

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**

(Creada por ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD  
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAMELICA LTDA. N° 582  
OFICINA PRINCIPAL - 2013”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:**

- Hemerson PARODI MONROY
- Gladys Teodosia MATAMOROS SANTOS

**HUANCAMELICA – 2017**

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 30 DÍAS DEL MES DE Enero DEL AÑO 2017, A HORAS 09:00 SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Mg. Frody Rivera Torres  
SECRETARIO: Lic. Adm. Johnny Huáscar Quispe.  
VOCAL: Lic. Adm. Luis Andrés Quiñonez Valladolet.

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 006-2014-FCE-R-UPH. DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Oficina Principal 2013'

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):  
BACHILLER (S): Hemerson Parodi Mouray  
Gladys Teodosia Matamoros Santos.

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 AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Hemerson Parodi Mouray.

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad.

BACHILLER: Gladys Teodosia Matamoros Santos.

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado p

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad.

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

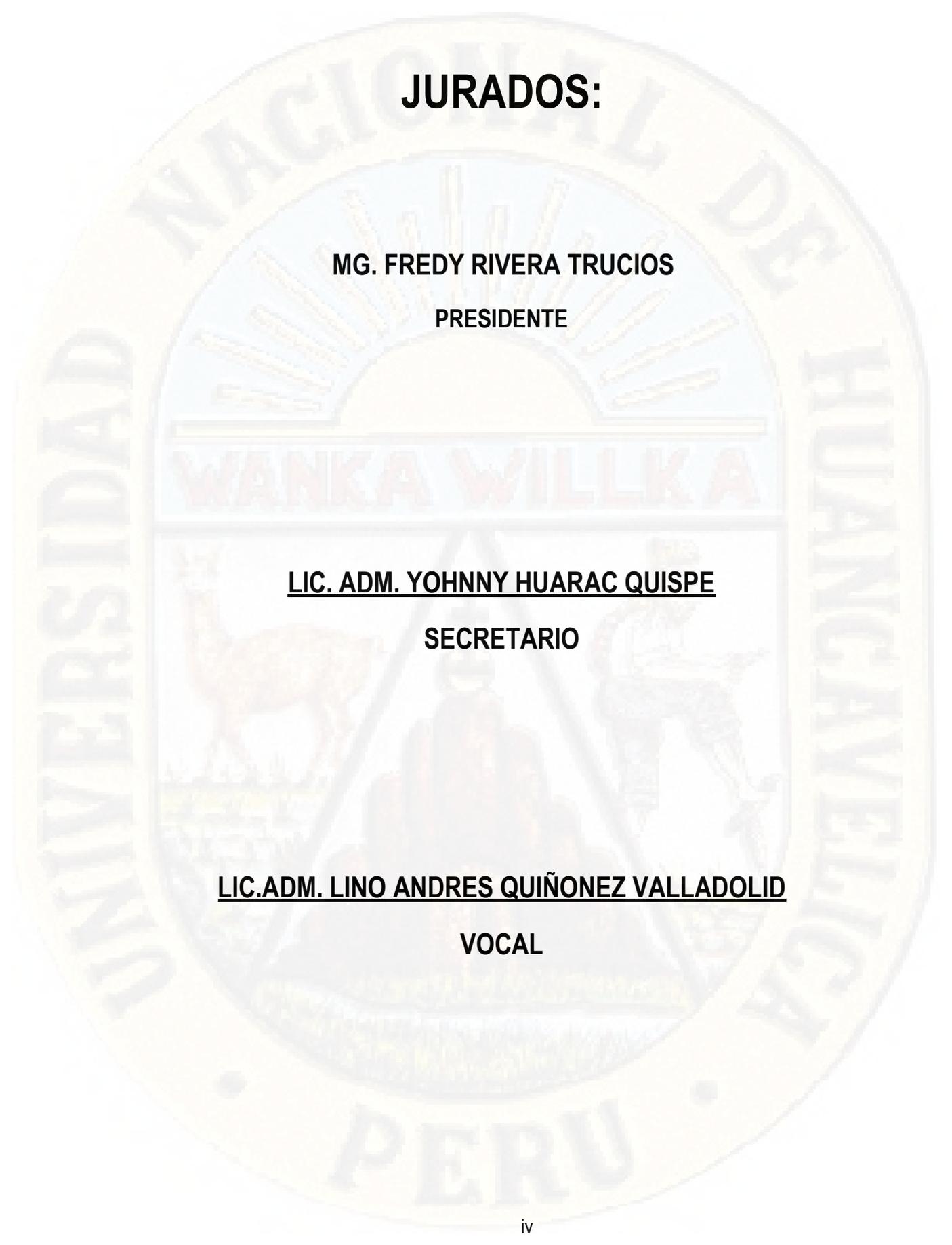


## Acta de Sustentación de Tesis.

A los 30 días del mes de enero de 2017, en las aulitas de la Aula Magna de la E.P. de Administración se reunieron los miembros del Jurado calificador ratificado con resolución N° 006-2014-FCE-R-UNH de fecha 13 de enero de 2014, integrados por los siguientes docentes Mg. Fredy Rivera fueiro presidente, Lic. Adm. Johany Huarac Amispe, Secretario y el Lic. Adm. Jairo Andrés Quiñones Valladolid, para la sustentación de la tesis titulada "Administración del riesgo Crediticio y su incidencia de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Hds N° 582 - Oficina Principal - 2013" presentado por los Bachilleres Emerson Parodi Mauroy y Gladys Teodosia Matamoros Santos, programado para el día lunes 30 de enero de 2017 a horas 09:00 am. según Resolución N° 095-2017-FCE-R-UNH.

Se dio inicio a la sustentación con la lectura de las resoluciones respectivas por parte del secretario del jurado, acto seguido el Presidente del jurado da un tiempo de 40' minutos para la sustentación de tesis, terminado esta primera fase se dio paso a las preguntas por parte de los miembros de jurado calificador.

Seguidamente el Presidente del jurado invita a los sustentantes y público en general abandonar el recinto del Aula Magna para la deliberación por parte del jurado, llegando a la siguiente conclusión Aprobado por unanimidad firmando lo presente en señal de conformidad, se levanta la sesión siendo las 10:40 am. del mismo día.



