirografarias. Estas se dan en relación del volumen de operaciones y de la calificación interna que tenga el colega dentro de la entidad. En la situación de los pagarés son firmados por el sujeto de crédito y cónyuge; además el garante con su cónyuge. Esta clase de garantía tendrá dependencia mayormente del carácter del colega moroso porque un pagaré no garantiza que la persona vaya a cumplir puntualmente con sus obligaciones ya que es un archivo que tiene alguna vigencia para ser exigible, lo que no pasa con la garantía hipotecaria donde la entidad puede adjudicarse los bienes por el no pago de cuotas, y agotará las últimas instancias para ejecutarla. Las garantías quirografarias entonces son de más grande peligro, para eso el pagaré debe agarrar todos los argumentos necesarios para reclamar el pago tanto al moroso como al garante. El garante debe ser solvente; en la situación de que el moroso no tenga bienes, se le puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio. Se debe tener en cuenta antes de dar un crédito el nivel de compromiso del comité de crédito o de la gente encargadas, porque suponiendo que las cuotas no se cancelen oportunamente tendríamos la posibilidad de ingresar en peligro de liquidez, porque cabe acordarse que lo que hacemos es intermediación financiera: capturar elementos del público que confía en la entidad de

las entidades excedentarias y colocarlos en otros socios con necesidad de financiamiento. En las cooperativas de ahorro y crédito hay que tener en cuenta que el crédito no es un derecho del colega ni obligación de dar de parte de la entidad, el crédito es un estímulo; y no todo colega por su calidad que tiene puede entrar al crédito; ya que se comprometen elementos del público, y que la cooperativa debe crear valor, ganar seguridad y probabilidad frente la sociedad.

#### **2.2.4. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Comentando y analizando consideramos que LARA A. (2008, p. 6), sugiere en referencia a la gestión de compromiso lo siguiente: La gestión de peligros es una utilidad que asistancia en el desarrollo de toma de elecciones, no solo transforma la indecisión en ocasión, sino impide el suicidio financiero y destrucción de graves secuelas. El compromiso es un aspecto relacionado con la psicología del ser humano, con las matemáticas, la estadística y la vivencia conseguida por medio de los años. La capacidad de gestión de peligros es en esencia un procedimiento racional y sistemático para comprender los peligros, medirlos y controlarlos en un ámbito en el que prevalecen mecanismos financieros sofisticados, mercados financieros que se mueven con enorme eficacia y adelantos tecnológicos en los sistemas de información que marcan nuestra era.

Asimismo, relacionado dicho concepto con RAMON J. (2010, p. 9), tenemos que, “La gestión de peligros constituye un elemento primordial en la administración que el sistema financiero debe tener en cuenta, para combatir los diversos tipos de peligros a los que están expuestos sus negocios, en relación, desde luego, de la intensidad de operaciones que hacen con socios o clientes” La actividad primordial de una entidad financiera es la captación y colocación por medio de distintos productos que dan, de su administración dependerá la

presencia de la organización, aunque su exposición al compromiso es inseparable fundamentalmente si tiene relación al crédito, porque mayormente la banca o algún institución cubren sus costos de operación con capital que vienen de su actividad primordial. De esto viene que todas las entidades tienen procesos diferentes, pero con una misma finalidad, que el crédito sea recuperado en su integridad. El compromiso de crédito existe primordialmente por dos componentes, el primero relacionado a nuestra actividad; y el segundo por la aplicación ineficiente o indebida de reglas de crédito.

### **2.2.5. RIESGO DE CRÉDITO**

Es la revisión de los parámetros de crédito, préstamos particulares, garantías, exámen de vencimiento de las carteras de usuarios por antigüedad, participación por divisiones de ventas de la cartera, índices de administración así como rotación y días de cobro de la cartera de usuarios y exámen de las cuentas de complicado cobro para toma de elecciones de castigo o provisión. Peligro crediticio pertenece a los peligros a los que más grande consideración otorga los bancos, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras, etc. En nuestro medio, ya que en la composición de las operaciones la mayoría de las inversiones corresponden al portafolio de crédito, ya que hablamos de una banca de intermediación, fundamentalmente. Según lo predeterminado en el artículo N° 184 de la Ley 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros toda entidad financiera tendrá que contemplar los peligros de crédito. “El patrimonio efectivo de las compañías va a poder ser designado a contemplar peligros de crédito, peligros de mercado y peligro operacional. Va a ser preciso sumando el patrimonio básico y el patrimonio suplementario”. Según el Reglamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca. (2014 p. 10), es la viable pérdida que asume un agente barato como

resultado del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. De acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros 26702 (2008, p. 155), “Riesgo crediticio es el peligro que el moroso o la contraparte de un contrato financiero no cumpla con las condiciones del contrato” a efectos de ofrecer al ahorrista una custodia correcta, establece que esta institución supervisora puede medir el peligro de las compañías intermediarias, por medio del sistema de la central de peligros, por medio de un registro del endeudamiento global en el país y en el exterior.

CASTRO E. (2011, p. 57), comentaremos que “El peligro de crédito es el más viejo y seguramente el de mayor relevancia que enfrenta los bancos. Tenemos la posibilidad de explicarlo como la oportunidad de pérdida de dinero producto del incumplimiento del cliente de un banco en una operación que tiene dentro el deber de pago. El peligro de crédito tiende a ser cubierto por medio de reglas de inversión que definen parámetros de exposición o mínimo de calidad de los emisores, tomando como base las puntuaciones que una agencia clasificadora puede ofrecer, expresados por una letra o conjunción de letras y números. Aunque esas puntuaciones no garantizan que el valor no le va a ocurrir nada, son un indicio muy cercano de la posible rehabilitación del capital”.

## **2.2.6. LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO**

### **Antecedentes de la Administración de riesgo de crédito.**

LARA A. (2008, p. 17), “El desarrollo de la gestión de compromiso de crédito supone antes que nada, la identificación de compromiso de crédito en segundo su cuantificación y control por medio de el establecimiento de parámetros de tolerancia al compromiso y, al final,

la modificación o nulificación de estos peligros por medio de bajar la exposición al compromiso o de instrumentar una cobertura”. La cuantificación se ejecuta desde el cálculo de la posibilidad de impago o incumplimiento, en este contexto toda institución financiera debe de tener una cultura de compromiso, a fin de tener una virtud competitiva frente a los otros. Asumen peligros más responsablemente, se anticipan a los cambios adversos, se protegen o cubren sus posiciones de eventos inesperados y logran vivencia en el manejo de compromiso. Por el opuesto, las instituciones que no tienen cultura de peligros, probablemente ganen más dinero a corto período, pero a la larga van a convertir sus peligros en pérdidas indispensables que tienen la posibilidad de significar, de hecho, la bancarrota. Es primordial para algún entidad crediticia cuya rentabilidad de negocios esté íntimamente relacionada a los peligros que asume. Toda entidad económica necesita detectar, apreciar y cuantificar su exposición al compromiso. Queda comprendido entonces que la entidad financiera deba tener un sector u oficina de gestión de compromiso, la que tiene la compromiso de hacer los métodos y desarrollar los sistemas que permitan una continua evaluación del crédito; la entidad adoptará el modelo más eficaz que se adecue a su necesidad y situación, para gestionar el compromiso de crédito, es primordial para los esfuerzos que la institución ejecuta con el objetivo de mantenerse en un ámbito más competitivo como lo es el mercado huancavelicano. El propósito de medir el compromiso de crédito es vaticinar anticipadamente las pérdidas potenciales en las que podría incurrir la entidad crediticia en el otorgamiento de créditos. “El compromiso crediticio es el compromiso de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Aparece de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las ocupaciones de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a realizar reembolsos al Banco u otras obligaciones con

éste”. Inspeccionado con fecha 09 de agosto de 2016 en la siguiente dirección

electrónica:[http://media.scotiabank.com/AR/2011\\_ARWeb/Spanish/2212\\_mda\\_risk.phpd](http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.phpd). El artículo 1 de la Resolución SBS N° 3780-2011 define a la gestión o administración de compromiso de crédito como "El desarrollo que facilita sostener el compromiso de crédito dentro de parámetros admisibles, establecidos en las reglas y métodos internos aprobados por el Directorio, y lograr sus propósitos de rentabilidad y eficacia". La Resolución SBS N° 3780-2011 apunta la compromiso que tienen las compañías financieras supervisadas y sus directorios en temas de administración del compromiso de crédito. De esta forma, esa norma establece que las compañías son causantes de llevar a cabo una administración de compromiso de crédito correcta a su tamaño y a la dificultad de sus operaciones y servicios. En ese sentido, refiere como compromiso del directorio: Aprobar y comprobar periódicamente la estrategia, objetivos y lineamientos para la administración del compromiso de crédito. Aprobar y comprobar periódicamente las reglas y métodos para la administración del compromiso de crédito. Establecer y comprobar periódicamente la composición organizacional que se requiere para la administración del compromiso de crédito. Complementariamente, la norma establece que las compañías que formen parte de conglomerados tendrán tener reglas y métodos a nivel de conglomerado que eviten incurrir en conflictos de interés y no tendrán utilizar condiciones más favorables que las del mercado en las operaciones llevadas a cabo con compañías del conglomerado. La norma además establece, acorde a lo dispuesto por el artículo 13° del Reglamento de administración Integral de peligros, que el directorio van a poder hacer los comités de peligros perfeccionados que considere necesarios, entre ellos un Comité de Compromiso de Crédito o Comité de Riesgos. Dicho Comité de Compromiso de Crédito tendrá que reunirse al menos una vez al mes, y todos los acuerdos tomados tendrán

constar en actas, las cuales se van a encontrar a disposición de la SBS. El gerente general y el jefe de la Unidad de Peligros de Crédito tendrán ser integrantes de dicho comité. En la situación de compañías de seguros, el Comité de Compromiso de Crédito o quien lleve a cabo sus ocasiones tendrá que reunirse al menos trimestralmente. Por otro lado la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, apunta en su Artículo N° 222° que las entidades financieras tendrán tener presente, para la evaluación de las operaciones que tienen dentro la cartera crediticia, tener en cuenta los flujos de caja del moroso, sus capital y aptitud de servicio de la deuda, de esta forma como su circunstancia financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros componentes importantes para saber la aptitud del servicio. De acuerdo con la Comisión de Basilea de Supervisiones de Bancos – Julio (1999) aunque las instituciones financieras han encontrado adversidades en el lapso de los años por muchas causas, la causa primordial de los inconvenientes serios sigue de manera directa relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil gestión del compromiso de cartera o una falta de atención a los cambios en las situaciones económicas u otras que podrían provocar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La forma más sencillo para determinar el compromiso de crédito es la oportunidad de que un prestatario o contraparte no logre realizar sus obligaciones según los términos pactados. El propósito de la gestión del compromiso de crédito es maximizar la tasa de desempeño ajustada por el compromiso de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al compromiso de crédito dentro de parámetros admisibles. La gestión eficiente del compromiso de crédito es un ingrediente crítico de un enfoque terminado de la gestión del compromiso y es fundamental para el triunfo a la larga para algún organización de las instituciones financieras. Las instituciones financieras deberían estar

conscientes de la necesidad de detectar, medir, monitorear y vigilar el compromiso de crédito y de saber si su capital es correcto frente a estos peligros y si tienen extensa compensación para los peligros sucedidos. Algo muy sustancial de acordarse es que administrar el compromiso de crédito no se disminuye a llevar a cabo modelos estadísticos para su medición ni a controlar las técnicas sofisticadas de transferencia del riesgo.

### **DIMENSIONES**

Analizaremos las dimensiones que manifiesta Lara A. (2008, p. 17) la cual comentando precisando que: El propósito de la gestión de peligro puedes expresarse en dos sentidos: Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables. Mejorar el desarrollo financiero de dicho agente barato, tomando presente el desempeño configurado por peligro. Lo previo se consigue entendiendo los peligros que toma la institución, midiendo estos peligros, estableciendo controles de peligro y comunicando estos peligros a los órganos colegiados que corresponden (comité de peligros o consejo de administración). El desarrollo de la gestión de peligros supone, antes que nada, la identificación de peligros, en segundo lugar su cuantificación y control, por medio del establecimiento de parámetros de tolerancia al peligro y por último la modificación y la nulificación de estos peligros por medio de bajar la exposición al peligro o de instrumentar una cobertura.

#### **Identificación:**

Lara A. (2008, p.18) comentando nos induce de que para poder una eficaz identificación de peligros es requisito tener en cuenta las distintas naturalezas de peligros que se muestran en una transferencia. Los peligros de mercado se asocian a la volatilidad, composición de

correlaciones y liquidez, pero estos no tienen la posibilidad de estar separados de otros, como peligros operativos (riesgos de modelo, fallas humanas o sistemas) o peligros de crédito (incumplimiento de contrapartes, peligros en la custodia de valores, en la liquidación, en el degradamiento de la calificación crediticia de algún instrumento o inconvenientes con el colateral o garantías.

Castro E. (2011, p. 60) en su proposición para elegir el nivel de magister conceptualiza la identificación de los individuos de la siguiente manera: Radica en detectar y considerar peligros recientes o futuros que logren medrar el cumplimiento de las condiciones pactadas, la cual perjudica la rehabilitación parcial o total del crédito, maximizando la relación peligro rentabilidad en las operaciones pactadas según las reglas de la institución financiera.

Kala O. (2008, p. 10) en su proposición para elegir el nivel de magister nos sugiere que las entidades financieras se apoyan en el trabajo que hacen la gente que tengan dominio o conocimiento de tecnología crediticia, lo que dejará detectar como viable candidato a recibir un crédito de parte de la entidad financiera, en esa evaluación se va a determinar la aptitud de pago del solicitante, tomando en consideración su condición de trabajador ligado nombrado, contratado o como trabajador sin dependencia, dejando claro el movimiento barato de su actividad laboral, que dejará saber el préstamo y el transcurso de tiempo que le dejará anular su préstamo. La de hoy dinámica de este mercado generó un modelo de tecnología crediticia homogénea, que radica en la descentralización organizativa, apoyándose en investigadores de crédito para la promoción, evaluación (análisis de la aptitud y intención de pago), el control y al final la rehabilitación de crédito, para de esta forma conseguir un chequeo y trato directo con los usuarios. Conger L. Inga P. & Webb R. (2012, p. 23) “El valor del

compromiso, tiene dentro costos operativos usados para achicar ese compromiso, como son el examen de los antecedentes de los prestatarios y los pagos a las centrales de compromiso”.

### **Cuantificación:**

Toda entidad financiera que se precie de serlo, debe estar a la vanguardia de la tecnología, a fin de determinar sus apreciaciones en relación a nuevos créditos a dar, por esto en el mercado nacional hay programa que aceptan tomar algunas elecciones, como es la situación de la cooperativa municipal de ahorro y crédito de Trujillo: Mendiola. A. & Otros (2015, p. 126) “Es sustancial nombrar que la CMAC de Trujillo tiene un programa de peligro operacional (Meycor COSO y Meyco KP), pensado para hacer una correcta administración de peligro operativo en toda la institución”.

ANA LUISA A. y PAREDES A. (2015, p. 7) La determinación estadística que efectúan los programas son más confiables, a que las elecciones que hacen la gente que son atacables desde diferentes puntos de vistas, gracias a que el Scoring de crédito se sustenta en datos y estadísticas reales, es mucho más creíble que los procedimientos subjetivos o de juicio personal. Además, trata a todos los potenciales créditos objetivamente. En los juicios personales por lo general se emplean criterios que no fueron sistemáticamente probados, que tienen la posibilidad de cambiar cuando se aplican a diferentes individuos y también tienen la posibilidad de depender del estado de arrojo del analista.

**Control:**

Castro E. (2011, p. 61) En su proposición para elegir el nivel de magister conceptualiza sobre la gestión de créditos de la siguiente manera: Radica en una secuencia de responsabilidades que se iniciaron en el contacto con el cliente y consiguen propiedades particulares desde el instante del otorgamiento de las facilidades pedidas por el cliente. Oséa, se vigila el desenvolvimiento de las relaciones crediticias que se han predeterminado por medio de distintos mecanismos considerados por las distintas compañías bancarias según sus reglas establecidas.

Aguilar G & Camargo G. (2003, p. 31) señalan que las entidades financieras que dan micro créditos, tienen que de cautelar con algunas medidas de control que permita al colega, a los usuarios y a los mismos trabajadores de tener los controles que les permita mantenerse en el mercado, garantizando los siguientes créditos, de esta forma, como de las mismas trabajos de sus trabajadores: En toda entidad crediticia la correcta supervisión de los créditos colocados puede ser un esencial considerable de la tasa de rehabilitación. La escasez de los elementos premeditados a las tareas de chequeo es una costumbre dañina que puede perjudicar la aptitud de control y rehabilitación de los créditos otorgados. El mismo creador en relación al mismo tema nos sugiere (2003, p. 78) “Existe, hoy en día, un “supervisor de créditos” cuya tarea es vigilar a la suerte el desarrollo de los investigadores en la evaluación y rastreo de los créditos” Huancavelica por ser una localidad subjetivamente chiquita, y donde la familiaridad y las amistades tienen la posibilidad de inclinar las elecciones de los investigadores, como medida de control institucional, lo que dejará disuadir algunas elecciones.

**Modificación:**

Castro E. (2011, p. 61) sobre el método de discrecionalidad define de la siguiente manera: “aquellas que pasan la barrera de las advertencias de alerta temporales debido al carácter inseparable de incobrabilidad que muestran. En la mayoría de los casos, estas situaciones son derivados a superficies o departamentos exclusivas encargados de la cobranza o liquidación de los créditos”.

**Nulificación:**

Es convertir en cero un crédito o la cancelación total de un crédito otorgado independientemente de la forma de pago o pacto que hagan el deudor y el acreedor.

**Definición de Incumplimiento**

Contabilidad y Negocios (2011, p. 24), “El incumplimiento de pago no muestra todavía una definición consensuada en la doctrina, aunque podría identificarse como todo el que atraso en el pago que conlleven un coste para la organización”. La Superintendencia de Banca y Seguros, refiere a tres indicadores de calidad de cartera que cuantifica el nivel de cartera morosa o de más grande peligro crediticio, siendo estas: Cartera atrasada, la cual la definen como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Cartera de prominente peligro es una ratio de calidad de activos más severos, introduciendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y restructuradas; sin embargo, el denominador es el mismo, las colocaciones totales. Finalmente, la cartera pesada, es el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes totales. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica categoriza la categorización de los peligros con la intención de proveer una utilidad

de control que permita tomar elecciones apropiadas según las situaciones en concordancia con lo normado. Los deudores que constituyen la cartera de créditos de la cooperativa son clasificadas según las siguientes categorías: Categoría habitual. Categoría con inconvenientes potenciales: hasta 60 días Categoría deficiente: de 61 hasta 120 días Categoría dudosa: de 121 días hasta 365 días. Categoría pérdida: más grande a 365 días.

### **Componentes de la Política de Crédito**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582, establecida en el año 1971, conocida con resolución N° 033-95 por la Superintendencia de Banca y Seguros; desde la década de los setenta los pobladores de la región de Huancavelica, tenemos esta cooperativa que es un intermediario financiero entre esos que depositan un excedente de su dinero, y esos que por diferentes fundamentos necesitan tener preciso monto. WESTERFIELD R. (2012, p. 846), “Si una empresa escoge dar crédito a sus usuarios, debe entablar métodos para llevarlo a cabo y después cobrar”.

CONGER L. (p. 68), “según gobernantes de la SBS, la definición de los préstamos de microcrédito buscó además hacer más simple el chequeo por parte del supervisor y aceptar la definición de reglas que estimularan una sólida gestión del peligro sin limitar el avance de la actividad microfinanciera. Se fijó estrictos requisitos sobre provisiones para los créditos MES. Luego de un atraso de nueve días en el pago, debía provisionarse el 5% del valor del préstamo; a los 31 días, el 25%, después de 61 días el 50% y luego de 120 días el crédito total debía ser considerado como pérdida y el 100% de su valor ser puesto en reservas. Estos requisitos combinaban bien con los préstamos MES que, en ese instante, poseían comúnmente cortos ciclos de repago de seis meses”.

WESTERFIELD R. (2012, p. 847) Examen de crédito. “Cuando una empresa brinda crédito, establece cuánto esfuerzo debe invertir en intentar distinguir entre los usuarios que pagarán y los que no lo van a hacer. Las compañías utilizan numerosos mecanismos y métodos para saber la oportunidad de que los usuarios no paguen; en grupo, se conocen como examen de crédito”. Cuando el valor del crédito se disminuye, los hogares tienen un más grande número de configuraciones para hacer mejor sus vidas, de modo semejante, las compañías tienen la posibilidad de entrar a financiamiento para explotar oportunidades de negocios. El más grande uso del crédito es el resultado de un fondeo menos oneroso, lo que paralelamente es viable el acto de prestar es menos caro. “El ingreso al crédito” tiene dos dimensiones interrelacionadas: volumen y precio y es la reducción del precio la que lleva a un más grande volumen de transferencias. El corazón de la revolución microfinanciera es la reducción de costos que hace viable prestar más económico y que tiene como resultado una ampliación del uso del crédito.