**JURADOS:**

**MG. FREDY RIVERA TRUCIOS**

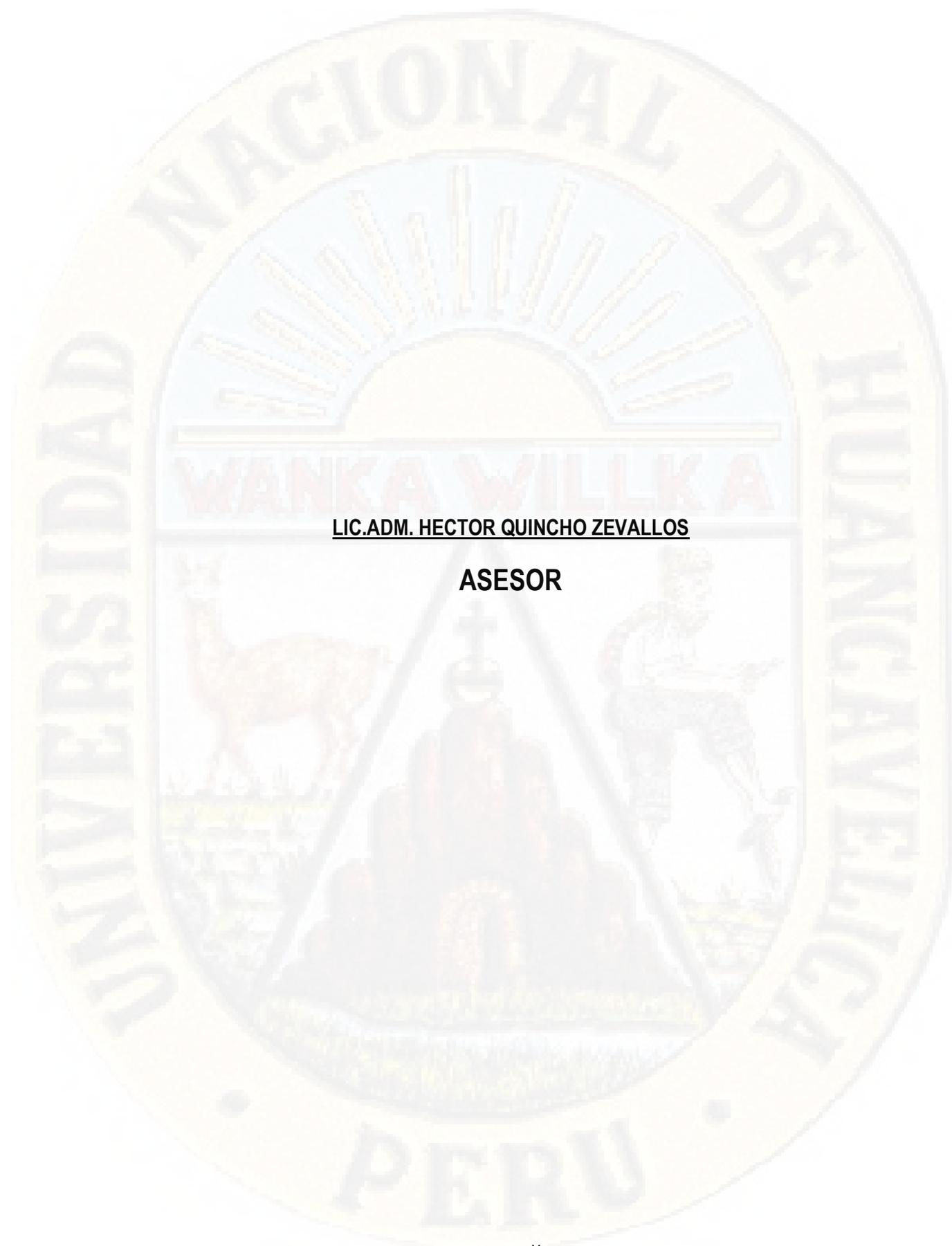
**PRESIDENTE**

**LIC. ADM. YOHNNY HUARAC