WESTERFIELD R. (2012, p. 847) Política de cobranza. “Después de haber concedido el crédito la firma tiene el problema potencial de cobrar el efectivo, para lo cual debe establecer una política de cobranza.

### **Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)**

Organismo de control del Sistema Financiero Nacional, controla en representación del Estado a las compañías bancarias, financieras, seguros y a las otras personas naturales y jurídicas que trabajan con bienes del estado. La SBS es un órgano autónomo cuyo propósito es fiscalizar al Banco Central de Reservas del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de algún naturaleza. Las normas emitidas por

la SBS desarrollan distintos estatutos particulares que regulan el avance de las ocupaciones de las compañías bancarias y no bancarias y ejecuta un rastreo persistente de estas compañías sobre su circunstancia familiar, financiera y servible. La transgresión o no cumplimiento de la normatividad establecida o la debilidad constatada de estas entidades desde el criterio de la liquidez o circunstancia familiar otorga lugar a que este ente supervisor utilice mecanismos de sanción, supervisión e participación caso en el cual se puede llegar a la disolución o liquidación. Debe destacarse que los mecanismos de Supervisión Bancaria de la Superintendencia están concordados con los acuerdos establecidos por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria y con las tendencias de los Sistemas financieros mundiales. Según refiere la SBS, es un sistema de Supervisión actualizada, fundamentada en la identificación, medición y rastreo de los peligros que enfrenten las compañías del sistema financiero. Se identifican como peligros primordiales, el compromiso de crédito, de liquidez, de mercado, el compromiso operacional (que tiene dentro el compromiso que proviene de los sistemas de información) y además el de contagio.

### **Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)**

Es una Institución pública del área Economía y Finanzas cuya finalidad es fomentar el mercado de valores, velar por la custodia de los capitalistas, la eficacia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la precisa formación de costos y la difusión de toda la información que se requiere para tales fines.

### **Constitución de las Cooperativas**

Resolución N° 0540 (2009, p. 3), “Las cooperativas se conforman con arreglo a lo dispuesto por la Ley y consiguen la calidad de personas

jurídicas desde su inscripción en los Registros Públicos, sin obligación de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial”.

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Por Ley N° 15260, Ley General de Cooperativas las cooperativas toman cuerpo y son reconocidas por medio de decreto supremo N° 023 norma que reconoce al cooperativismo como un sistema eficiente que ayuda al avance barato del país. El cooperativismo es una utilidad que facilita a las comunidades y grupos humanos a formar parte para conseguir el bien habitual. La participación se otorga por el trabajo periódico y continuo, con la colaboración y la solidaridad. CONGER L. (p. 21), Las “Cooperativa de Ahorro y Crédito son asociaciones supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep). Las cooperativas están autorizadas a recibir depósitos y llevar a cabo toda clase de préstamos a sus socios”. El cooperativismo como movimiento y doctrina tiene seis valores básicos, estos son asistencia recíproca, compromiso, democracia, igualdad, igualdad y solidaridad. “Una cooperativa es una organización autónoma de personas que se sumaron voluntariamente para llevar a cabo frente a sus pretensiones y pretensiones económicas, sociales y culturales recurrentes a través de una compañía de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. Expuesta por la II asamblea General de la Unión Cooperativa Internacional. La compromiso popular empresarial intenta poner énfasis en mostrar cómo el planeta de los negocios puede hacer mejor la sociedad por medio de hábitos e reportes con transparencia e íntegros, respaldado por el deber de los asociados. Las cooperativas tienen la posibilidad de accionar sin la mirada juiciosa del ámbito porque han nacido de las mismas comunidades o forman parte de ellas y son socialmente causantes. La FENACREP es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, es

una organización de incorporación cooperativa establecida el 10 de abril de 1959 que ejecuta ocupaciones de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica; está bajo la supervisión de la SBS. CONGER L. (p. 124) “En el nuevo siglo, las cooperativas de ahorro y crédito han resurgido en el Perú, hoy hay 161 cooperativas de ahorro y crédito en todo el país. Los créditos de consumo dan cuenta de la vasta mayoría de sus préstamos, aunque las operaciones con microempresarios y chicos agricultores están ganando predominación en la cartera, principalmente en superficies rurales”. En el vecino país norteño, Ecuador se define a las cooperativas de ahorro y crédito de la siguiente manera: ANALUISA A. & PAREDES A. (2012, p. 5) Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el propósito de hacer ocupaciones de intermediación financiera y de compromiso popular con sus socios y previa autorización de la Superintendencia, con usuarios o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos por la Ley.

### **Procedimiento de análisis de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica diariamente utiliza procedimientos para otorgar créditos a sus socios, que en su mayoría están destinados a microempresa y consumo.

#### **Análisis cualitativo**

**Relación con la entidad.** Para poder acceder a un crédito de cualquier tipo, es indispensable que el solicitante sea socio de la cooperativa de acuerdo al reglamento de crédito de dicha cooperativa.

**Historial crediticio.** Se aprecia si el colega tuvo créditos anteriores como antecedente y además se aprecia su accionar en concordancia al calendario de pagos. En la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica. Se utiliza las centrales de peligro para ver el historial crediticio y el accionar que tienen en el sistema financiero del solicitante y su cónyuge.

### **Análisis del sector al cual pertenece el solicitante**

Radica en ver las perspectivas del área al cual está designado el crédito sea al comercio, industria, servicios o consumo; si es un negocio nuevo pero revolucionario no tendría más grande riesgo; si es un negocio nuevo con rivalidad en el medio tiene más grande compromiso que un negocio que en este momento se encuentra predeterminado en el mercado (porque los negocios establecidos tienen usuarios, tiene proveedores, historiales crediticios). Este punto debe ver con el destino del crédito, lo considerable es que el crédito se dirija para lo cual fue solicitado, de lo opuesto la operación desde un inicio tiene riesgo; para lo cual más adelante se tiene que hacer un seguimiento; es aconsejable que el crédito no se desvíe, aunque en la costumbre acostumbra desviarse porque la entidad tiene a su poder garantías correctas. El destino del crédito es de esencial consideración porque esa es la fuente generadora de capital (excepto crédito de consumo que es dependiente del ingreso del solicitante como sueldos) para realizar el calendario de pagos; de lo opuesto el colega no tendría aptitud de pago y entraría en mora.

### **Análisis cuantitativo**

#### **Capacidad de pago del solicitante**

Es el aspecto de mayor relevancia del solicitante, sea persona natural (obligada o no a llevar contabilidad) o jurídica; la aptitud de pago se

mide por el nivel de capital recientes y perspectivas futuras de ingreso. A la seguridad de la persona en un trabajo, los años que está laborando. Para personas particulares es simple su examen, ya que se toman todos los capitales que constan en la aprobación, pero con documentación fuente como certificados de ingreso, boletas de pagos, o algún otro archivo que justifique que la persona tiene mensualmente ese ingreso, de este se deducen todos los costos en salud, educación, vivienda, nutrición, otros; hasta conseguir un ingreso por mes promedio neto; una vez obtenido esto se procede a hacer un simple examen financiero. Para una pyme su examen es semejante con la distingue que deberíamos tener en cuenta las ventas por mes al contado y cobro de ventas a crédito (ventas reales), otros capital extraordinarios y restar los costos de arriendo, empleados, familiares, compras al contado de mercadería al mes, pago de mercadería a crédito, otras deudas y obtendríamos su ingreso por mes neto y aplicamos el mismo ratio de endeudamiento a corto período. En caso de la microempresa en el formulario se puede utilizar más causas de endeudamiento (endeudamiento total, deber del patrimonio).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Ahorro.** - El ahorro es el exceso de renta sobre los costos de consumo corriente. Para las compañías el ahorro es la parte del provecho anual que no se reparte con apariencia de dividendos, sino que se retiene y acumula en la compañía con apariencia de fondos de reserva.

**Capacidad de pago.** - Un examen financiero completo del solicitante que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe reflejar la aptitud de pago de la firma.

**Colateral.** - Tiene relación a las garantías del crédito. En caso de incumplimiento del crédito, los valores dados en garantía tienen que ser suficientes para que el prestamista recupere la pérdida en la operación. A más

grande valor de mercado del colateral, menor es la exposición al compromiso en el otorgamiento del crédito.

**Condiciones cíclicas.** - Se refiere a un elemento importante para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico.

**Conocer al sujeto de crédito.** - Debe ver con su solvencia moral y valoración y su disposición para realizar sus compromisos con terceros; comprender su historial crediticio. Se podría asegurar que el tiempo que tiene la compañía en el mercado es un óptimo indicio de la valoración en temas de crédito.

**Consejo Administrativo.** - Órgano colegiado que dirige la marcha de una compañía supervisando y guiando la actuación de la dirección. Sus elementos son nombrados o rectificadas por la junta general de inversionistas. Conjunto de individuos seleccionados por los inversionistas para dirigir la compañía.

**Cooperativa.** - Es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales por medio de una organización que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Una cooperativa opera en teoría en equilibrio, pues no deben tener ni pérdidas ni ganancias.

**Crédito.** - Operación de préstamo de elementos financieros por seguridad y examen a un sujeto o compañía utilizable contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos o bien conceder un período para un pago exigible. Mario Apaza Meza / Rosario Quispe Ramos (2000).

**Créditos directos.** - Representa los financiamientos que, bajo algún modalidad, las compañías del sistema financiero dan a sus usuarios, causando

a cargo de éstos la obligación de dar una suma de dinero cierta, en uno o numerosos actos, comprendiendo de hecho las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas que ya están.

**Créditos indirectos o créditos contingentes.** - Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.

**Exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos.** Es el resultado de multiplicar los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa por los factores de conversión crediticios.

**Identificación:** Castro E. (2011, p. 60) en su proposición para elegir el nivel de magister conceptualiza la identificación como considerar peligros recientes o futuros que logren medrar el cumplimiento de las condiciones pactadas, la cual perjudica la rehabilitación parcial o total del crédito, maximizando la relación compromiso rentabilidad en las operaciones pactadas según las reglas de la institución financiera.

**Cuantificación:** La determinación estadística que efectúan los programas son más confiables que las elecciones que hacen la gente que son atacables desde diferentes puntos de vistas, como lo sugiere ANALUISA A. y PAREDES A. (2015, p. 7): Ya que el Scoring de crédito se sustenta en datos y estadísticas reales, es mucho más creíble que los procedimientos subjetivos o de juicio personal.

**Control:** Aguilar G & Camargo G. (2003, p. 31) señalan que las entidades financieras que dan micro créditos, tienen que de cautelar con algunas medidas de control que permita al colega, a los usuarios y a los mismos trabajadores tener los controles que les permita mantenerse en el mercado, garantizando los

siguientes créditos, de esta forma, como de las mismas trabajos de sus trabajadores: El mismo creador en en relación al mismo tema nos sugiere (2003, p, 78) “Existe, hoy en día, un “supervisor de créditos” cuya tarea es vigilar a la suerte el desarrollo de los investigadores en la evaluación y rastreo de los créditos” Huancavelica por ser una localidad subjetivamente chiquita, y donde la familiaridad y las amistades tienen la posibilidad de inclinar las elecciones de los investigadores, es por esto, que, como medida de control institucional, lo que dejará disuadir algunas elecciones.

**Modificación:**

Castro E. (2011, p. 61) sobre el método de discrecionalidad define de la siguiente manera: “aquellas que pasan la barrera de las advertencias de alerta temporales debido al carácter inseparable de incobrabilidad que muestran. En la mayoría de los casos, estos casos son derivados a superficies o departamentos exclusivas encargados de la cobranza o liquidación de los créditos”.

**Nulificación:**

Es convertir en cero un crédito o la cancelación total de un crédito otorgado independientemente de la forma de pago o pacto que hagan el deudor y el acreedor.

**Definición de Incumplimiento:** Contabilidad y Negocios (2011, p. 24), “El incumplimiento de pago no muestra todavía una definición consensuada en la doctrina, aunque podría identificarse como todo el que atraso en el pago que conlleven un coste para la organización”. La Superintendencia de Banca y Seguros, refiere a tres indicadores de calidad de cartera que cuantifica el nivel de cartera morosa o de más grande compromiso crediticio, siendo estas: Cartera atrasada, la cual la definen como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Cartera de prominente compromiso es un ratio de calidad de activos más severos, introduciendo en el

numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y restructuradas; sin embargo el denominador es el mismo, las colocaciones totales. Finalmente, la cartera pesada, es el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes totales. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica categoriza la categorización de los peligros de la siguiente manera: Con la intención de proveer una utilidad de control que permita tomar elecciones apropiadas según las situaciones en concordancia con lo normado. Los deudores que constituyen la cartera de créditos de la cooperativa son clasificadas en concordancia las siguientes categorías: Categoría normal: Categoría con inconvenientes potenciales: hasta 60 días Categoría deficiente: de 61 hasta 120 días Categoría dudosa: de 121 días hasta 365 días. Categoría perdida: más grande a 365 días.

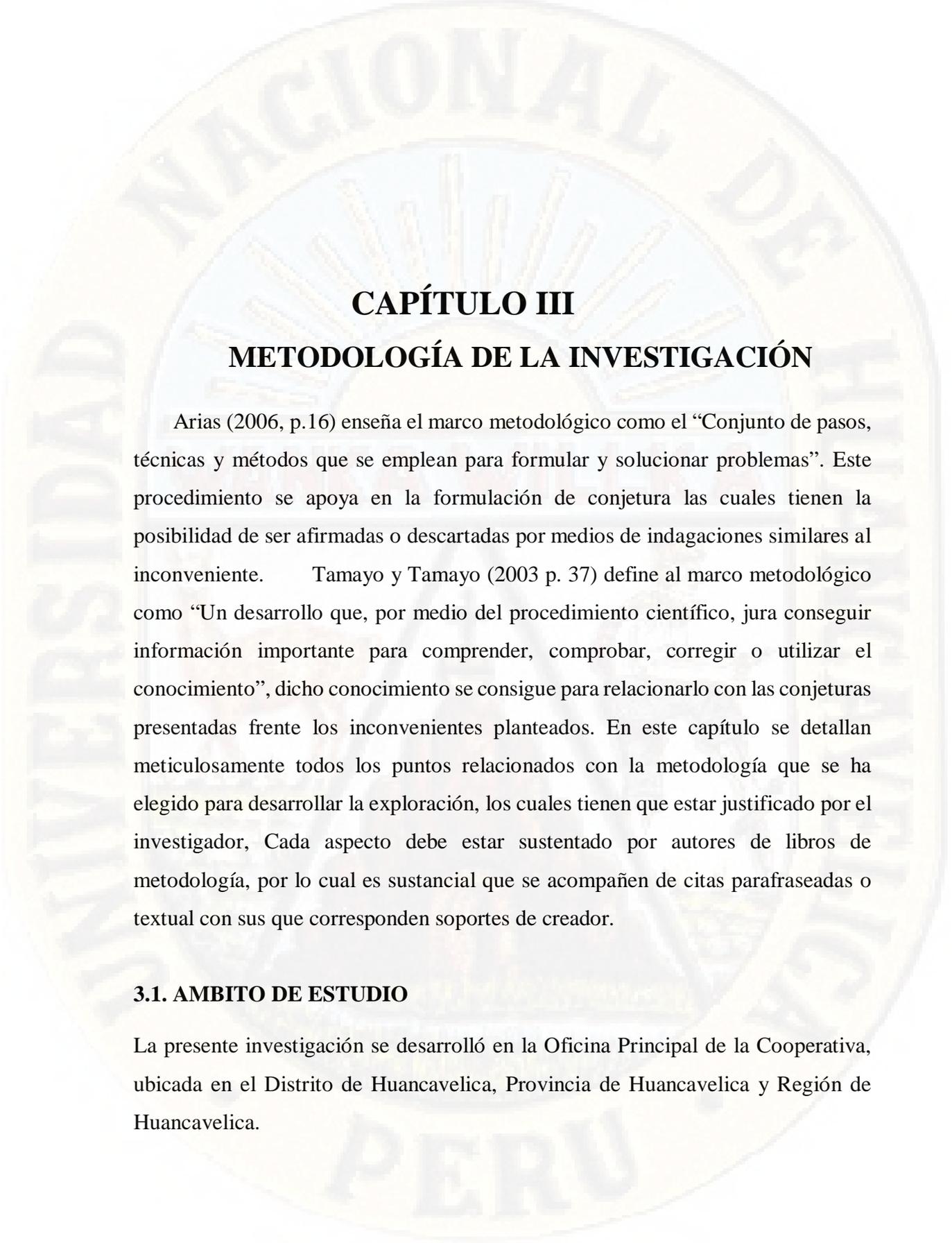
#### **2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

El presente trabajo de investigación tiene solo una variable y esta es:

- ✓ Administración de riesgo de crédito.

## 2.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	RECOLECCIÓN DE DATOS
Administración de Riesgo de Crédito.	LARA A. (2008, p. 17), Menciona que el proceso de la administración de riesgo implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo lugar su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente, la modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.	Identificación	Identificación y calificación del prestatario.	(Análisis documental) Ficha de Análisis
		Cuantificación	Uso de software	(Análisis documental) Ficha de Análisis
		Control	Administración, verificación en la central de riesgos	(Análisis documental) Ficha de Análisis
		Modificación	Criterio de discrecionalidad	(Análisis documental) Ficha de Análisis
		Nulificación	Culminación de deuda (cancelación)	(Análisis documental) Ficha de Análisis



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Arias (2006, p.16) enseña el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y métodos que se emplean para formular y solucionar problemas”. Este procedimiento se apoya en la formulación de conjeturas las cuales tienen la posibilidad de ser afirmadas o descartadas por medios de indagaciones similares al inconveniente. Tamayo y Tamayo (2003 p. 37) define al marco metodológico como “Un desarrollo que, por medio del procedimiento científico, jura conseguir información importante para comprender, comprobar, corregir o utilizar el conocimiento”, dicho conocimiento se consigue para relacionarlo con las conjeturas presentadas frente los inconvenientes planteados. En este capítulo se detallan meticulosamente todos los puntos relacionados con la metodología que se ha elegido para desarrollar la exploración, los cuales tienen que estar justificado por el investigador, Cada aspecto debe estar sustentado por autores de libros de metodología, por lo cual es sustancial que se acompañen de citas parafraseadas o textual con sus que corresponden soportes de creador.

#### **3.1. AMBITO DE ESTUDIO**

La presente investigación se desarrolló en la Oficina Principal de la Cooperativa, ubicada en el Distrito de Huancavelica, Provincia de Huancavelica y Región de Huancavelica.

1.	Distrito	Huancavelica
2.	Provincia	Huancavelica
3.	Región	Huancavelica

### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente exploración se circunscribe en el contexto de la exploración aplicada; sobre esto, Hernández, Fernández , & Baptista (2014) sostiene: esta exploración se distingue por tener fines servibles inmediatos bien establecidos, osea, se inspecciona para accionar, editar, cambiar o producir cambios en un preciso área de la verdad. En esta situación el presente estudio quiere solucionar inconvenientes servibles referidos a la gestión de compromiso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582, para año 2015. Gomero, G Y Moreno, J. (1997, p. 68) sugiere que tiene por propósito solucionar inconvenientes servibles para agrandar las pretensiones de la sociedad, estudia hechos o fenómenos de viable herramienta costumbre. Esta usa entendimientos obtenidos en las indagaciones simples, pero no se restringe a usar estos entendimientos, sino busca nuevos entendimientos destacables de probables apps prácticas. Estudia inconvenientes de iteres popular.

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La exploración que se hizo es el nivel descriptivo toda vez que busca detallar características, propiedades y aspectos destacables de la gestión de compromiso de crédito, desde los resultados sin manejar la variable. Ramírez J. (2011) dice: se utiliza para saber cómo es y cómo actúa un fenómeno preciso. No busca comprobar conjetura, sino detalla el fenómeno desde un modelo teórico previo. Una aceptable especificación del fenómeno. Hernández R. (2004, p. 80) sugiere que los estudios descriptivos buscan detallar las características, las propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, elementos o algún otro fenómeno que se someta a un exámen. Oséa, solamente quieren medir o agarrar información de forma sin

dependencia o conjunta sobre los conceptos o las cambiantes a las que mencionan, su propósito no es señalar cómo se relacionan éstas.

### **3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En la presente exploración, se va a usar el Procedimiento Científico como procedimiento general. Kerlinger, F., y otros (2002) “El procedimiento científico comprende un grupo de normas que regulan el desarrollo de alguna exploración que merezca ser calificada como científica”. Además, el mismo Kerlinger enfatiza “La aplicación del procedimiento científico al estudio de inconvenientes pedagógicos otorga como resultado a la exploración científica”.

- **Método Inductivo:** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.
- **Método Deductivo:** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

AIGNEREN M. (2006, p. 25), “Diseños descriptivos. Populares además como diseños transaccionales. Tienen como propósito detallar propiedades de una población sujeto de estudio y investigar su incidencia o interrelación en un instante particular. Son una foto de un sujeto o colectivo”. Hernández, Fernández & Baptista (2014), Los diseños no experimentales tienen la posibilidad de ser además los transaccionales y estos a su vez tienen la posibilidad de ser exploratorios, descriptivos y correlacionales.

### **3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO**

#### **3.6.1. Población**

Según Tamayo y Tamayo, (2003), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee

una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Entonces, la población para la presente investigación viene a ser los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 agencia Huancavelica, conformado por 30 personas.

### **3.6.2. Muestra**

Según Tamayo, T. y Tamayo, M (2003, p. 38), afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

En este caso la muestra tiene carácter censal, debido a que la población en estudio es pequeña. Es decir, la muestra estará conformada por 30 analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582.

### **3.6.3. Muestreo.**

El muestreo es de tipo censal; osea, gracias a la disminuida extensión de las personas, se procedió a tomar todas las entidades de examen para utilizar el instrumento de exploración. Según Del Cid, Méndez , & Sandoval (2007) El censo es el trámite de exploración propuesto para estudiar la integridad de los elementos de una población-universo o probabilístico (intencional, intencionado o de criterio). En todo caso la exhibe está conformada por 30 investigadores de crédito que a la vez constituyen la gente.

## **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

HERMANOS LOZANO NUÑEZ ET AL (2007, p. 156) para juntar la información se usan las técnicas de exploración, por ejemplo: la observación y en la encuesta cuyos instrumentos de medición son el guía de observación, el

cuestionario y la entrevista que se usan para conseguir la información acerca de hechos, críticas, reacciones, formas de proceder, etc. En ese sentido en el presente trabajo de exploración se usan la observación, y la encuesta para la obtención de información.

### **Técnicas**

Las principales técnicas que se ha empleado en la investigación son:

- ✓ Encuesta.

### **Instrumentos**

Los principales instrumentos que se aplicaron en las técnicas son:

- ✓ Cuestionario.

## **3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los pasos para adquirir la información fueron:

- Se solicitó información acerca del porcentaje de morosidad existente en los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica crédito del Distrito de Huancavelica correspondiente al periodo 2015.
- Se solicitó realizar una encuesta a todos los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica para la recolección de datos, para el procesamiento en la SPSS.
- se realizó algunas entrevistas a los trabajadores para conocer su modo de operación con los socios al momento del análisis para la otorgación a de créditos.

### 3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Ramírez J. (2011) “Una técnica demanda destrezas tanto manuales como intelectuales. Como procedimiento tiene la finalidad de obtener un resultado específico en cualquier actividad y en cualquier ámbito del saber humano”.

- ✓ Los datos recolectados se procesaron mediante un ordenador electrónico, utilizando el software SPSS 21.
- ✓ Se realizó un análisis categórico, de tablas y gráficos de frecuencias simples y múltiples.

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Encuesta	Cuestionario de encuesta

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

Luego de haber realizado la correspondiente medición de la variable en estudio, se ha procedido a realizar el respectivo modelo de datos, con el diseño y estructura de la investigación.

Posteriormente, se ha tenido presente el procesamiento y análisis a través de las técnicas de estadística inferencial, y la estadística descriptiva mediante el uso del software SSPS versión 22, se elaboró cuadros estadísticos de varianza como parte del análisis del alpha de Cronbach.

#### 4.1. Presentación de los resultados

**Alpha de cronbach** (determinación del índice de consistencia interna).

Este índice presenta valores entre cero y uno, los valores superiores a 0,8 son considerados aceptables, si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Pero, si su valor está por debajo de 0,8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

Requisitos para poder calcular la fiabilidad de un test.

1. Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global (esto es, las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta).

2. Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems de cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta. Este último no es necesario para el método de la varianza de los ítems.

Existe dos formas de cálculo:

- a) Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

Vi=Varianza de cada Ítem

Vt=Varianza total

**Tabla N° 01 Estadísticos descriptivos**

	N	Varianza
Pregunta_01	30	.892
Pregunta_02	30	.823
Pregunta_03	30	.892
Pregunta_04	30	.892
Pregunta_05	30	.930
Pregunta_06	30	.892
Pregunta_07	30	.990
Pregunta_08	30	.875
Pregunta_09	30	.892
Pregunta_10	30	1.040
Pregunta_11	30	.892
Pregunta_12	30	.823
Pregunta_13	30	.892
Pregunta_14	30	.892
Pregunta_15	30	.930
Pregunta_16	30	.892

Pregunta_17	30	.990
Pregunta_18	30	.875
Pregunta_19	30	.892
Pregunta_20	30	1.040
		<b>18.234</b>
Suma	30	156.892
N válido (según lista)	30	

Reemplacemos en la formula los valores obtenidos

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[ 1 - \frac{18,234}{156,892} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} [0,883779925]$$

$$\alpha = 0,9302946579$$

b) Mediante la matriz de correlación

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

n=Número de Ítems

p=el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los Ítems.

$$\alpha = \frac{20 \times 0,40424737}{1 + 0,40424737(20 - 1)}$$

$$\alpha = \frac{8,0849474}{8,68070003}$$

$$\alpha = 0,931370439$$

El presente análisis de fiabilidad que corroborado mediante el uso del programa SPSS V 22, donde ingresado los datos de las veinte preguntas y la consulta de fiabilidad de la consistencia interna del cuestionario arroja el siguiente dato:

**Tabla N° 02. Resumen del procesamiento de los casos**

		N°	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.  
Fuente: elaboración propia - cuestionario

**Tabla N° 03. Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,930	20

Fuente: elaboración propia - cuestionario

Pudiéndose observar que el resultado obtenido manualmente de la fiabilidad del test, de la prueba de alpha de cronbach y el programa SPSS arrojan los mismos resultados siendo **0,930**.

**Tabla N° 04. Estadísticos total - elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta_01	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_02	53,00	153,586	,110	,936
Pregunta_03	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_04	53,00	135,862	,915	,921
Pregunta_05	52,77	152,875	,129	,936
Pregunta_06	53,00	144,000	,529	,928
Pregunta_07	52,83	142,213	,577	,928

Pregunta_08	52,97	138,171	,812	,923
Pregunta_09	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_10	52,90	147,679	,330	,933
Pregunta_11	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_12	53,00	153,586	,110	,936
Pregunta_13	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_14	53,00	135,862	,915	,921
Pregunta_15	52,77	152,875	,129	,936
Pregunta_16	53,00	144,000	,529	,928
Pregunta_17	52,83	142,213	,577	,928
Pregunta_18	52,97	138,171	,812	,923
Pregunta_19	53,00	135,586	,928	,921
Pregunta_20	52,90	147,679	,330	,933

Fuente: elaboración propia - cuestionario

En el presente cuadro ambas últimas columnas se piensan si es sensato que el ítem permanezca o si debe borrarse de la escala; en la penúltima columna nos sugiere la correlación elemento total corregida la primera cifra es 0,928 este resultado es la correlación del primer ítem y el total de los ítems; la segunda cifra es 0,915 este resultado es la correlación del segundo ítem con el total del resto de los ítems de esta forma sucesivamente. En la más reciente columna se tiene Alpha de Cronbach si se descarta el elemento: entonces nos sugiere que si el ítem uno es eliminado el alpha de cronbach resultaría en 0,921; si el ítem dos fuera eliminado el alpha de cronbach resultaría en 0,936 de esta forma sucesivamente con cada ítem que fuera eliminado. Llevada a cabo todas las pruebas pertinentes de la confiabilidad de la rigidez interna de la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach, continuamos a cuenta de la estadística descriptiva, consiguiendo los próximos resultados:

Tabla N° 05. Estadísticos – total de las preguntas

	Pre 01	Pre 02	Pre 03	Pre 04	Pre 05	Pre 06	Pre 07	Pre 08	Pre 09	Pre 10	Pre 11	Pre 12	Pre 13	Pre 14	Pre 15	Pre 16	Pre 17	Pre 18	Pre 19	Pre 20
N																				
Válidos	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
Media	2,73	2,73	2,73	2,73	2,97	2,73	2,90	2,77	2,73	2,83	2,73	2,73	2,73	2,73	2,97	2,73	2,90	2,77	2,73	2,83
Error <u>típ.</u> de la media	,172	,166	,172	,172	,176	,172	,182	,171	,172	,186	,172	,166	,172	,172	,176	,172	,182	,171	,172	,186
Mediana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<u>Desv. típ.</u>	,944	,907	,944	,944	,964	,944	,995	,935	,944	1,020	,944	,907	,944	,944	,964	,944	,995	,935	,944	1,020
Varianza	,892	,823	,892	,892	,930	,892	,990	,875	,892	1,040	,892	,823	,892	,892	,930	,892	,990	,875	,892	1,040
Asimetría	-,471	-,017	-,471	-,471	,564	-,471	-,239	-,581	-,471	-,062	-,471	-,017	-,471	-,471	,564	-,471	-,239	-,581	-,471	-,062
Error <u>típ.</u> de asimetría	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427	,427
<u>Curtois.</u>	-,492	,627	-,492	-,492	,423	-,492	-,187	-,309	-,492	,456	-,492	,627	-,492	-,492	,423	-,492	-,187	-,309	-,492	,456
Error <u>típ.</u> de <u>curtois.</u>	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833	,833
Rango	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
3 Suma	82	82	82	82	89	82	87	83	82	85	82	82	82	82	89	82	87	83	82	85

Fuente: elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 05 se hace un análisis detallado de las medidas de tendencia central como son la media, mediana, moda y suma; de igual manera se puede observar en forma detallada la distribución de la asimetría y la curtosis; por último, se tiene a la dispersión entre ellas la desviación típica, la varianza, rango y el error típico de la media, de cada una de las 20 preguntas del cuestionario, realizadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica.

**Tabla N° 06. Estadísticos Variable Única y sus dimensiones.**

	Dimensión Identificación	Dimensión Cuantificación	Dimensión Control	Dimensión Modificación	Dimensión Nulificación	Administración riesgo crediticio
N	Válidos	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media	2,87	3,00	2,90	2,93	2,90	2,90
Error típ. de la media	,133	,136	,111	,143	,139	,121
Mediana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda	3	3	3	3	3	3
Desv. típ.	,730	,743	,607	,785	,759	,662
Varianza	,533	,552	,369	,616	,576	,438
Asimetría	,214	-,541	,040	-,338	-,335	,107
Error típ. de asimetría	,427	,427	,427	,427	,427	,427
Curtosis	-1,019	,565	-,081	-,170	,041	-,557
Error típ. de curtosis	,833	,833	,833	,833	,833	,833
Rango	2	3	2	3	3	2
Mínimo	2	1	2	1	1	2
Máximo	4	4	4	4	4	4
Suma	86	90	87	88	87	87

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 06 se muestra un análisis más sucinto de la tabla N° 05, ya que se observa dimensionalmente la variable; donde, la dimensión identificación en su medida de tendencia central se cuenta con las siguientes lecturas: 2,87 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y 86 que es la suma; en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: 0,21 que es la asimetría y -1,02 que es la curtosis; por último se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,73 que es la desviación típica, 0,53 que es la varianza, 2 que es el rango. En la dimensión cuantificación en la medida de tendencia central se tiene las siguientes

puntuaciones: 3,00 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y de 90 que es la suma en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: -0,54 que es la asimetría y de 0,56 que es la curtosis; por último, se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,74 que es la desviación típica, 0,55 que es la varianza, 3 que es el rango. En la dimensión control en la medida de tendencia central se tiene las siguientes puntuaciones: 2,90 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y de 87 que es la suma en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: 0,04 que es la asimetría y de -0,08 que es la curtosis; por último, se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,61 que es la desviación típica, 0,37 que es la varianza, 2 que es el rango. En la dimensión modificación en la medida de tendencia central se tiene las siguientes puntuaciones: 2,93 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y de 88 que es la suma en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: -0,34 que es la asimetría y de -0,17 que es la curtosis; por último, se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,78 que es la desviación típica, 0,62 que es la varianza, 3 que es el rango. En la dimensión Nulificación en la medida de tendencia central se tiene las siguientes puntuaciones: 2,90 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y de 87 que es la suma en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: -0,34 que es la asimetría y de 0,04 que es la curtosis; por último, se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,76 que es la desviación típica, 0,58 que es la varianza, 3 que es el rango. En la única variable de nuestra investigación, Administración del riesgo crediticio, en la medida de tendencia central se tiene las siguientes puntuaciones: 2,90 que es la media, 3,00 que es la mediana, 3 que es la moda y de 87 que es la suma en la medida de distribución se tiene la siguiente puntuación: 0,11 que es la asimetría y de -0,56 que es la curtosis; por último, se tiene a las medidas de dispersión siendo ellas: 0,66 que es la desviación típica, 0,44 que es la varianza, 2 que es el rango, de un total de 30 encuestados.

### **Análisis de resultados por dimensión:**

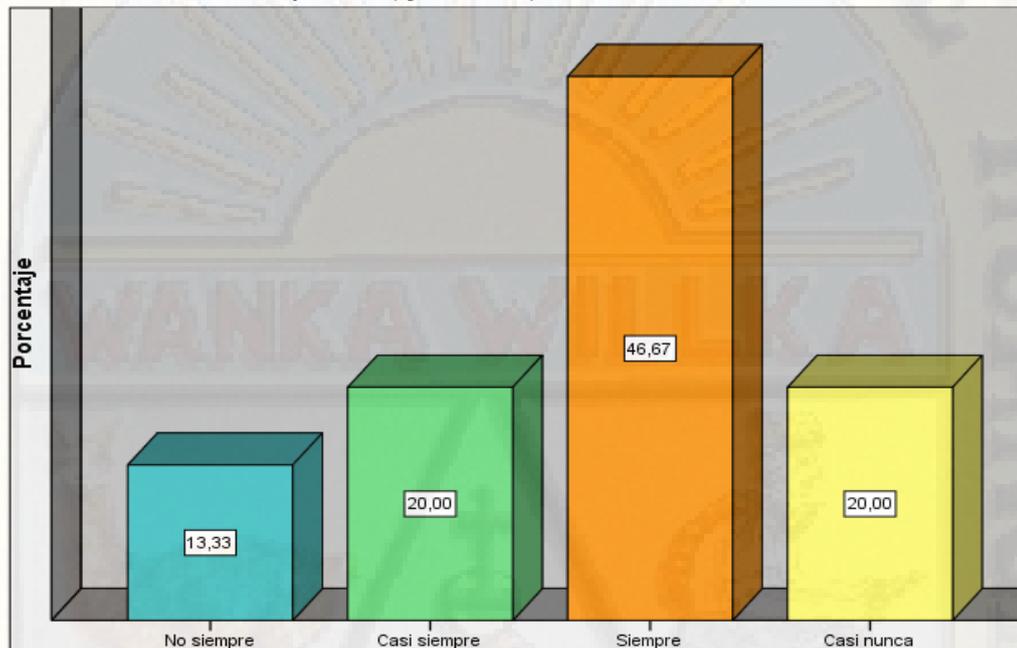
#### **Categorización de la dimensión identificación**

Las preguntas del cuestionario del N° 01 al 03 tienen Ítems de respuestas como categorizadas como adecuadas e inadecuadas de acuerdo al siguiente cuadro:

Adecuadas	Inadecuadas
Siempre	No siempre
Casi siempre	Casi nunca
	Nunca
<p>Son adecuadas por que en los reglamentos de créditos y recuperaciones de la Coopac Hvca. Está claramente estipulado que para ser sujeto de crédito necesariamente tienen que ser socios de la cooperativa y de no ser así proceder a solicitar para ser socio de la cooperativa, del mismo modo en la pregunta N° 2 del cuestionario es adecuado porque siempre deberá verificarse el historial crediticio del solicitante, ya que si este está en pérdida o con retraso de sus obligaciones financieras mayor a 30 días entonces hay un alto riesgo de que este no cumpla con obligaciones de pago.</p> <p>Asi mismo en la pregunta N° 3 del cuestionario si se verifica la capacidad de pago del solicitante siempre y casi siempre es adecuado ya que también es un factor determinante para el otorgamiento del Crédito, porque si este no tiene capacidad de pago entonces no podrá cumplir con sus</p>	<p>No son adecuadas porque si los analistas no verifiquen que los solicitantes sean socios de la Coopac, no podrán otorgar créditos ya que el reglamento de créditos y recuperaciones les prohíbe, así que siempre deberán verificar que los solicitantes sean socios de la Coopac Hvca; también son inadecuados porque si no nunca verifican el historial crediticio de un solicitante de crédito hay mayor riesgo de que este no cumpla con sus obligaciones de pago contraídos con la entidad, del mismo modo si nunca verifican que el solicitante de crédito tenga capacidad de pago para responder la deuda contraída entonces hay mayor riesgo de que no cumpla con los pagos establecidos.</p>

obligaciones, por ende es sumamente necesario que siempre se verifique su capacidad de pago

**Gráfico N° 01. ¿Antes de otorgar una solicitud de crédito se verifica si es socio de la cooperativa, y si es así, su historial crediticio?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En el gráfico N° 01 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 01 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13.33% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20.0% indican que casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46.67% indican que siempre y 6 de los encuestados que representan un 20.0% indican que casi nunca, de un total de 30 encuestados. La mayoría (66.67%) responde que siempre o casi siempre se verifica su calidad de socio de los solicitantes de crédito; es más, se revisa su historial crediticio, lo cual contribuye a disminuir el riesgo crediticio en la institución.

**Tabla N° 07.**

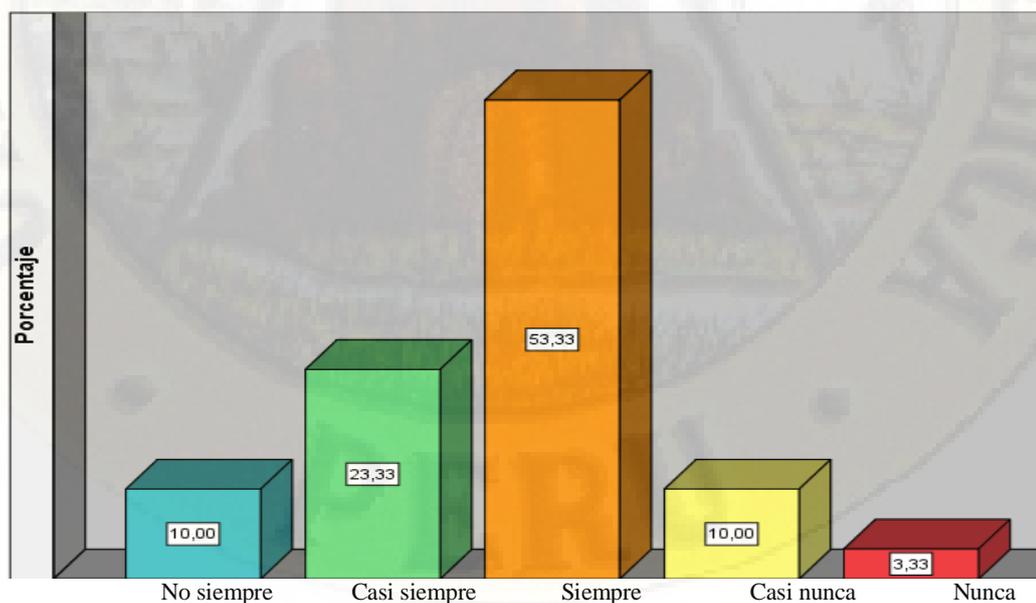
**2.- ¿Antes de otorgar un crédito se verifica el historial crediticio del solicitante?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	3	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	7	23,3	23,3	33,3
siempre	16	53,3	53,3	86,7
Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 07 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 02 del cuestionario, de los cuales se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10.00% indican casi nunca, 7 encuestados que representan 23,3% indican casi siempre, 16 de los encuestados que representan un 53,3% indican siempre, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican más no siempre y 1 de los encuestados que representan un 3,3% indican nunca, de un total de 30 encuestados. Se puede sostener, entonces, que la entidad generalmente verifica el historial crediticio del solicitante antes del otorgamiento de un crédito para verificar que este antes no haya cumplido con sus obligaciones y dejado de pagar sus créditos y si así fuera para denegarle la solicitud.

**3.- ¿Antes de otorgar un crédito se verifica el historial crediticio del solicitante?**



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En el gráfico N° 02 corrobora la información de la Tabla N° 07, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 02 del cuestionario, de los cuales se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10,0% indican en 30 minutos, 7 encuestados que representan 23,33% indican una hora, 16 de los encuestados que representan un 53,33% indican un día, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican más de un día y 1 de los encuestados que representan un 3,3% indican menos de 30 minutos, de un total de 30 encuestados.