QUISPE**

**SECRETARIO**

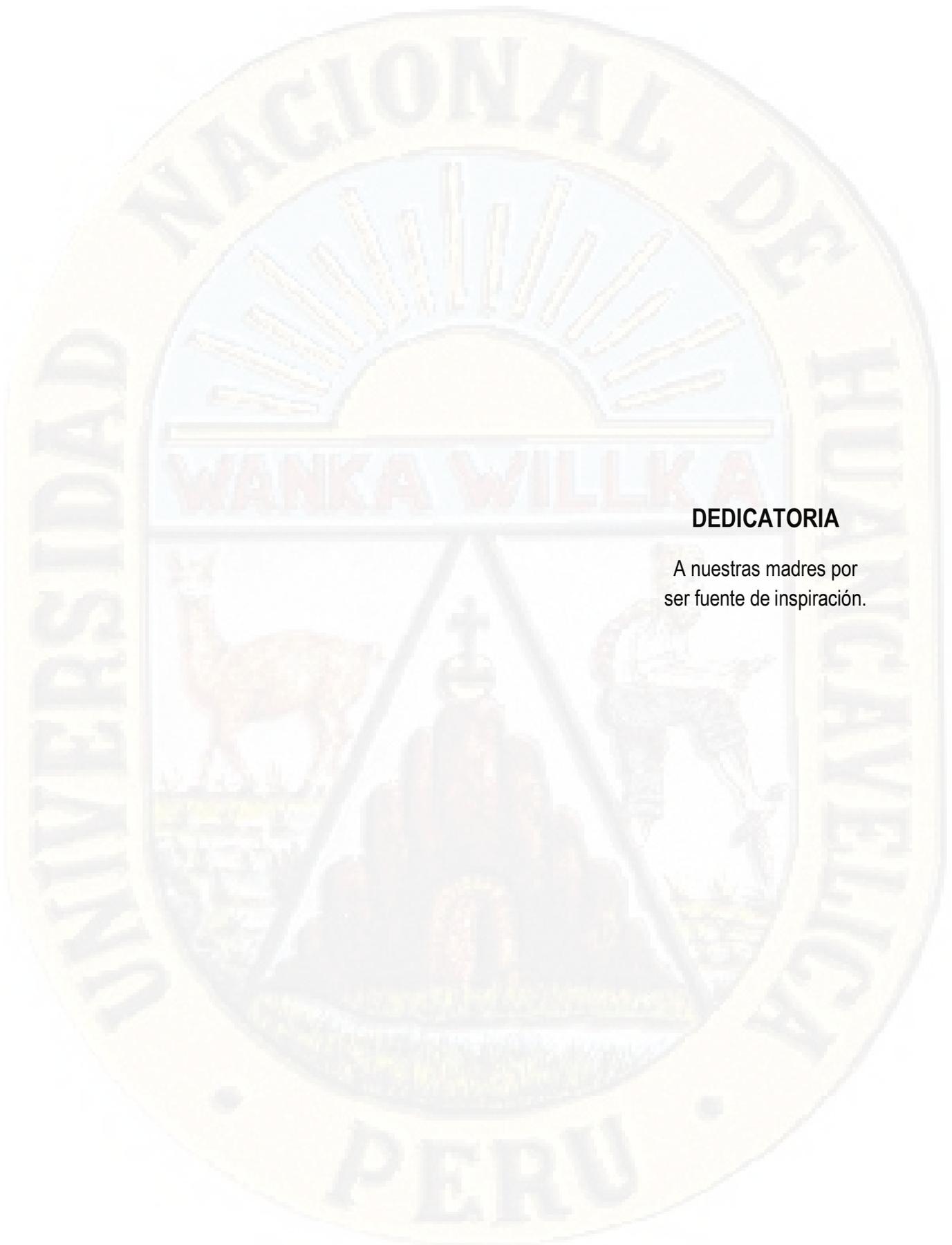
**LIC.ADM. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID**