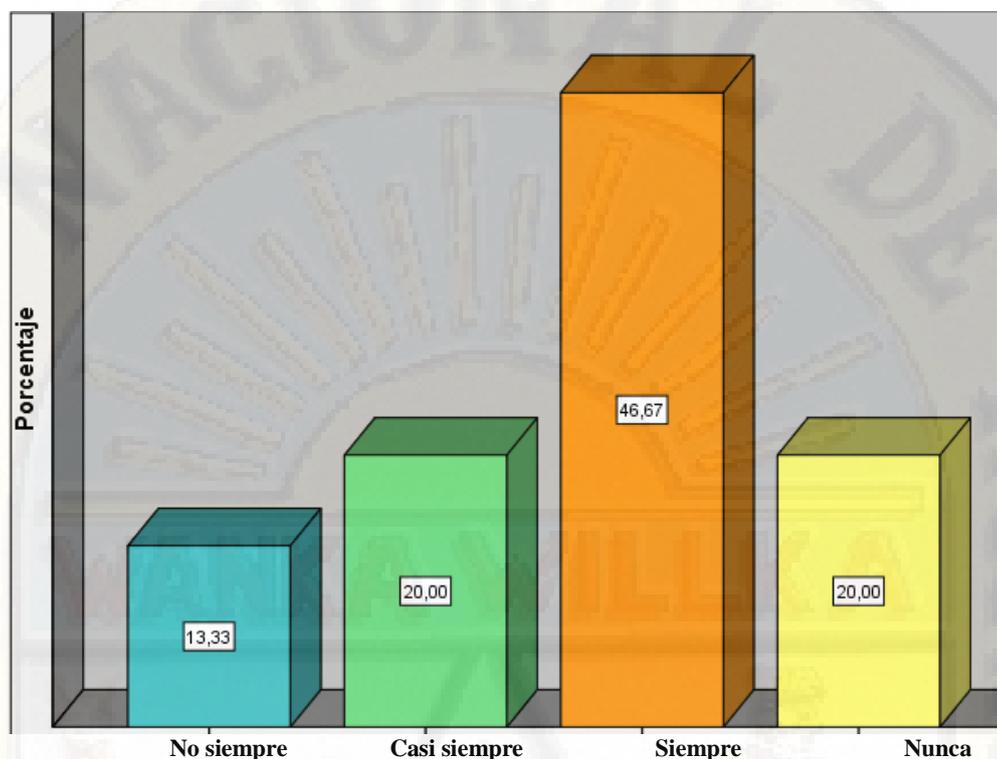
**Tabla N° 08. ¿Antes del otorgamiento de créditos se verifica si el socio tiene capacidad de pago?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
Válidos Siempre	14	46,7	46,7	80,0
Nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 08 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 03 del cuestionario, los cuales son los siguientes: 4 encuestados que representan un 13,3% indican que no siempre verifican que el socio tenga capacidad de pago, 6 encuestados que representan 20,0% indican casi siempre verifican que el socio tenga capacidad de pago para afrontar sus obligaciones, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican que siempre verifican que el socio tenga capacidad de pago para afrontar sus obligaciones, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que nunca verifican que el solicitante tenga capacidad de pago, de un total de 30 encuestados. En todo caso la mayoría de los analistas atienden verifican que los solicitantes tengan capacidad de pago para responder las obligaciones financieras que obtienen al momento del otorgamiento de créditos.

3.- ¿Antes del otorgamiento de créditos se verifica si el socio tiene capacidad de pago?



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 03 corrobora lo señalado en la Tabla N° 8, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 03 del cuestionario, de los cuales se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican en 05 solicitudes, 6 encuestados que representan 20,00% indican 10 solicitudes, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican 15 solicitudes, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican 20 solicitudes, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta N° 04 del cuestionario:**

La pregunta N° 04 del cuestionario tiene ítems de posibles respuestas categorizadas como adecuadas e inadecuadas de acuerdo al siguiente cuadro:

Adecuadas	Inadecuadas
Historial crediticio	Garante
Monto solicitado	Ser socio

Son adecuadas porque el historial crediticio es una determinante para el otorgamiento de créditos, ya que si el solicitante está en la categoría de perdida será imposible otorgarle un crédito a pesar de que este tenga garantía o sea socio, así mismo el monto solicitado es de mucha importancia debido a que este determinará si es necesario la garantía o no.	Son inadecuadas porque no son factores determinantes para decidir si se otorgará o no el crédito, además de que son fáciles de solucionar si no se contaran con estos, podrían pedir a un familiar o amigo que los garantice con alguna propiedad en caso de que no contaran con alguna garantía propia y en cuanto a ser socio se soluciona presentando una solicitud a la cooperativa.
---	--

**Tabla N° 09. ¿Qué criterios son usados para la evaluación y el otorgamiento de crédito solicitado?**

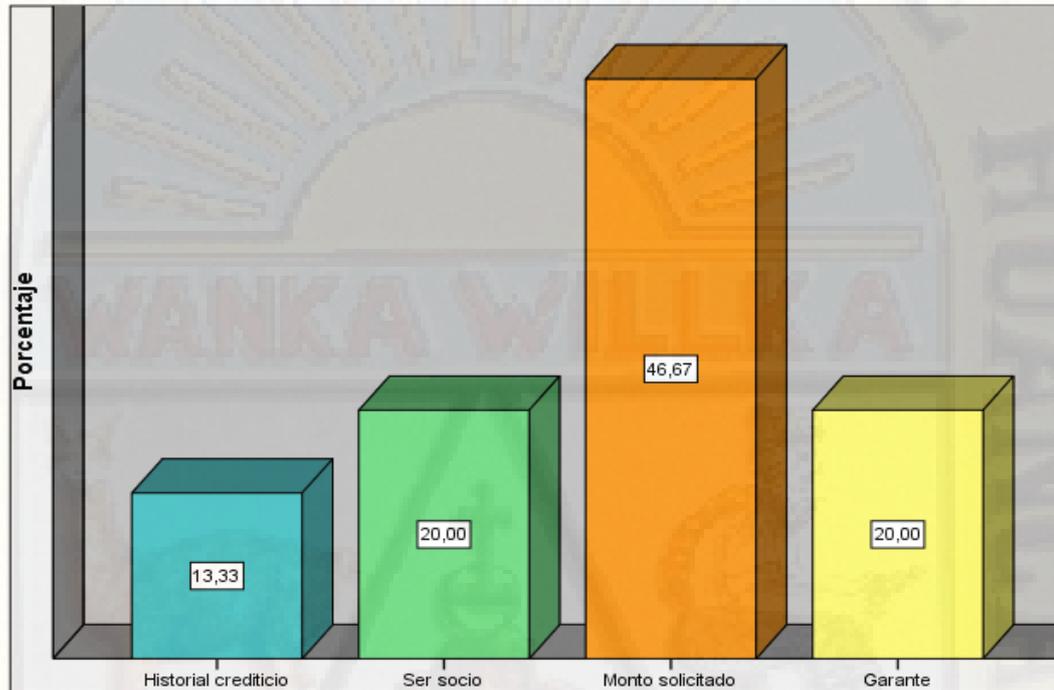
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Historial crediticio	4	13,3	13,3	13,3
Ser socio	6	20,0	20,0	33,3
Válidos Monto solicitado	14	46,7	46,7	80,0
La Garantía	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 09 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 04 del cuestionario, de los cuales se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13.3% indican el historial crediticio, 6 encuestados que representan 20.0% indican ser socio, 14 de los encuestados que representan un 46.7% indican el monto solicitado, 6 de los encuestados que representan un 20.0% indican la

garantía, de un total de 30 encuestados. Es decir, durante la evaluación para el otorgamiento de crédito, fundamentalmente se utiliza como criterio el monto solicitado del crédito, así declaran el 46.7% de los encuestados, esta información confirma la necesidad de un análisis del riesgo.

**Gráfico N° 04. ¿Qué criterios son usados para la evaluación y el otorgamiento de crédito solicitado?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 04 corrobora la información otorgada por la Tabla N° 9, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 04 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13.3% indican en historial crediticio, 6 encuestados que representan 20,0% indican ser socio, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican el monto solicitado, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican la garantía, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de las preguntas del cuestionario de la dimensión cuantificación.**

Adecuado	Inadecuado
Siempre	No siempre

Casi siempre	Casi Nunca
	Nunca
Conozco el software	No conozco el software
Conozco muy bien el software	Conozco muy poco el software
Para determinar que se otorgue o no un crédito siempre debería utilizarse herramientas informáticas, ya que estas siempre darán respuestas autónomas y los resultados serán, con un margen de error mínimo, así mismo si los analistas de crédito conocen el software financiero y lo usan, entonces podrán realizar un buen trabajo al momento de decidir el otorgamiento de créditos y de esa forma disminuirían el riesgo crédito, así mismo siempre los software financieros permitirán controlar mejor los movimientos financieros de las personas.	Son inadecuados porque si los analistas nunca o casi nunca usan los software financieros entonces hay mayor probabilidad a que se equivoquen en el análisis y quizá se dejen guiar por los sentimientos de familiaridad y amistades y les otorguen créditos sin estos cumplir los requisitos incrementando de esta forma el riesgo de crédito, de la misma forma si no conocen estos software tendrán mayor probabilidad de equivocarse.

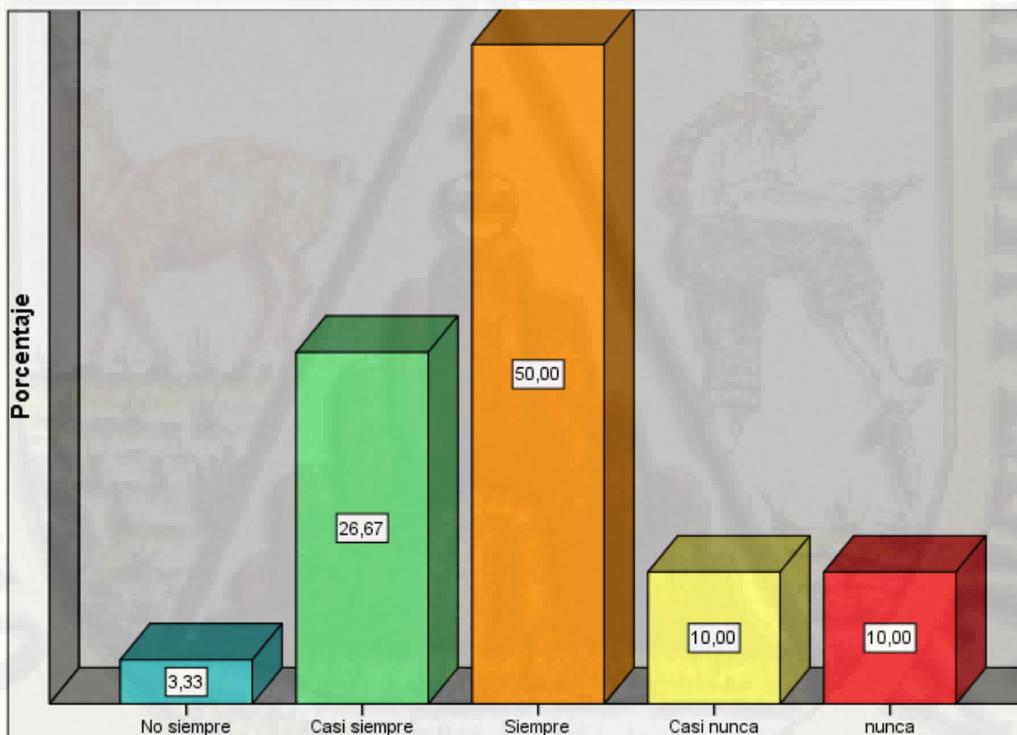
**Tabla N° 10. ¿El software financiero y redes informáticas permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	1	3,3	3,3	3,3
Casi siempre	8	26,7	26,7	30,0
Siempre	15	50,0	50,0	80,0
Casi nunca	3	10,0	10,0	90,0
Nunca	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 10 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 05 del cuestionario se obtuvo que, con una frecuencia es de 1 encuestado que representan un 3,3% indican No siempre; con una frecuencia de 8 encuestados que representan 26,7% indican que Casi siempre; con una frecuencia de 15 de los encuestados que representan un 50,0% indican que Siempre, con una frecuencia de 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican que Casi nunca, y con una frecuencia de 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican que Nunca de un total de 30 encuestados. La mayoría de los analistas de crédito encuestados (76.7%) sostienen que siempre o casi siempre el uso del software financiero y redes informáticas contribuyen a controlar de forma efectiva los movimientos financieros, el mayor control permite atenuar el riesgo en la gestión financiera.

**Gráfico N° 05. ¿El software financiero y redes informáticas permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros?**



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 05, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 05 del cuestionario se obtuvo que, 1 encuestado que representan un 3,3% indican No siempre; 8 encuestados que representan 26,67% indican que Casi siempre; 15 de los encuestados que representan un 50,00% indican que Siempre, 3 de los

encuestados que representan un 10,00% indican que Casi nunca y 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican que Nunca de un total de 30 encuestados.

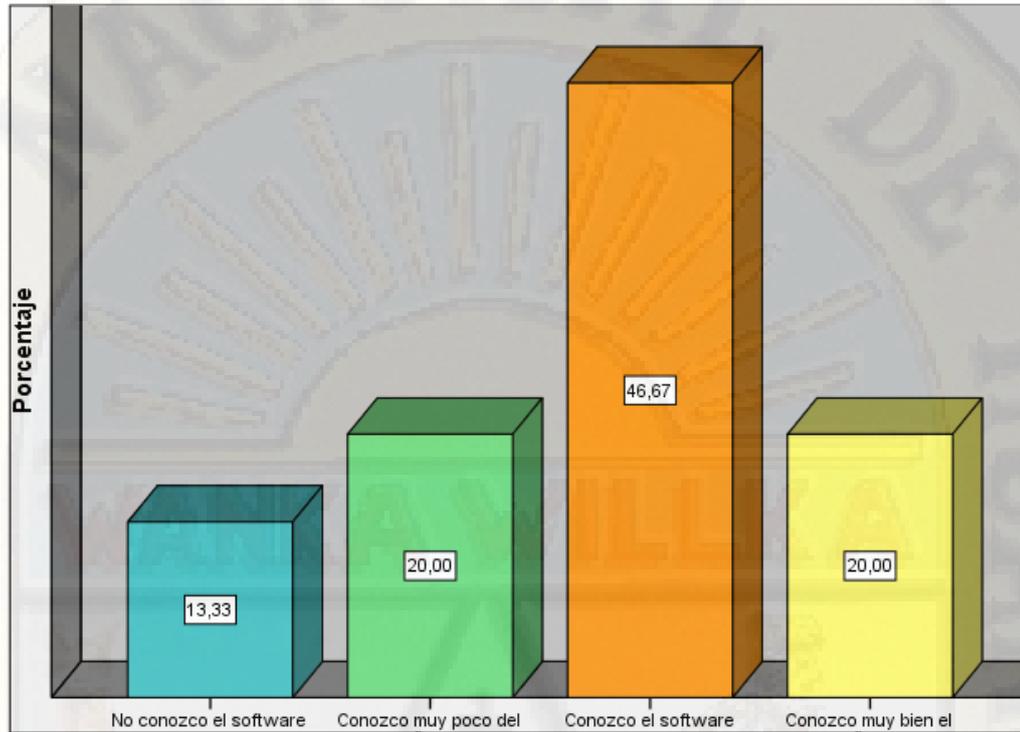
**Tabla N° 11. ¿Usted tiene conocimiento de software Easysoft u otro software financiero?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No conozco el software	4	13,3	13,3	13,3
Conozco muy poco del software	6	20,0	20,0	33,3
Válidos Conozco el software	14	46,7	46,7	80,0
Conozco muy bien el software	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 11, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 06 del cuestionario se obtuvo que, 4 encuestado que representan un 13,3% indican No conozco el software; 6 encuestados que representan 20,0% indican que conozco muy poco del software; 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican que Conozco el software y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que Conozco muy bien el software, de un total de 30 encuestados. La mayoría un 66.7% de los analistas encuestados sostienen que conocen el software financiero, lo cual permite mayor eficiencia en el desempeño de calificación de solicitudes y sobre todo en la minimización del riesgo crediticio.

**Gráfico N° 06. ¿Usted tiene conocimiento de software Easysoft u otro software financiero?**



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 06 corrobora la información otorgada por la Tabla N° 11, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 06 del cuestionario se obtuvo que, 4 encuestado que representan un 13,33% indican No conozco el software; 6 encuestados que representan 20,00% indican que conozco muy poco del software; 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican que Conozco el software y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que Conozco muy bien el software, de un total de 30 encuestados.

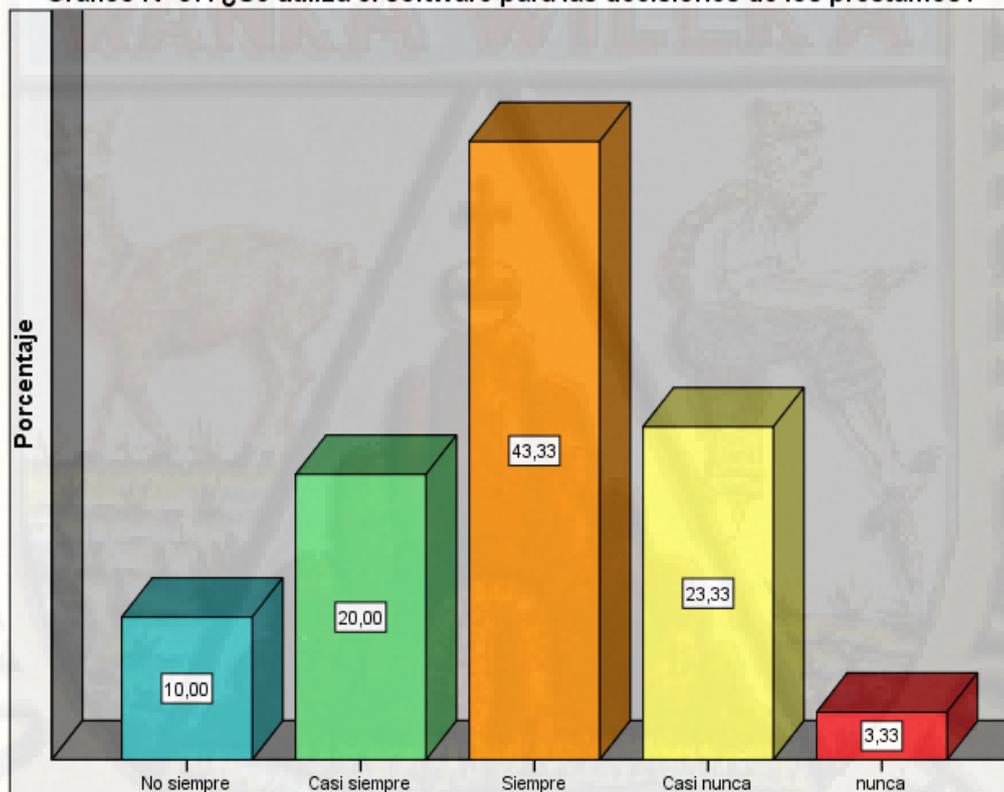
**Tabla N° 12. ¿Se utiliza el software para las decisiones de los préstamos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	3	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	30,0
Siempre	13	43,3	43,3	73,3
Casi nunca	7	23,3	23,3	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 12, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 07 del cuestionario se obtuvo que: 3 encuestado que representan un 10,0% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20,00% indican que casi siempre, 13 de los encuestados que representan un 43,3% indican que siempre, 7 de los encuestados que representan un 23,3% indican que casi nunca y 1 de los encuestados que representan un 3,3% indican que nunca de un total de 30 encuestados. La mayoría de los encuestados 63.3%, siempre o casi siempre, utiliza el software financiero para otorgar los préstamos, lo cual contribuye a evitar el incremento del riesgo crediticio.

Gráfico N° 07. ¿Se utiliza el software para las decisiones de los prestamos?



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 07 corrobora la información otorgada por la Tabla N° 12, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 07 del cuestionario se obtuvo que: 3 encuestados que representan un 10,00% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20,00% indican que casi siempre, 13 de los

encuestados que representan un 43,33% indican que siempre, con una frecuencia de 7 de los encuestados que representan un 23,33% indican que casi nunca, y 1 de los encuestados que representan un 3,33% indican que nunca de un total de 30 encuestados.

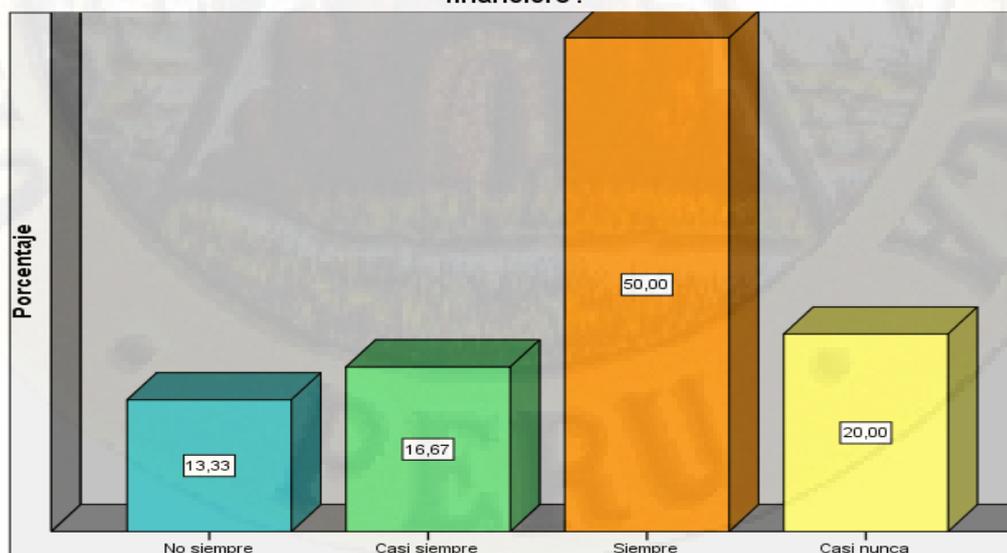
**Tabla N° 13. ¿El personal de la institución está capacitado para usar el software financiero?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	5	16,7	16,7	30,0
Válidos Siempre	15	50,0	50,0	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 13 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 08 del cuestionario se obtuvo que: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 5 encuestados que representan 16,7% indican que casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,0% indican que siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que casi nunca, de un total de 30 encuestados. La mayoría de los encuestados (66.7%) responden que siempre o casi siempre están preparados para usar el software financiero. Situación que contribuye a disminuir el riesgo debido a la mejor eficiencia de los analistas.