**VOCAL**



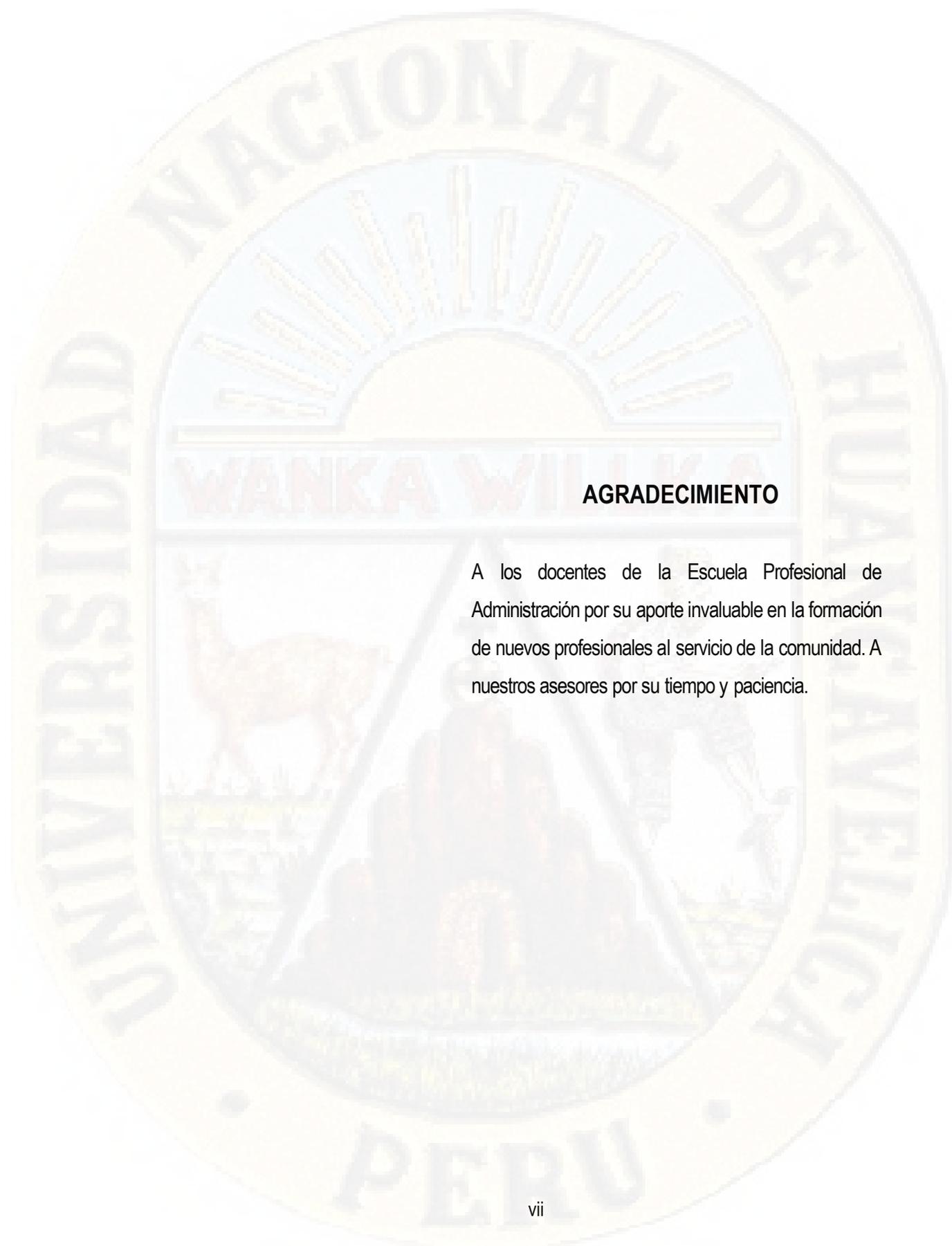
LIC.ADM. HECTOR QUINCHO ZEVALLOS

**ASESOR**



## DEDICATORIA

A nuestras madres por ser fuente de inspiración.



## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración por su aporte invaluable en la formación de nuevos profesionales al servicio de la comunidad. A nuestros asesores por su tiempo y paciencia.

## ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	I
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE	VIII
RESUMEN	X
INTRODUCCIÓN	XVI

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1.	Problema General	19
1.2.2.	Problemas Específicos	19
1.3.	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	20
1.3.1.	Objetivo General	20
1.3.2.	Objetivos Específicos	20
1.4.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES	23
2.2.	BASES TEÓRICAS	32
2.3.	HIPÓTESIS	92
2.3.1.	Hipótesis General	92
2.3.2.	Hipótesis Específicos	92
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	93
2.5.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	97
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	98

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

3.1.	ÁMBITO DE ESTUDIO	99
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	99
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	100
3.3.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	101
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	102
3.5.	POBLACIÓN DE MUESTRAY MUESTREO	103
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RESOLECCIÓN DE DATOS	104
3.7.	PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	104
3.8.	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS	105

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	106
4.1.1.	Validez y Confiabilidad del Instrumento	107
4.1.2.	Resultados Estadísticos	108
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	120