**Gráfico N° 08. ¿El personal de la institución está capacitado para usar el software financiero?**



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 08 corrobora la información entregada en la Tabla N° 13, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 08 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 5 encuestados que representan 16,67% indican que casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,00% indican que siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que casi nunca, de un total de 30 encuestados.

### Categorización de la dimensión control

Adecuado	Inadecuado
Se le recuerda mediante una llamada telefónica.	El personal de notificación procede a realizar una visita de advertencia.
Se procede a hacerle una notificación.	Se envía el expediente a la unidad de cobranza coactiva.
	Se procede a la cobranza coactiva.
Son adecuados puesto que si el socio se atrasó con los pagos por unos días lo más adecuado es realizar una llamada telefónica para recordarle su obligación y si el socio no responde, entonces es obligación del analista hacer una visita domiciliaria y entregarle la notificación.	Son inadecuadas porque no se puede realizar una visita de advertencia porque sería como amenazarlo y eso no está permitido, tampoco puede enviarse el expediente a la unidad de cobranzas porque antes hay que agotar los recursos, tampoco se puede a realizar la cobranza coactiva por que haya lineamientos para llegar a ello.

**Tabla N° 14. ¿Cuál es el procedimiento principal que se sigue, una vez que el pago de un crédito se ha retrasado? ¿Qué acciones se toman?**

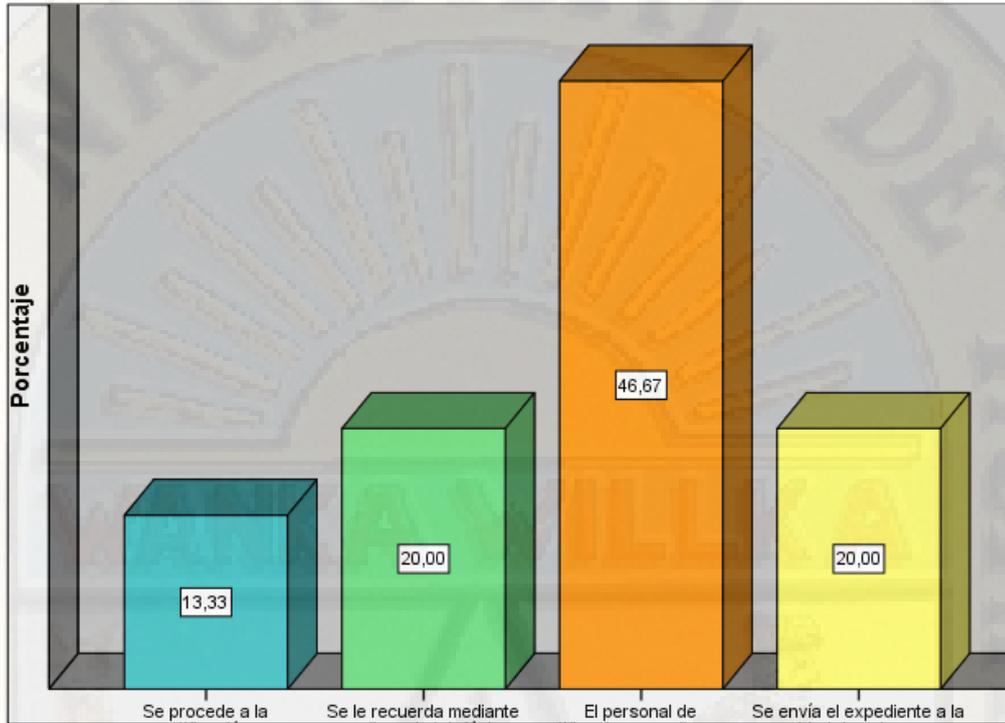
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Se procede a la notificación	4	13,3	13,3	13,3
Válidos Se le recuerda mediante una llamada telefónica	6	20,0	20,0	33,3

El personal de notificaciones realiza una visita de advertencia	14	46,7	46,7	80,0
Se envía el expediente a la unidad de cobranza coactiva	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 14, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 09 del cuestionario se obtuvo que: 4 encuestados que representan un 13,3% indican se procede a la notificación, 6 encuestados que representan 20,0% indican que se le recuerda mediante una llamada telefónica, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican que el personal de notificaciones realiza una visita de advertencia y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que se envía el expediente a la unidad de cobranza coactiva, de un total de 30 encuestados. En todo caso, para subsanar el atraso de los pagos la institución busca seguir canales de persuasión a través de llamadas telefónicas o la visita del personal de notificaciones, así declaran el 66.7% de los encuestados. Es decir prevalece la comunicación con el cliente, en la mayoría de los casos (66.7%) se le comunica al cliente a través de una llamada telefónica o mediante una visita de advertencia, lo cual genera confianza en el cliente y lo compromete a pagar, disminuyendo el riesgo en la institución financiera.

Gráfico N° 09. ¿Cuál es el procedimiento principal que se sigue, una vez que el pago de un crédito se ha retrasado? ¿Que acciones se toman?



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 09 corrobora la información que brinda la Tabla N° 14, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 09 del cuestionario se obtuvo que: 4 encuestados que representan un 13,33% indican se procede a la notificación, 6 encuestados que representan 20,00% indican que se le recuerda mediante una llamada telefónica, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican que el personal de notificaciones realiza una vista de advertencia y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican que se envía el expediente a la unidad de cobranza coactiva, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta N° 10 del cuestionario.**

Adecuados	Inadecuados
La unidad de préstamos y recuperaciones	La unidad de créditos
El analista créditos	
La unidad de cobranza coactiva	

La unidad de cobranzas	
Son adecuadas porque en primer lugar el analista de créditos es el encargado de recuperar los créditos que ha otorgado, y si este no pudo pese al esfuerzo que hizo por recuperar para el expediente a la unidad de créditos y cobranzas y si ahí no lograron cobrar, entonces pasan el expediente a la unidad de cobranzas para realizar la cobranza coactiva.	Es inadecuado por que la unidad de créditos principalmente se dedica a realizar el análisis financiero antes del otorgamiento del crédito; es limitada su participación en la recuperación de los créditos.

**Tabla N° 15. ¿Quién se encarga de recuperar los créditos?**

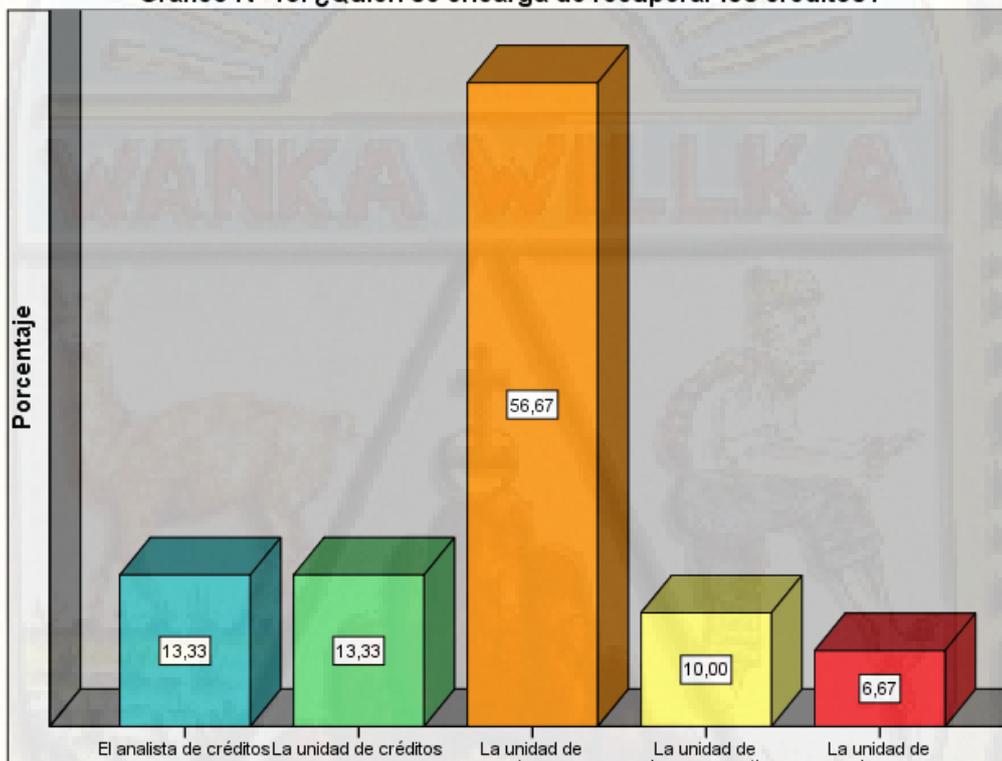
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
El analista de créditos	4	13,3	13,3	13,3
La unidad de créditos	4	13,3	13,3	26,7
La unidad de préstamos y recuperaciones	17	56,7	56,7	83,3
La unidad de cobranza coactiva	3	10,0	10,0	93,3
La unidad de cobranzas	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 15, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 10 del cuestionario se obtuvo que: 4 encuestados que representan un 13,33% indican el analista de créditos, 4 encuestados que representan 13,3% indican la unidad de créditos, 17 de los encuestados que representan un 56,7% indican la unidad de préstamos y recuperaciones, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican la unidad de cobranza coactiva y 2 de los encuestados que representan un 6,7% indican la unidad de cobranzas, de un total de 30 encuestados. Según los analistas encuestados la mayoría 56.7% declaran que los créditos se

recuperan a través de un área especializada, esto es la unidad de préstamos y recuperaciones; es decir no se improvisa la recuperación; lo cual de por sí contribuye a disminuir el riesgo crediticio en el aspecto de recuperaciones. Existe la prevalencia (56.7%) de que la recuperación de los créditos se efectúa por la unidad de préstamos y recuperaciones, ello quiere decir que existe una unidad especializada para recuperar los préstamos otorgados; siendo así el riesgo se ve disminuido.

**Gráfico N° 10. ¿Quién se encarga de recuperar los créditos?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 10 corrobora la información otorgada por la Tabla N° 15, se puede observar el resultado general del ítem 10 del cuestionario: 4 encuestados que representan un 13,33% indican el analista de créditos, 4 encuestados que representan 13,3% indican la unidad de créditos, 17 de los encuestados que representan un 56,67% indican la unidad de préstamos y recuperaciones, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican la unidad de cobranza coactiva y 2 de los encuestados que representan un 6,67% indican la unidad de cobranza, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta N° 11 del cuestionario.**

<b>Adecuados</b>	<b>Inadecuados</b>
Siempre	No siempre
Casi siempre	Casi nunca
Son adecuados porque siempre deberían recuperarse los gastos realizados por la entidad en la recuperación de los créditos, así mismo las entidades siempre se cobran todos los gastos en las cobranzas coactivas incluidos las moras e intereses.	Sn inadecuadas por que los abogados de las entidades financieras siempre logran cobrar las moras e intereses y también los gastos adicionales.

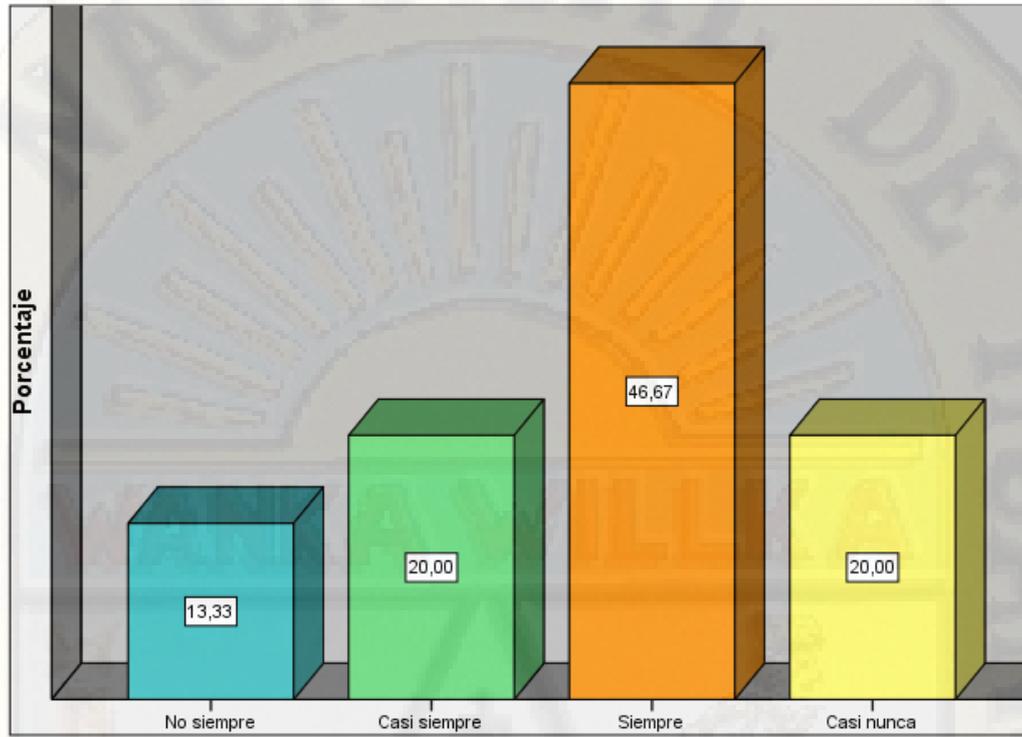
**Tabla N° 16. ¿Los gastos en los que se incurre para administrar la cartera morosa son recuperados por la entidad financiera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
Válidos Siempre	14	46,7	46,7	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la Tabla N° 16, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 11: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20,0% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados. Es decir en la mayoría de los casos, siempre o casi siempre, se recuperan el gasto que ocasiona a la institución la recuperación de la cartera morosa. Siempre o casi siempre (66.7%) se recuperan los gastos en los que se incurre para recuperar la cartera morosa.

**Gráfico N° 11. ¿Los gastos en los que se incurre para administrar la cartera morosa es recuperada por la entidad financiera?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 11 corrobora la información que entrega la Tabla N° 16, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 11 del cuestionario se obtuvo que, con una frecuencia es de 4 encuestados que representan un 13,33% indican No siempre; con una frecuencia de 6 encuestados que representan 20,0% indican Casi siempre; con una frecuencia de 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican Siempre,; y con una frecuencia de 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican Casi nunca, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta N° 12 del cuestionario.**

Adecuadas	Inadecuadas
Provisiones trimestrales	En los datos históricos
Provisiones trimestrales	En la cobertura de los saldos en rojo.
Provisiones trimestrales	

Son adecuados porque en la cooperativa se realizan las provisiones trimestrales, semestrales y también anuales y en esas provisiones se puede evaluar la suficiencia a de estas.	No son adecuadas porque no se puede verificar en los datos históricos ni en los saldos en rojo la suficiencia de las provisiones porque ya sería demasiado tarde.
--	---

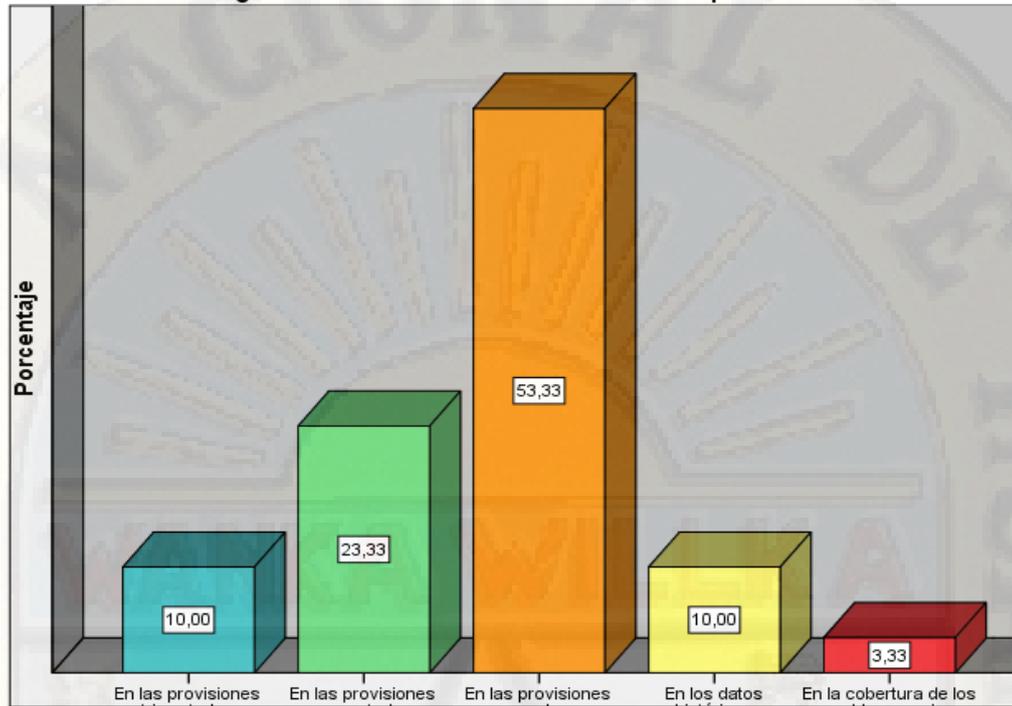
**Tabla N° 17. ¿Cómo se evalúa la suficiencia de las provisiones hechas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En las provisiones trimestrales	3	10,0	10,0	10,0
En las provisiones semestrales	7	23,3	23,3	33,3
En las provisiones anuales	16	53,3	53,3	86,7
Válidos En los datos históricos	3	10,0	10,0	96,7
En la cobertura de los saldos en rojo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 17, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 12, del cuestionario se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10,0% indican en las provisiones trimestrales, 7 encuestados que representan 23,3% indican en las provisiones semestrales, 16 de los encuestados que representan un 53,3% indican en las provisiones anuales, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican en los datos históricos y 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican en la cobertura de los saldos rojos, de un total de 30 encuestados. Es decir, las provisiones realizadas por la institución se evalúan en la mayoría de los casos haciendo seguimiento a las provisiones anuales. En la Cooperativa, preferentemente se evalúan a partir de las provisiones anuales (53.3%), tan solamente con saber que existen provisiones suficientes ya se puede constatar que existe voluntad de disminuir el riesgo.

Gráfico N° 12. ¿Cómo se evalúa la suficiencia de las provisiones hechas?



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 12 corrobora la información otorgada por la Tabla N° 17, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 12 del cuestionario se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10,00% indican en las provisiones trimestrales, 7 encuestados que representan 23,33% indican en las provisiones semestrales, 16 de los encuestados que representan un 53,33% indican en las provisiones anuales, 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican en los datos históricos y 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican en la cobertura de los saldos rojos, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de los resultados de la dimensión modificación:**

Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 13 del cuestionario:

Adecuados	Inadecuados
Un aval nombrado	Ser socio de la Coopac
Título de propiedad	Documento valorizado de algún bien
Son adecuados porque son más fáciles de ejecutar, en el caso de aval	Son inadecuados ya que ser socio de la cooperativa no asegura que cumpla con

<p>nombrado es más fácil aun ya que solamente se tiene que llevar la autorización de descuento a la entidad donde labora y donde previamente se firmó un convenio para descuentos y se procede al descuento y en el caso de tener un título de propiedad se procede a la cobranza judicial y se ejecuta el título de propiedad.</p>	<p>sus obligaciones, y el documento de algún bien valorizado no es garantía ya que son bienes de venta fácil como un carro que fácilmente pueden venderlo y ya no hay garantía.</p>
---	---

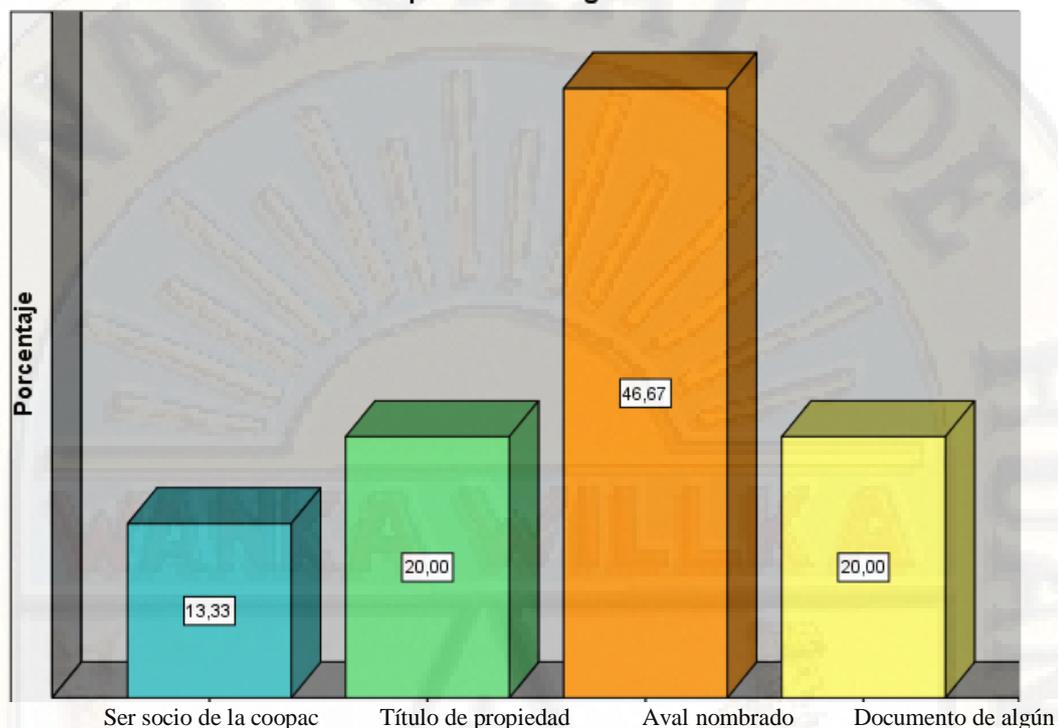
**Tabla N° 18. ¿Qué tipo de garantías se les exige a los clientes por los créditos que se les otorga?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ser socio de la cooperativa	4	13,3	13,3	13,3
Título de propiedad del solicitante	6	20,0	20,0	33,3
Un aval nombrado	14	46,7	46,7	80,0
Documentos de algún bien (valorizado)	6	20	20	100
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 18, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 13 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican un aval nombrado, 6 encuestados que representan 20,0% indican título de propiedad del solicitante, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican documentos de algún bien (valorizado) y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican ser socio de la cooperativa, de un total de 30 encuestados. En la mayoría de los casos (66.7%) se les exige la entrega de documentos de propiedad de algún bien, lo cual contribuye a disminuir el riesgo por el crédito otorgado.

**Gráfico N° 13. ¿Qué tipo de garantías se les exige a los clientes por los créditos que se les otorga?**



bien

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 13 corrobora la información recepcionado a partir de la Tabla N° 18, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 13 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican ser socio de la cooperativa, 6 encuestados que representan 20,00% indican título de propiedad del solicitante, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican un aval nombrado y 6 de los encuestados que representan un 20,00% indican documento de algún bien valorizado.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 14 del cuestionario:**

<b>Adecuados</b>	<b>Inadecuados</b>
Siempre	Nunca
Casi siempre	Casi nunca
	No siempre
Son adecuados porque siempre deben de enviarse avisos previos al	Son inadecuados si un ca se envían avisos previos al vencimiento del pago

vencimiento del pago del crédito debido a que se evitaría que el socio prevea con anticipación el pago y no se olvide.	entonces hay mayor probabilidad de que el socio olvide de pagar sus obligaciones.
--	---

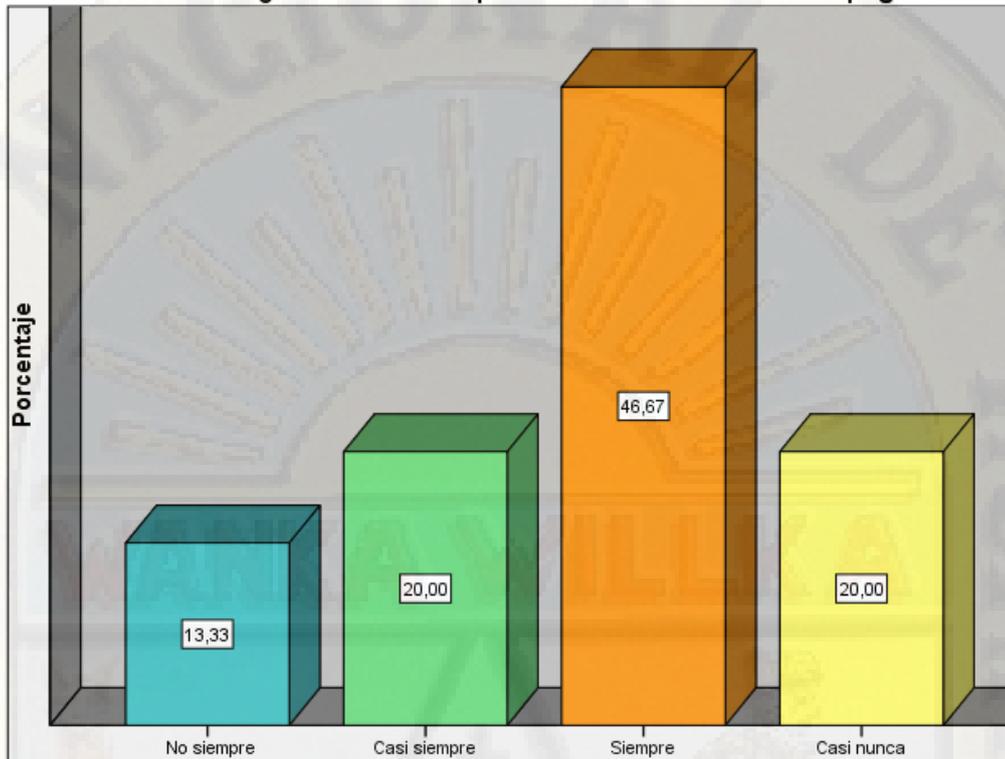
**Tabla N° 19. ¿Se envía avisos previos al vencimiento de los pagos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
Válidos Siempre	14	46,7	46,7	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 19 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 14 del cuestionario del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20,0% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados. En la mayoría de los casos, siempre y casi siempre (66.7%) se les envía avisos previos al vencimiento de los pagos, cual ayuda a los prestatarios para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago, disminuyendo por ende el riesgo por el crédito otorgado.

Gráfico N° 14. ¿Se envía avisos previos al vencimiento de los pagos?



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En el gráfico N° 14 ratifica la información obtenida a través de la Tabla N° 19, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 14 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican no siempre, 6 encuestados que representan un 20,00% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,00% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 15 del cuestionario:**

Adecuados	Inadecuados
Siempre	Nunca
Casi siempre	Casi nunca
	No siempre
Son adecuadas porque muchas veces los socios tienen muchos inconvenientes para poder cumplir con sus obligaciones de pago por diferentes	Son inadecuados si nunca se refinanciaran las deudas a pesar de que estos no puedan pagar las cuotas, entonces tendrán menos posibilidades

<p>motivos, como quiebra de su negocio, accidentes, etc., cuando hay esos tipos de situaciones siempre debería darles facilidades de pago ya sea disminuyendo sus cuotas y ampliando el plazo, de esta manera darles facilidades de pago y poder recuperar los créditos.</p>	<p>de pago, ya que no tendrán facilidades de pago.</p>
--	--

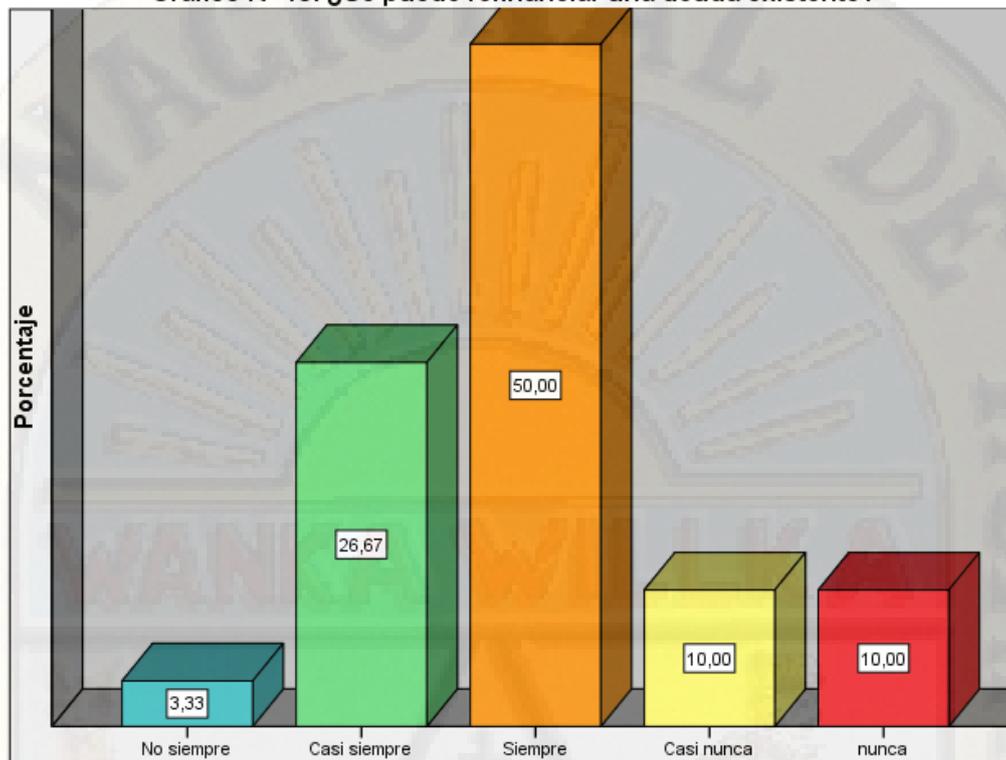
**Tabla N° 20. ¿Se puede refinanciar una deuda existente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	1	3,3	3,3	3,3
Casi siempre	8	26,7	26,7	30,0
Siempre	15	50,0	50,0	80,0
Casi nunca	3	10,0	10,0	90,0
Nunca	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 20 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 15 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 1 encuestado que representan un 3,3% indican no siempre, 8 encuestados que representan 26,7% indican casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,0% indican siempre, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican casi nunca y 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican nunca, de un total de 30 encuestados. En la mayoría de los casos (66.7%), siempre y casi siempre, se puede refinanciar la deuda existente, lo que evita la morosidad con respecto a los créditos otorgados, disminuyendo por ende el riesgo por los créditos otorgados.

Gráfico N° 15. ¿Se puede refinanciar una deuda existente?



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 15 confirma el resultado obtenido según la Tabla N° 20, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 15 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 1 encuestado que representan un 3,33% indican no siempre, 8 encuestados que representan 26,67% indican casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,00% indican siempre, 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican casi nunca y 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican nunca, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 16 del cuestionario:**

Adecuados	Inadecuados
No Siempre	Casi siempre
Casi nunca	siempre
Son adecuadas porque no siempre un garante puede garantizar a más de 1 prestatario ya que esto va depender de	No son adecuados por que no siempre un garante tiene capacidad de pago para garantizar a más de una persona, si esto

un análisis económico – financiero que deberá realizar el analista de créditos y dependerá de su estabilidad económica, su capacidad de pago, su estabilidad laboral, etc para que pueda garantizar a más de un prestatario.	se hace en una entidad financiera habría un alto riesgo de crédito por que no se estaría analizando sus finanzas adecuadamente, solo se estaría cumpliendo un requisito.
--	--

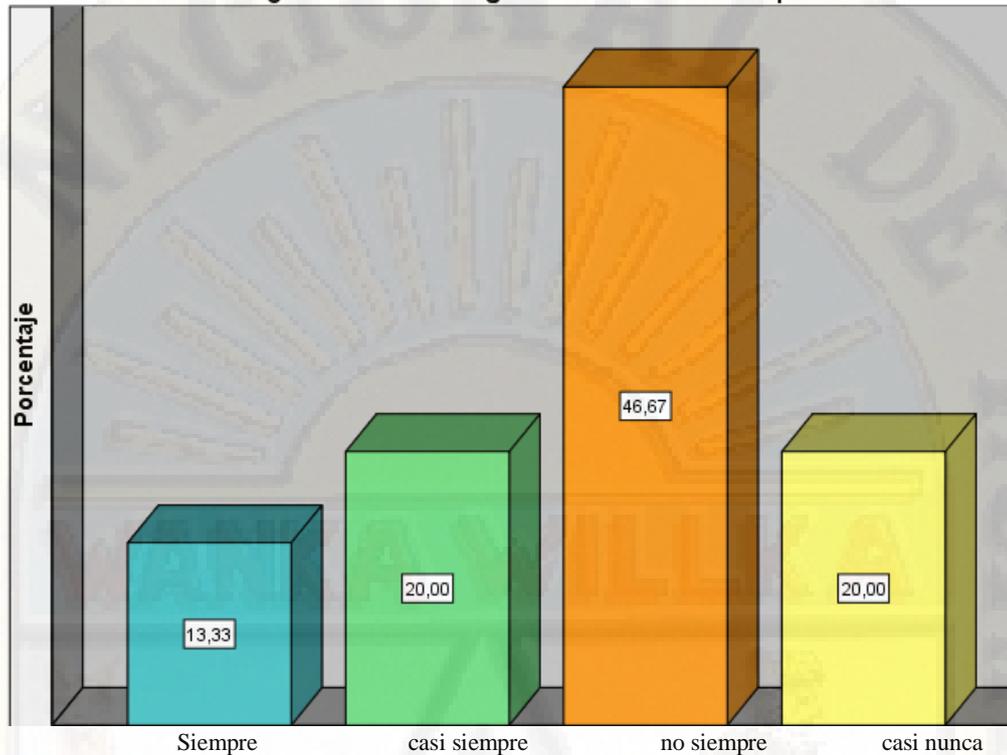
**Tabla N° 21. ¿Puede un socio garantizar a más de un prestamista?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
Válidos No siempre	14	46,7	46,7	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 21 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 16 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican siempre, 6 encuestados que representan 20,0% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican no siempre, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados. Se da el caso que en la mayoría de veces, en que se otorga el crédito, no siempre y casi siempre (66.7%), un socio puede garantizar a más de un prestamista, situación que es muy favorable para la entidad financiera, pues se aseguran que el garante cuente con capacidad de pago para poder cubrir 1 o más créditos.

Gráfico N° 16. ¿Puede un socio garantizar a más de un prestamista?



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 16 ratifica el informe obtenido a partir de la Tabla N° 21, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 16 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican siempre, 6 encuestados que representan 20,03% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican no siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,00% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados.

**Análisis de los resultados de la dimensión cuantificación:**

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 17 del cuestionario:**

Adecuados	Inadecuados
Cartas notariales	Coactivamente
Visitas domiciliarias	Judicialmente
Son adecuadas mediante estas acciones porque son las mejores formas de recuperar un crédito sin incurrir en muchos costos, además de que lo hacen	Son inadecuadas porque no se pueden realizar cobranzas coactivas en una entidad financiera, las cobranzas judiciales son procesos muy largos y

los mismos analistas de créditos y también son las más efectivas ya que las personas se intimidan al ver una carta notarial o cuando los analistas visitan un moroso en grupos grandes.	costosos, por ende no son los más adecuados para recuperar un crédito vencido.
---	--

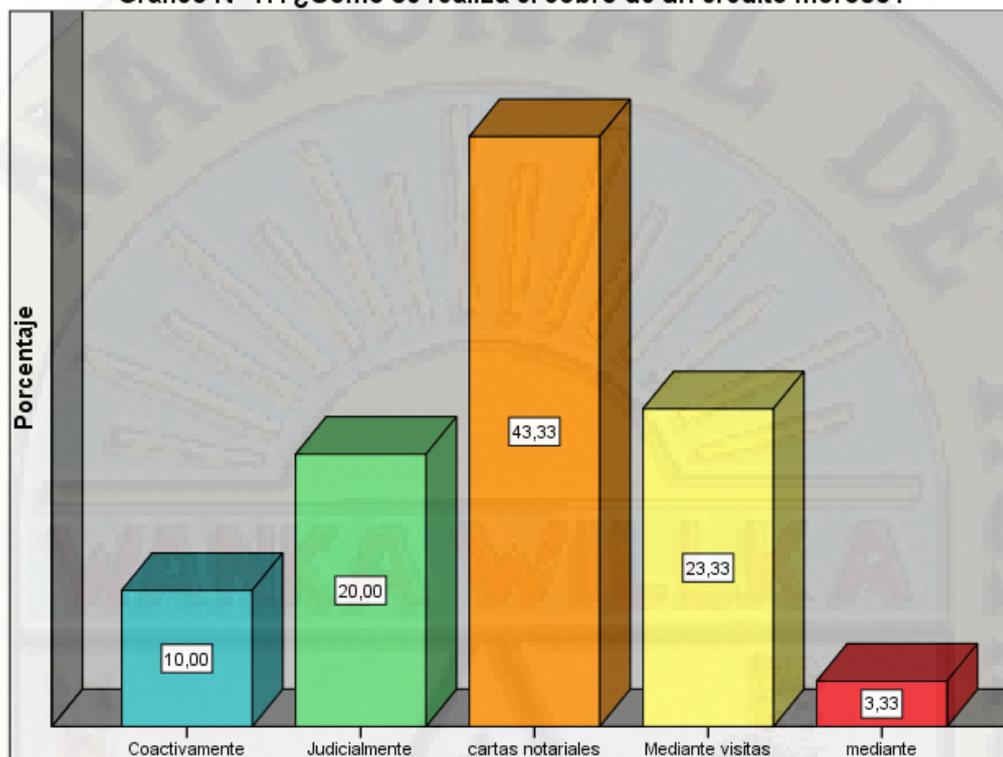
**Tabla N° 22. ¿Cómo se realiza el cobro de un crédito moroso?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Coactivamente	3	10,0	10,0	10,0
Judicialmente	6	20,0	20,0	30,0
Cartas notariales	13	43,3	43,3	73,3
Mediante visitas domiciliarias	7	23,3	23,3	96,7
Mediante notificaciones	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 22 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 17 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10,0% indican coactivamente, 6 encuestados que representan 20,0% indican judicialmente, 13 de los encuestados que representan un 43,3% indican cartas notariales, 7 de los encuestados que representan un 23,3% indican mediante visitas domiciliarias y 1 de los encuestados que representan un 3,3% indican mediante notificaciones, de un total de 30 encuestados. Preferentemente (66.6%) se realiza el cobro de las deudas morosas mediante la entrega de cartas notariales en el que se les conmina a pagar sus deudas vencidas, asimismo, se realizan visitas notariales, lo cual genera confianza en los deudores y modifica la actitud de clientes conduciéndolos a cumplir con sus obligaciones de crédito. Acción que contribuye a disminuir el riesgo por el crédito otorgado.

Gráfico N° 17. ¿Cómo se realiza el cobro de un crédito moroso?



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 17 confirma la información transmitida a través de la Tabla N° 22, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 17 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 3 encuestados que representan un 10,00% indican coactivamente, 6 encuestados que representan 20,00% indican judicialmente, 13 de los encuestados que representan un 43,33% indican unidad de préstamos, 7 de los encuestados que representan un 23,33% indican mediante visitas domiciliarias y 1 de los encuestados que representan un 3,33% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados.