4.2.1.	Contrastación de Hipótesis General	120
4.2.2.	Contrastación de Hipótesis Específica 01	122
4.2.3.	Contrastación de Hipótesis Específica 02	124
4.2.4.	Contrastación de Hipótesis Específica 03	126

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013

Para realizar este trabajo de investigación, se aplicó el método Descriptivo – No Experimental por ser una investigación en donde permite señalar las principales características de las variables objeto de estudio, recopilando datos e información que provienen de la realidad sin que estos sean modificados o alterados, para después analizarlos. Se aplicó además una metodología Inductiva y Deductiva teniendo en cuenta como base la investigación bibliográfica, información documentaria y la recolección de información a través de la aplicación de una encuesta a la muestra en estudio que está representada por los 30 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina.

Para poder relacionar estas variables, se aplicó un instrumento que nos permitió conocer y analizar las variables en estudio, el cuestionario realizado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y se hizo bajo una escala de valoración de Likert, y cuyos resultados obtenidos podemos decir que la Administración del Riesgo Crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad. Es conocido que el riesgo de crédito es uno de los principales aspectos que interesa a las empresas de todos los sectores y especialmente a las instituciones dedicadas a la actividad financiera o de ahorro y crédito; en ese sentido y a través de este estudio se ha demostrado que una adecuada administración del riesgo es beneficiosa a fin de reducir los niveles de morosidad de los socios, lo que equivale a decir que cuanto más sólido y tecnificado es la administración del Riesgo de Crédito menor será la probabilidad de incumplimiento de los deudores.

A lo anterior también se requiere que la organización se encuentre preparada a nivel administrativo y legal, es decir es preciso mantener actualizada la normativa y los procedimientos de la administración del riesgo y velar por su correcta aplicación ya que como se ha evidenciado en la investigación en cuanto a la clasificación de riesgo se tiene

evidencia estadística de que tiene una incidencia negativa. Lo que significa que se necesita mejorar el sistema de clasificación de riesgo, diseñando y probando políticas para la valoración, la administración y seguimiento de los principales riesgos; así como establecer las directrices estratégicas y planes de acción.

Lo anterior tiene como última finalidad de consolidar una cultura enfocada a identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo, reducir las pérdidas por mala calidad de cartera y establecer un sistema de provisiones acorde con el nivel de riesgo de la entidad. Palabras Claves: Administración del Riesgo, Morosidad, eficiencia, eficacia, clasificación de riesgo.

Las conclusiones a las que se llegó fueron: Primero en referencia al objetivo general: Determinar la incidencia negativa de la administración del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013, se concluye que; “La administración del riesgo crediticio NO incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013”. El cual se demuestra con las prueba del Chi cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,057 > 0,05;  $\chi^2 = 9,163$  a). Segundo respecto al objetivo específico 01: Determinar la incidencia negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: “La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013”. El cual se demuestra con las prueba del Chi cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,442 > 0,005;  $\chi^2 = 3,742$  a). Tercero respecto al objetivo específico 02: Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013. Demostrando con la aplicación del Chi Cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,264 > 0,05;  $\chi^2 = 5,234$ a). y por último respecto al objetivo específico 03: Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en

su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013. Demostrando con la aplicación de Chi Cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,011 <;  $\chi^2 = 13,005a$ ).

Las recomendaciones planteadas son:

**Primero:** Conforme a los resultados estadísticos de la hipótesis general se tiene que las variables de estudio la administración del riesgo crediticio no incide de manera negativa en los niveles de morosidad, por lo que se recomienda a la Institución Financiera seguir invirtiendo y mejorando la capacidad de gestionar el riesgo crediticio considerando el marco legal – financiero creando una estrategia y/o política institucional para la mejora continua a favor de la obtención de mayores beneficios de la Institución. **Segundo:** También se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la implementación de un proceso más dinámico para la gestión de la morosidad que permita que los trabajadores y ahorristas (socios) se sientan identificados con la institución formando parte de una familia. La implementación de este proceso en suma permitirá generar el engagement, que no es otra cosa que el grado en que el trabajador interactúa con su institución el cual permite identificar el esfuerzo voluntario de los trabajadores a alcanzar los objetivos planteados y su vez se trata de lograr este mismo sentimiento con los socios.

**Tercero:** De igual forma se recomienda implementar un programa permanente de atención y gestión del cliente; con la finalidad de tratar los casos extremos de morosidad con sumo cuidado, ya que como mencionábamos anteriormente los clientes, no son personajes eventuales si no son “socios” ello significa que estarán en permanente contacto con la institución.

Finalmente, presentamos la bibliografía utilizada, en la que detallamos las fuentes de investigación tales como: Libros, páginas de Internet y documentos que nos facilitó la Cooperativa, concluyendo los anexos.

**PALABRAS CLAVE:** Administración del riesgo crediticio, Morosidad, Evaluación de Crédito, Recuperación del crédito.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the Credit Risk Administration and its Incidence of Late Payment influence the Huancavelica Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Main Office - 2013

In order to carry out this research work, the Descriptive - Non-Experimental method was applied because it is an investigation where it is possible to point out the main characteristics of the variables under study, collect data and information that provide reality without them being modified or altered, to Then analyze them. An Inductive and Deductive methodology was also applied, taking into account the bibliographic research, documentary information and the collection of information through the application of a survey to the sample under study that is represented by the 30 workers of the Savings Cooperative and Credit Huancavelica Ltda. N° 582 Office.

To be able to relate these variables, an instrument was applied that allows us to know and analyze the variables under study, the questionnaire made to the staff of the Savings and Credit Cooperative and was made under a Likert valuation scale, and our results results we can say that the Credit Risk Administration has a negative impact on delinquency levels. It is known that credit risk is one of the main aspects that interests companies in all sectors and specifically institutions dedicated to financial or savings and credit activity; in that sense and through this study it has been determined that adequate risk management is beneficial in order to reduce the delinquency levels of the partners, which is equivalent to saying how more solid and technical the administration of the minor Credit Risk is. it will be the probability of default of the debtors.