**Categorización de las posibles respuestas de la pregunta 18, 19 y 20 del cuestionario:**

Adecuados	Inadecuados
Siempre	No siempre
Casi siempre	Casi nunca

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son adecuados porque, debería usarse incentivos para el pronto pago y puntual de los créditos, de esta manera los socios podrían incentivarse a pagar para obtener algún beneficio adicional.</li> <li>• Asimismo siempre y casi siempre son adecuados en la pregunta 19 del cuestionario debido a que las entidades deben elaborar un presupuesto económico para realizar los procesos judiciales ya que siempre hay personas que incumplen con el pago de sus créditos.</li> <li>• Del mismo modo la entidad siempre debe contar con un abogado para realizar las acciones de cobranzas judiciales y cualquier otro tipo de problemas judiciales, ya que es muy necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No son adecuados porque la mayoría de personas necesitamos incentivos para cumplir nuestras obligaciones, y si casi</li> <li>• . nunca se ofrece incentivos por pagar puntualmente su cuota, entonces los socios no tendrán motivaciones.</li> <li>• Son inadecuados en la pregunta 19 del cuestionario debido a que si nunca hacen el presupuesto para las cobranzas judiciales entonces de donde sacarían el dinero para iniciar ese proceso con los expedientes que lo requieren</li> <li>• No son adecuadas porque es muy necesario contar con un bogado, debido a la cantidad de problemas de incumplimiento de pagos de créditos</li> </ul>
--	--

**Tabla N° 23. ¿Existe algún premio (incentivo) para que los clientes devuelvan los créditos en los plazos establecidos?**

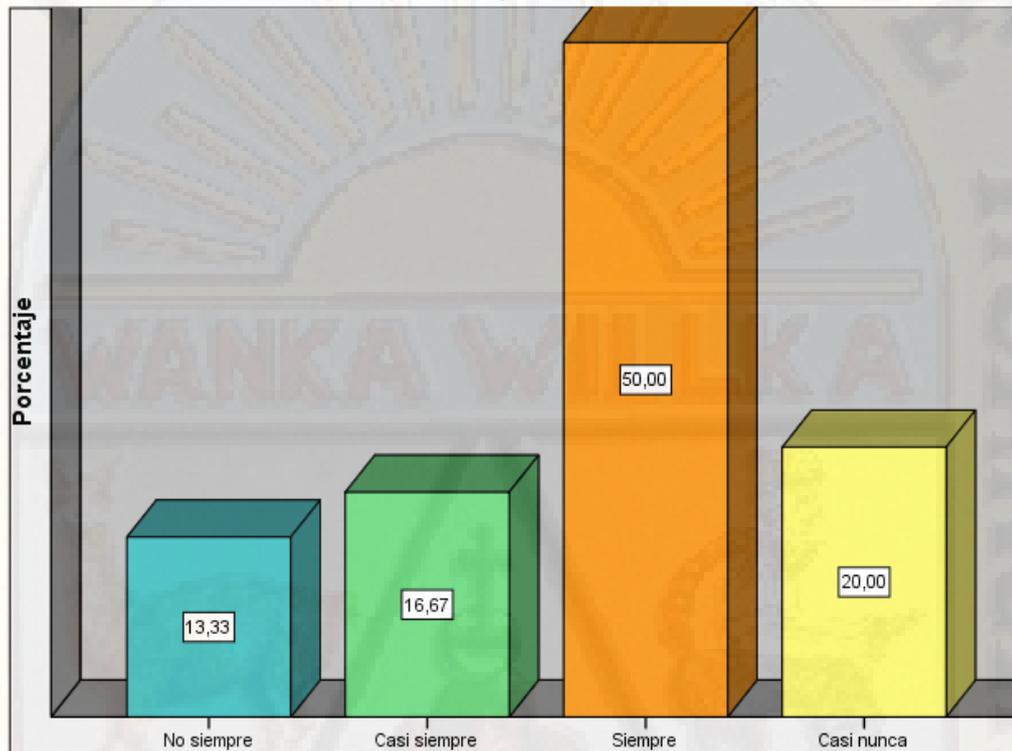
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	5	16,7	16,7	30,0
Válidos Siempre	15	50,0	50,0	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 23 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 18 del cuestionario, de los cuales se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 5 encuestados que representan 16,7% indican casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,0% indican siempre, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados. En la mayoría de los casos (66.7%), siempre y casi siempre, los encuestados declaran que la institución si premia a los clientes que devuelven

los créditos en los plazos establecidos. Acción que se orienta a motivar el cumplimiento de las obligaciones a los prestatarios, disminuyendo en todo caso el riesgo por el crédito otorgado.

**Gráfico N° 18. ¿Existe algún premio (incentivo) para que los clientes devuelvan los créditos en los plazos establecidos?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

El gráfico N° 18 ratifica la información entregada por la Tabla N° 23, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 18 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican no siempre, 5 encuestados que representan 16,67% indican casi siempre, 15 de los encuestados que representan un 50,00% indican siempre y 6 de los encuestados que representan un 20,00% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados.

**Tabla N° 24. ¿La entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales?**

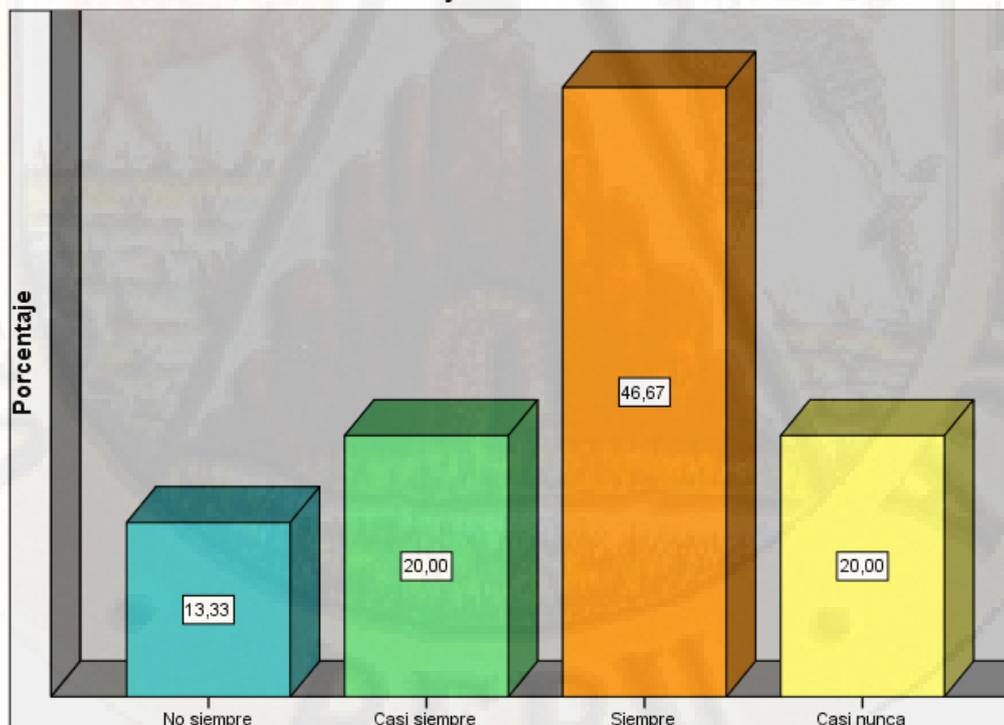
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3

Siempre	14	46,7	46,7	80,0
Casi nunca	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En la tabla N° 24 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítem 19 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre; con una frecuencia de 6 encuestados que representan 20,0% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,7% indican siempre, 6 de los encuestados que representan un 20,0% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados. La mayoría de los encuestados, que equivale al 66.7%, señalan que siempre y casi siempre, la entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales, lo cual está orientado a la recuperación de los préstamos, disminuyendo por lo tanto el riesgo por los créditos otorgados.

**Gráfico N° 19. ¿La entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales?**



Fuente: Elaboración propia – cuestionario

En el gráfico N° 19 corrobora la información obtenida de la tabla N° 24, se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 19 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 6 encuestados que representan 20,00% indican casi siempre, 14 de los encuestados que representan un 46,67% indican siempre, 6 de los encuestados que representan un 20,00% indican casi nunca, de un total de 30 encuestados.

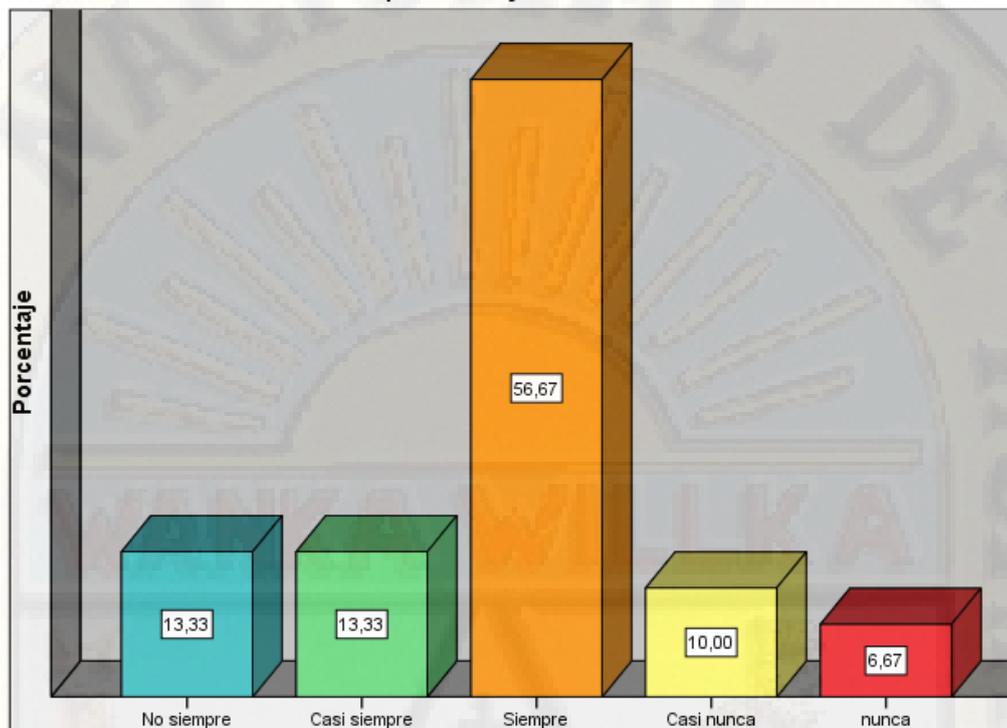
**Tabla N° 25. ¿La cooperativa cuenta con un profesional (abogado) para los procesos judiciales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	4	13,3	13,3	26,7
Siempre	17	56,7	56,7	83,3
Casi nunca	3	10,0	10,0	93,3
Nunca	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia - cuestionario

En la tabla N° 25 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 20 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,3% indican no siempre, 4 encuestados que representan 13,3% indican casi siempre, 17 de los encuestados que representan un 56,7% indican siempre, 3 de los encuestados que representan un 10,0% indican casi nunca y 2 de los encuestados que representan un 6,7% indican nunca de un total de 30 encuestados. La mayoría de los encuestados (56.7%) señalan que la entidad cuenta siempre con un profesional abogado para afrontar los procesos judiciales, la presencia del profesional en la recuperación de los créditos se convierte en una garantía para evitar el riesgo por los créditos otorgados.

Gráfico N° 20. ¿La cooperativa cuenta con un profesional (abogado) para los procesos judiciales?



Fuente: Elaboración propia - cuestionario

El gráfico N° 20 se puede observar el resultado general de la puntuación en el ítems 20 del cuestionario, del cual se obtuvo lo siguiente: 4 encuestados que representan un 13,33% indican no siempre, 4 encuestados que representan 13,33% indican casi siempre, 17 de los encuestados que representan un 56,67% indican siempre, 3 de los encuestados que representan un 10,00% indican casi nunca y 2 de los encuestados que representan un 6,67% indican nunca de un total de 30 encuestados.

#### 4.2 Discusión de Resultados

El instrumento aplicado reúne las condiciones suficientes para recolectar los datos que conducen a la elaboración de la información descriptiva, toda vez que se ha afianzado su confiabilidad a través de una medición con el Alfa de Cronbach, asegurando su consistencia interna y estabilidad temporal.

Los datos relevados han sido rigurosamente procesados utilizando el software SPSS 25.0.0.0 y adecuadamente interpretados conforme a los objetivos de la

investigación, poniendo en evidencia que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 Agencia Huancavelica, para el año 2015, se realiza de manera “adecuada la administración de riesgo de crédito”, ello es corroborado con la información estadística y su interpretación, como se puede detallar a continuación:

En el ítem N° 01 del cuestionario, a la pregunta ¿antes de otorgar una solicitud de crédito se verifica si es socio de la cooperativa, y si es así, su historial crediticio? La mayoría (66.67%) responde que siempre o casi siempre se verifica su calidad de socio de los solicitantes de crédito; es más, se revisa su historial crediticio, lo cual constituye una muestra de la adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 05 del cuestionario, a la pregunta ¿El software financiero y redes informáticas permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros? La mayoría de los analistas de crédito encuestados (76.7%) sostienen que siempre o casi siempre el uso del software financiero y redes informáticas contribuyen a controlar de forma efectiva los movimientos financieros, el mayor control permite una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 06 del cuestionario, a la pregunta ¿Usted tiene conocimiento de software Easysoft u otro software financiero? La mayoría un (66.7%) de los analistas encuestados manifiestan que conocen el software financiero, lo cual permite mayor eficiencia en el desempeño de calificación de solicitudes y adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 07 del cuestionario, a la pregunta ¿Se utiliza el software para las decisiones de los préstamos? La mayoría de los encuestados (63.3%), siempre o casi siempre, utiliza el software financiero para otorgar los préstamos, lo que le otorga precisión en la toma de decisiones y contribuye a una *adecuada administración del riesgo de crédito*.

En el ítem 08 del cuestionario, a la pregunta ¿El personal de la institución está capacitado para usar el software financiero? La mayoría de los encuestados (66.7%) responden que siempre o casi siempre están preparados para usar el software financiero. Situación conveniente para una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 09 del cuestionario, a las preguntas ¿Cuál es el procedimiento principal que se sigue, una vez que el pago de un crédito se ha retrasado? ¿Qué acciones se toman? Conforme a las respuestas de la mayoría de encuestados (66.7%) prevalece la comunicación con el cliente, es decir, se le comunica al cliente a través de una llamada telefónica o mediante una visita de advertencia, lo cual genera confianza en el cliente y lo compromete a pagar, de hecho es una manifestación de adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 10 del cuestionario, en la pregunta ¿Quién se encarga de recuperar los créditos? Según las respuestas de los encuestados, existe la prevalencia (56.7%) de que la recuperación de los créditos se efectúa por la unidad de préstamos y recuperaciones, ello quiere decir que existe una unidad especializada para recuperar los préstamos otorgados; factor que contribuye a una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 12 del cuestionario, conforme a la pregunta ¿Cómo se evalúa la suficiencia de las provisiones hechas? En la Cooperativa, preferentemente (53.3%) se evalúan a partir de las provisiones anuales, la existencia de provisiones suficientes ayuda a una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 13 del cuestionario, a la pregunta ¿Qué tipo de garantías se les exige a los clientes por los créditos que se les otorga? Según la encuesta aplicada, en la mayoría de los casos le les exige un aval nombrado ya que es más fácil hacer el descuento respectivo ya que se tienen convenios de descuento con la mayoría de las entidades públicas y es directo el cobro, sin ningún proceso judicial.

En el ítem 14 del cuestionario, a la pregunta ¿Se envía avisos previos al vencimiento de los pagos? En la mayoría de los casos, siempre y casi siempre (66.7%) se les envía avisos previos al vencimiento de los pagos, lo cual ayuda a los prestatarios para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago, lo que conduce a establecer una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 15 del cuestionario, a la pregunta ¿Se puede refinanciar una deuda existente? En la mayoría de los casos (66.7%), los encuestados responden siempre y casi siempre, se puede refinanciar la deuda existente, lo que se convierte en una

facilidad para que los clientes cumplan con sus obligaciones, constituyendo una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 17 del cuestionario, a la pregunta ¿Cómo se realiza el cobro de un crédito moroso? Los encuestados responden que preferentemente (66.6%) se realiza el cobro de las deudas morosas mediante la entrega de cartas notariales y visitas domiciliarias en el que se les conmina a pagar sus deudas vencidas, acción que genera confianza en los deudores y modifica la actitud haciendo que cumplan con sus obligaciones. Se configura entonces una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 18 del cuestionario, a la pregunta ¿Existe algún premio (incentivo) para que los clientes devuelvan los créditos en los plazos establecidos? En la mayoría de los casos (66.7%), siempre y casi siempre, los encuestados declaran que la institución premia a los clientes que devuelven los créditos en los plazos establecidos. Lo que trasluce una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 19 del cuestionario, a la pregunta ¿La entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales? La mayoría de los encuestados (66.7%) señalan que siempre y casi siempre, la entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales, lo cual está orientado a la recuperación de los préstamos. Lo que manifiesta una adecuada administración del riesgo de crédito.

En el ítem 20 del cuestionario, a la pregunta ¿La cooperativa cuenta con un profesional (abogado) para los procesos judiciales? La mayoría de los encuestados (56.7%) señalan que la entidad cuenta siempre con un profesional abogado para afrontar los procesos judiciales, la presencia del profesional en la recuperación de los créditos se convierte en una garantía que configura una adecuada administración del riesgo de crédito.

En todo caso, de la interpretación descriptiva de los resultados que por ítems hemos señalado en la presente discusión, en términos generales y específicos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 Agencia Huancavelica, se realiza de manera adecuada la administración del riesgo de crédito. El proceso de adecuada administración del riesgo de crédito de la Cooperativa coincide con lo afirmado por CASTRO E. (2011) quien sostiene que

“se ha probado que se puede mitigar los riesgos que enfrentan las entidades bancarias en el Perú, a través, de una supervisión bancaria efectiva”, de hecho en el control practicado en la institución financiera objeto de la presente investigación es un esfuerzo para mitigar el riesgo.

Por otro lado, TRIGO E. (2009) sostiene que “con carácter general, la medición y gestión del riesgo de crédito de las pequeñas y medianas empresas debe considerar las características propias de las mismas, en particular, dichas empresas se caracterizan por ser opacas desde el punto de vista de la información que la entidad bancaria puede utilizar para la medición de su riesgo de crédito, complicándola”, en este sentido existe coincidencia porque es exactamente lo que se hizo en la presente investigación; es decir se consideró las características propias, en este caso de las MYPE, al dimensionar las variables, precisar indicadores y construir los ítems del instrumento.

Asimismo, Quispe (2014), en su tesis concluye que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 al 2013 existen evidencias que se “administra efectivamente los riesgos crediticios”, lo cual es compatible con los resultados de la presente tesis en el sentido de que se establece que en la institución se realiza de manera adecuada la administración de riesgo de crédito.

## **CONCLUSIONES**

### **CONCLUSION GENERAL:**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 Agencia Huancavelica, para el año 2015, se realiza de manera adecuada la administración de riesgo de crédito, debido a que se cumplen con los diversos procesos que corroboran una adecuada administración de créditos, como la identificación de los socios, la verificación de su historial crediticio en la central de riesgos, asegurarse que el solicitante tenga capacidad de pago para afrontar sus obligaciones contraídas con la entidad financiera, uso de softwares y redes informáticas que permiten controlar de forma más efectiva los movimientos financieros y tomar decisiones más acertadas, además de que según la encuesta realizada a los analista de crédito la mayoría responde de que están capacitados para el uso de softwares, además de que se sigue un protocolo cuando se retrasa un pago de crédito; además existe una unidad especializada y un profesional (abogado) para la recuperación de créditos si estos caen en mora, se exige también la garantía de un personal nombrado de una entidad pública con el que se tienen convenio y de lo contrario se exige una garantía de un bien inmueble registrado en la SUNARP, además de que cuando los socios se retrasan con los pagos les dan facilidades de pago para que estos cumplan con sus obligaciones y en la recuperación de la deuda existen criterios a seguir para el cobro de los créditos como la existencia de incentivos por pago puntual, la entidad elabora un presupuesto para la recuperación de las deudas, etc.

Por todo lo mencionado podemos concluir que en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica se realiza una adecuada administración de riesgo de créditos, debido a que se cumplen con todos los procesos establecidos para una adecuada administración de riesgo crediticio.

### **CONCLUSIONES ESPECÍFICAS**

- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015, se realiza de manera adecuada la identificación de los socios en el proceso de otorgamiento de créditos.
- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015, se realiza de manera adecuada la cuantificación de la administración de los créditos.
- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015, se realiza de manera adecuada el control en la administración del riesgo de créditos.
- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015, se realiza de manera adecuada la modificación en la administración del riesgo de créditos.
- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015, se realiza de manera adecuada la nulificación en la administración de riesgo de créditos

## RECOMENDACIONES

1. Dado que el estudio de la variable Administración de Riesgo de Crédito y sus dimensiones (identificación, cuantificación, control, modificación y nulificación) nos muestra como resultado que existe una adecuada administración del riesgo de crédito y, por otro lado persiste la morosidad en la institución cooperativa, se recomienda efectuar otro estudio (investigación) en el que se incluyan variables exógenas a la institución como el aspecto cultural de los deudores y los servicios que brinda la institución a los clientes para que puedan efectuar la cancelación del pago de sus deudas.
2. Ampliar la investigación en un próximo estudio, por lo menos en el nivel correlacional, en el que se incluyan otras variables orientadas a disminuir la morosidad.
3. Realizar análisis económicos financieros de manera permanente, ya que permitirá a los directivos, tomar conocimiento de cómo se encuentra la cooperativa, a fin de tomar la mejor de las decisiones al otorgar los créditos.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

**AGUILAR ANDÍA Giovanna, CARMARGO CÁRDENAS Gonzalo (2003)**

“Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú” Informe técnico final.

**ANALUISA AGUIAR Armando Andrés, PAREDES ÑACATA Adriana**

**Elizabeth (2015)** “Diseño de un modelo de calificación de crédito para la minimización del riesgo de crédito con el uso de visual basic en la cooperativa de ahorro y crédito San Valentin, Cantón Quito, Parroquia Chillogallo” Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.

**AVILA Juan Carlos (2005)**, Tesis de grado “Medición y control de riesgos

financieros en empresas del sector real” Universidad Javeriana.

**BAYONA FLORES, Francis (2013)** Tesis de grado “Análisis de los factores que

influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú” Universidad de Piura – Peru.

**CARVAJAL BURBANO, Arizaldo (2005)** “Elementos de investigación social

aplicada” Escuela latino americana de cooperación y desarrollo; Cartagena de las indias.

**CASTRO Emma (2011)**, tesis para optar el grado de Magister “Riesgo a los que

se enfrentan las entidades bancarias en el Perú” Universidad Nacional de San Marcos Lima – Perú.

**CASTRO QUEZADA Emma Gloria (2011)** “Riesgos a los que se enfrentan las

entidades bancarias en el Perú” Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**CONGER Lucy, INGA Patricia & WEBB Richard (2012)** “El árbol de la

Mostaza” Historia de las Microfinanzas en el Perú. Universidad San Martin de Porres.

- CONGER Lucy, INGA Patricia & WEBB Richard**, “El Árbol de la Mostaza” Historia de las Microfinanzas en el Perú. Universidad de San Martín de Porres Lima Perú.
- CONTABILIDAD Y NEGOCIOS**, (6) 11, 2011/ISSN 1992-1896.
- FRIDAS, Arias (1999)** “El proyecto de investigación” Guía para su elaboración. 3 era edición. Editorial episteme. Orial ediciones Caracas, Venezuela
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2014)** “Metodología de la investigación” sexta edición Mc Graw Hill
- HERNANDEZ Sergio (2011)** “Introducción a la Administración” Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- HITT Michael, STEWARD J. & PORTER Lyman (2006)** “Administración” Editorial Pearson Educación México.
- KALA PACHECO Olger (2008)**, “Caracterización del comportamiento del mercado de microcrédito empresarial (2002 – 2006)” Pontificia Universidad Católica del Perú. Maestría en economía.
- KALA PACHECO Olger Konrat, (2008)** “Caracterización del comportamiento del mercado de microcrédito empresarial peruano (2002 – 2006)”, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- KERLINGER Fred & LEE Howard, (2002)** “Investigación del Comportamiento” cuarta edición Mc Graw Hill.
- LARA HARO Alfonso (2008)** “medición y control de riesgos financieros” tercera edición editorial Limusa.
- LARA RUBIO, Juan (2010)**, Tesis Doctoral “La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas” Universidad de Granada.
- Ley 26702 Superintendencia de Banca y Seguros (2008)**, Texto concordado de la Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros.
- MENDIOLA Alfredo, AGUIRRE Carlos, AGUILAR José, CHAUCA Peter, DÁVILA Maritza y PALHUA Mariela (2015)** “Sostenibilidad y

rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito”. Ediciones ESAN.

**MINISTERIO DE DEFENSA (2013)** Publicación Española de Gestión de Riesgos PEGER.

**MORALES GUERRA, María (2007)** tesis “La administración de riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria” Universidad San Carlos de Guatemala.

**MUNCH Lourdes (2010)** “Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos”. Editorial Pearson Educación, México.

**RAMIREZ CARO Jorge (2011)** “Cómo diseñar una investigación Académica”, editores Montes de María.

**HERMANOS LOZANO NUÑEZ ET AL (2007)** “Como elaborara el proyecto de investigación científica en contabilidad, administración, economía y educación”.

**RAMON JUMBO, Jorge & INIGUEZ GUERERRO, Diego (2010)** Tesis “Aplicación de un Manual para concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la superintendencia de bancos y seguros”. Universidad de Cuenca – Ecuador.

**RESOLUCIÓN SBS N° 0540 (2009)** “Reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos propios”

**RESOLUCIÓN SBS N° 11356 (2008)** “Nuevo reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”.

**TAMAYO TAMAYO, Mario (2003)**, “El proceso de la investigación científica” 4ta edición editorial Limusa México.

**TRIGO MARTINEZ, Eduardo (2009)**, tesis doctoral “Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas” Universidad de Málaga España.

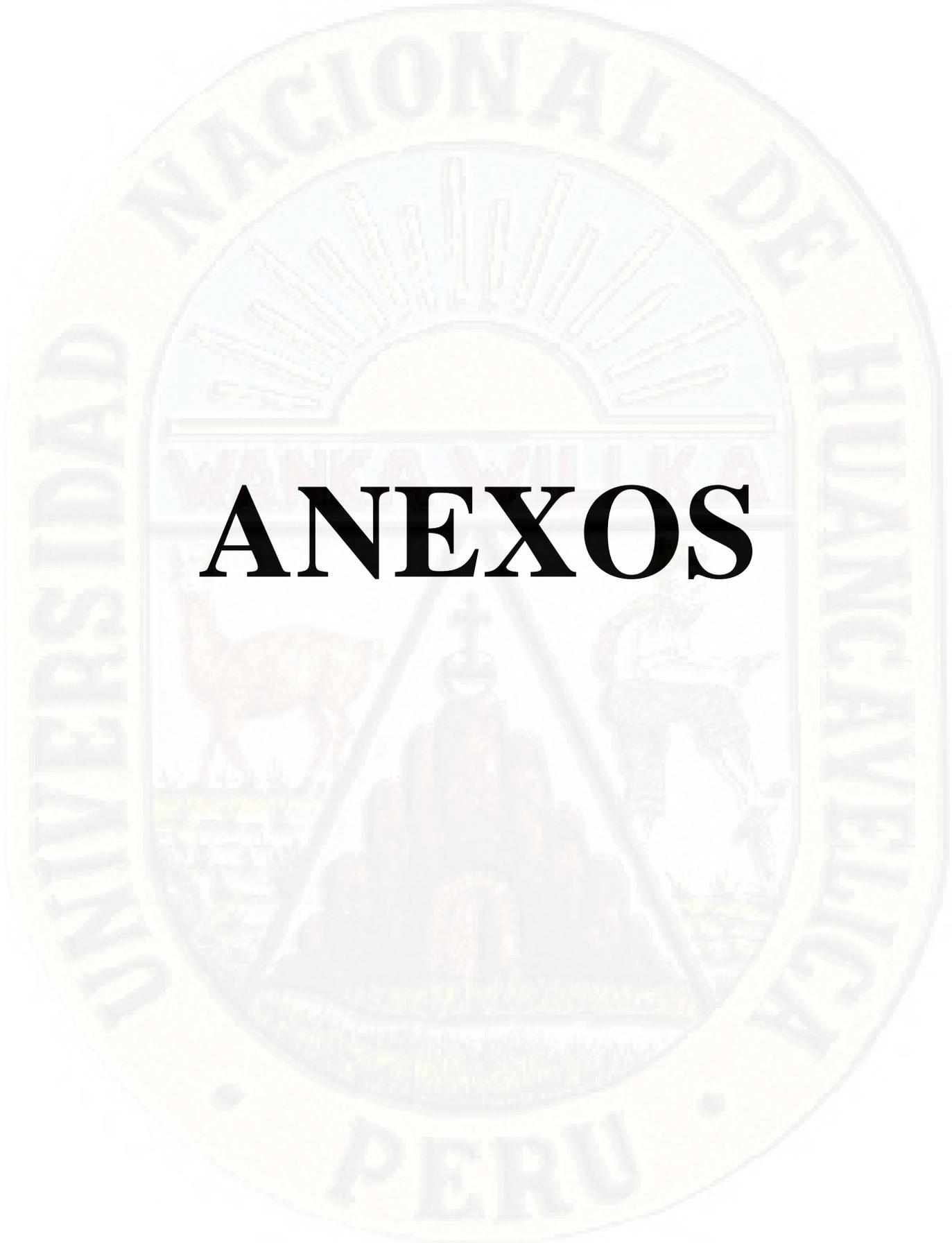
**VARA HORNA Aristides. (2010)** “¿Cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales?” facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres

**VICÉNS J. y MEDINA E. (2005)** “Investigación cuantitativa” Ediciones Morata.  
España.

**WESTERFIELD Ross, (2012)**, “Administración de crédito e inventario”, novena edición Editorial Mc Graw Hill, México.

**Direcciones electrónicas:**

[http://media.scotiabank.com/AR/2011\\_ARWeb/Spanish/2212\\_mda\\_risk.php](http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php)



# ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

**TITULO: “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582 AGENCIA HUANCAVELICA EN EL PRIODO 2015”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se viene realizando la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera se viene realizando la Identificación de los socios en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿De qué manera se viene realizando la Cuantificación de los créditos en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada Huancavelica N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿De qué manera se viene realizando el control en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar de qué manera se viene realizando la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar de qué manera se viene realizando la identificación de los socios en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015.</p> <p>Determinar de qué manera se viene realizando la Cuantificación de los créditos en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada Huancavelica N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015</p> <p>¿Determinar de qué manera se viene realizando el control en la</p>	<p><b>WESTERFIELD R. (2012)</b> “Cuando una compañía entrega crédito, determina cuánto esfuerzo debe invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagarán y los que no lo harán. Las empresas usan varios mecanismos y procedimientos para determinar la posibilidad de que los clientes no paguen; en conjunto, se conocen como análisis de crédito”.</p>	<p><b>Univariable</b></p> <p>Administración de Riesgo de crédito</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Identificación</p> <p>Cuantificación</p> <p>Control</p> <p>Modificación</p> <p>Nulificación</p> <p><b>LARA (2008, p 17)</b></p>	<p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptiva (Arias F. 1999 p 33)</p> <p><b>Diseño:</b> Campo (Arias F. 1999 p 34)</p> <p><b>Método general:</b> Científico.</p> <p><b>Método específico:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>Población:</b> 32 trabajadores de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 - 2015</p> <p><b>Muestra:</b> 30 trabajadores de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limita N° 582</p>

<p>agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿De qué manera se viene realizando la modificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿De qué manera se viene realizando la nulificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p>	<p>administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿Determinar de qué manera se viene realizando la modificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p> <p>¿Determinar de qué manera se viene realizando la nulificación en la administración de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582 agencia Huancavelica durante el periodo 2015?</p>			<p><b>Técnicas e Instrumentos:</b>  <b>Observación:</b> Fichaje de observación directa e indirecta.</p> <p><b>La entrevista:</b> Recopilación de información mediante preguntas  <b>Encuestas:</b> Cuestionario de encuesta.  Elaboración de cuadros de varianza. (alpha de Cronbach).  <b>Análisis Documental:</b>  Análisis de material impreso  <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b>  Análisis de la prueba alpha de Cronbach.</p>
--	---	--	--	---

## CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada N° 582, el documento que tiene en sus manos ha sido elaborado con fines de investigación, por tanto, la información que se recabe, serán tratadas en forma confidencial y anónima sirviendo exclusivamente para la presente investigación, le rogamos que responda todos los ítems del presente cuestionario, no hay respuestas correcta ni incorrecta.

**Instrucciones:** En las siguientes páginas se presentan 20 afirmaciones descriptivas, juzgue cuan de acuerdo o en desacuerdo está con cada afirmación y que se ajusta a su realidad. Le ruego **marcar con un aspa ( x )** la alternativa que crea, que mejor le identifica.

### **Identificación y calificación del prestatario.** (Dimensión Identificación)

1. ¿Antes de otorgar una solicitud de crédito, se verifica si es socio de la cooperativa, y si es así, su historial crediticio?  
( )no siempre                      ( )casi siempre                      ( )siempre  
( )casi nunca                      ( )nunca
2. ¿Antes de otorgar un crédito se verifica el historial crediticio del solicitante?  
( )no siempre                      ( )casi siempre                      ( )siempre  
( )casi nunca                      ( )nunca
3. ¿Antes del otorgamiento de créditos se verifica si el socio tiene capacidad de pago?  
( )no siempre                      ( )casi siempre                      ( )siempre  
( )casi nunca                      ( )nunca
4. ¿Qué criterios son usados para la evaluación y el otorgamiento de crédito solicitado?  
( ) historial crediticio    ( ) ser socio                      ( ) monto solicitados  
( ) la garantía                      ( ) todo lo anterior

### **Uso de Software** (dimensión Cuantificación)

5. ¿El software financiero y redes informáticas permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca
6. ¿Usted tiene conocimiento de software EASYSOFT u otro software financiero?  
 No conozco el software       conozco muy poco del software  
 Conozco el software       conozco muy bien el software  
 Hacemos uso de otro software financiero.
7. ¿Se utiliza el software para las decisiones de los préstamos?  
 No siempre       Casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca
8. ¿El personal de la institución está capacitado para usar el software financiero?  
 No siempre       Casi siempre       siempre  
 Casi nunca       Nunca

**Administración, verificación en la central de riesgos (dimensión Control)**

9. ¿Cuál es el procedimiento principal que se sigue, una vez que el pago de un crédito se ha retrasado? ¿Qué acciones se toman?  
 Se procede a la notificación.  
 Se le recuerda mediante una llamada telefónica.  
 El personal de notificaciones realiza una visita de advertencia.  
 Se envía el expediente a la unidad de cobranza coactiva.  
 Se procede a la denuncia judicial.
10. ¿Quién se encarga de llevar a cabo este procedimiento?  
 El analista de créditos  
 La unidad de créditos  
 La unidad de préstamos y recuperaciones  
 La unidad de cobranza coactiva  
 La unidad de cobranzas

11. ¿Los gastos en los que se incurre para administrar la cartera morosa es recuperada por la entidad financiera?

- No siempre       Casi siempre       Siempre  
 Casi nunca       nunca

12. ¿Cómo se evalúa la suficiencia de las provisiones hechas?

- En las provisiones trimestrales.  
 En las provisiones semestrales.  
 En las provisiones anuales.  
 En los datos históricos.  
 En la cobertura de los saldos en rojo.

**Criterio de discrecionalidad** (dimensión Modificación)

13. ¿Qué tipo de garantías se les exige a los clientes por los créditos que se les otorga?

- Un aval nombrado  
 Título de propiedad del solicitante  
 Documentos de algún bien (valorizado)  
 Ser socio de la Cooperativa  
 De una cuenta de ahorros de otra entidad

14. ¿Se envía avisos previos al vencimiento de los pagos?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca

15. ¿Se puede refinanciar una deuda existente?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca

16. ¿Puede un socio garantizar a más de un prestamista?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca

**Recuperación de la deuda (cancelación) (dimensión Nulificación)**

17. ¿Cómo se realiza el cobro de un crédito moroso?

- Coactivamente       Judicialmente       Cartas notariales  
 Mediante visitas domiciliarias       Mediante notificaciones

18. ¿Existe algún premio (incentivo) para que los clientes devuelvan los créditos en los plazos establecidos?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca

19. ¿La entidad elabora un presupuesto económico para los procesos judiciales?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca

20. ¿La cooperativa cuenta con un profesional (abogado) para los procesos judiciales?

- No siempre       casi siempre       siempre  
 Casi nunca       nunca



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 279-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Diciembre del 2015

**VISTO:**

Hoja de Trámite del Decanato N° 3378 de fecha 03-12-2015, El Oficio N°856-2015-EPC-DFCE/UNH de fecha 03-12-15 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, Informe N°019-2015-AI-EPC-FCE/UNH de fecha 03-12-2015 y la solicitud presentado por las bachilleres **MIDA OFELIA ANQUIPA MARTINEZ y MIRTHA DIEGO DUEÑAS**, pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° DESIGNAR al CPCC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE**, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCVELICA LTDA.582, AGENCIA HUANCAYO DURANTE EL PERIODO 2014"**, presentado por las bachilleres **MIDA OFELIA ANQUIPA MARTINEZ y MIRTHA DIEGO DUEÑAS**.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



02

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 279-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Diciembre del 2015

**ARTÍCULO 2° DESIGNAR** a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: **"ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAVELICA LTDA.582, AGENCIA HUANCAYO DURANTE EL PERIODO 2014"**, presentado por las bachilleres **MIDA OFELIA ANQUIPA MARTINEZ** y **MIRTHA DIEGO DUEÑAS**; a los siguientes docentes:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • Dr Carlos LOZANO NUÑEZ            | PRESIDENTE |
| • Lic. Luis Ángel GUERRA MENENDEZ   | SECRETARIO |
| CPCC. Lorenzo Fidel BERNALDO SABUCO | VOCAL      |
| CPCC. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO   | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 3° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
EPC.  
Interesados  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



03

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 068-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Marzo del 2017.

**VISTO:**

Oficio Transcriptorio N° 037-2017-SD-FCE-R-UNH de fecha 28-03-2017, Oficio N° 068-2017-EPC-DFCE/UNH de fecha 13-02-2017, Informe N° 08-2017-JPT-LFBS-EPC-FCE-UNH de fecha 12-11-2016, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Modificación del Título y Aprobación e Inscripción del Proyecto de Investigación presentado por **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** de la Escuela Profesional de Contabilidad, y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 28-03-2017;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° MODIFICAR** el Título del Proyecto de Investigación Científica titulado: **QUE DICE: "ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAMELICA LTDA 582, AGENCIA HUANCAYO DURANTE EL PERIODO 2014" Y DEBE DECIR: "ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAMELICA LIMITADA 582, AGENCIA HUANCAMELICA - 2015"** presentado por los bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 2° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAMELICA LIMITADA 582, AGENCIA HUANCAMELICA - 2015"** presentado por los bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 3° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFIQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. ...."



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE  
Interesados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



04

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 486-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 10 de Julio del 2018

**VISTO:**

Hoja de Trámite del Decanato N° 1336 de fecha 25-06-2018, El Oficio N° 0332-2018-EPC-DFCE/UNH de fecha 21-06-2018 remitido por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, Informe N° 039-2018-JAI-EPC-FCE-UNH de fecha 15-06-2018 y la solicitud presentado por las Bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA Y DIEGO DUEÑAS MIRTHA**; pidiendo recomposición de jurados y designación de Jurado suplente Evaluador para el Proyecto de Investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.



Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que con Resolución N° 279-2015-FCE-R-UNH de fecha 04-12-2015 se designó al docente **MG. LORENZO FIDEL BERNALDO SABUCO** como Vocal Jurado Evaluador del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582, AGENCIA HUANCAVELICA - 2015"** presentado por las Bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA Y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Que con Resolución N° 0093-2018-R-UNH de fecha 13-02-20018 quien ha sido inhabilitado para el ejercicio de la función Pública de la Universidad Nacional de Huancavelica el docente **CPC. LORENZO FIDEL BERNALDO SABUCO**.



Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



05

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 486-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 10 de Julio del 2018

**ARTÍCULO 1° RECONFORMAR** a los miembros del Jurado y designar como Jurado Suplente Evaluador del Proyecto de Investigación, por haber sido inhabilitado de la Universidad Nacional de Huancavelica, el docente **CPCC. LORENZO FIDEL BERNALDO SABUCO.**

**ARTÍCULO 2° DESIGNAR** a los miembros del Jurado del Proyecto de Investigación titulado: **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAMELICA LIMITADA 582, AGENCIA HUANCAMELICA - 2015"** presentado por las Bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA Y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** de la Escuela Profesional de Contabilidad a los siguientes docentes; asimismo téngase presente lo aludido en la Resolución N° 279-2015-FCE-R-UNH de fecha 04-12-2015.

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ           | PRESIDENTE |
| • MG. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ    | SECRETARIO |
| • CPCC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO | VOCAL      |
| • DR. EMILIANO REYMUNDO SOTO        | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 3° ELEVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFIQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE.  
Interesados  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



06

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 571-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Agosto del 2018

**VISTO:**

Hoja de Tramite del Decanato N° 1781 de fecha 07-08-2018; Oficio N° 0422-2018-EPC-DFCE-UNH de fecha 30-07-2018, Informe N° 08-2018-AJRL-JT-FCE-UNH de fecha 28-05-2018; presentado por las bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final de tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante, Informe N° 08-2018-AJRL-JT-FCE-UNH de fecha 28-05-2018, emitido por el docente asesor **CPC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE** donde emite el resultado final de Aprobación de la Tesis Titulado: **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582 AGENCIA HUANCAVELICA - 2015"** presentado por las bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA**; para optar el Título Profesional de Contador Público.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



07

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 571-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Agosto del 2018

En uso de las atribuciones establecida por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° RATIFICAR** a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis Titulado: **ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCAMELICA LIMITADA 582 AGENCIA HUANCAMELICA - 2015** presentado por las bachilleres **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA** y **DIEGO DUEÑAS MIRTHA**; para optar el Título Profesional de Contador Público; a los siguientes docentes:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ           | PRESIDENTE |
| • MG. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ    | SECRETARIO |
| • CPCC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO | VOCAL      |
| • DR. EMILIANO REYMUNDO SOTO        | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 2° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE.  
Interesado  
Archivo



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



08.

**SECRETARIA DOCENTE**

**RESOLUCIÓN N° 807-2018-FCE-R-UNH**

Huancavelica, 07 de Diciembre del 2018

**VISTO:**

Hoja de Tramite N° 2723 de fecha 29-11-2018, Solicitud S/N. presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0207-2018-CU-UNH de fecha 07 de marzo del 2018, en su Artículo N° 38 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0611-2018-EPC-DFCE-UNH de fecha 22-08-2018, Informe N° 11-2018-PJC-CLN-FCE-UNH de fecha 20-09-2018, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA N° 582 AGENCIA HUANCAVELICA EN EL PERIODO 2015"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° PROGRAMAR** la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA N° 582 AGENCIA HUANCAVELICA EN EL PERIODO 2015"**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **ANQUIPA MARTINEZ MIDA OFELIA y DIEGO DUEÑAS MIRTHA** para el día jueves 13 de diciembre del 2018 a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

**ARTICULO 2° ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



**Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ**  
DECANO

C.c.  
DFCE.  
Interesados  
Archivo



**Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO**  
SECRETARIO DOCENTE