To this, it is also required that the organization is prepared at an administrative and legal level, that is, it is necessary to keep the regulations and procedures of risk management updated and ensure its correct application since as evidenced in the investigation in Regarding the risk classification, there is statistical evidence that it has a negative impact. This means that the risk classification system needs to be improved, designing and testing policies for the valuation, management and monitoring of the main risks; as well as establish strategic guidelines and action plans.

The purpose of this is to consolidate a culture focused on identifying, measuring, controlling and monitoring risk, reducing losses due to poor portfolio quality and establishing a system of provisions in accordance with the entity's level of risk. Keywords:

Risk Management, Late payment, efficiency, effectiveness, risk classification.

The conclusions reached were: First in reference to the general objective: Determine the negative incidence of credit risk management in the delinquency levels of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. No. 582 Main Office - 2013, it is concluded what; "The administration of credit risk does NOT negatively affect the delinquency levels of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Main Office - 2013". Which is demonstrated by Pearson's Chi square test (Bilateral Sig =  $0.057 > 0.05$ ; = 9.163 a). Second

Regarding the specific objective 01: Determine the negative impact on delinquency levels in its efficiency dimension of the Huancavelica Savings and Credit Cooperative Ltda. No. 582 Main Office - 2013, it is concluded that: "The administration of credit risk does NOT affect negative in delinquency levels in its efficiency dimension of the Huancavelica Ltda. Cooperative of Savings and Credit Ltda. No. 582 Main Office - 2013 ". Which is demonstrated by Pearson's Chi square test (Bilateral Sig =  $0.442 > 0.005$ ; = 3.742 a).

Third regarding specific objective 02:

To determine the negative incidence of delinquency levels in its effectiveness dimension of the Huancavelica Ltda. Cooperative of Savings and Credit No. 582 Main Office - 2013, it is concluded that: The administration of credit risk does NOT negatively affect the delinquency levels in its effectiveness dimension of the Huancavelica Ltda. Cooperative Savings and Credit Cooperative Ltda. No. 582 Main Office - 2013. Demonstrating with the application of Pearson's Chi Square (Sig. Bilateral =  $0.264 > 0.05$ ; = 5.234a). and finally regarding

specific objective 03: Determine the negative incidence of delinquency levels in its credit classification dimension of the Huancavelica Ltda. Cooperative Savings and Credit Office No. 582 Main Office - 2013, it is concluded that: The credit risk management has a negative impact on the delinquency levels in its credit classification dimension of the Huancavelica Ltda. Cooperative of Savings and Credit Ltda. No. 582 Main Office - 2013. Demonstrating with the application of Pearson's Chi Square (Sig. Bilateral =  $0.011 < 0.05$ ; = 13.005a).

The recommendations are:

**First:** According to the statistical results of the general hypothesis, the variables of study have to be taken that the administration of credit risk does not negatively affect delinquency levels, so it is recommended that the Financial Institution continue investing

and improving the capacity of manage credit risk considering the legal - financial framework by creating an institutional strategy and / or policy for continuous improvement in favor of obtaining greater benefits from the Institution. Second: The Savings and Credit Cooperative is also recommended to implement a more dynamic process for delinquency management that allows workers and savers (members) to identify with the institution as part of a family. The implementation of this process in sum will allow generating engagement, which is nothing other than the degree to which the worker interacts with his institution which allows identifying the voluntary effort of the workers to achieve the objectives set and in turn is about achieving This same feeling with the partners.

**Third:** Likewise, it is recommended to implement a permanent customer service and management program; in order to treat extreme cases of delinquency with great care, since as we mentioned previously, clients are not eventual characters if they are not “partners” that means that they will be in permanent contact with the institution.

Finally, we present the bibliography used, in which we detail the sources of research such as: Books, Internet pages and documents provided by the Cooperative, concluding the annexes.

**KEY WORDS:** Credit risk management, Late payment, Credit evaluation, Credit recovery.

## INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Huancavelica la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda N° 582 fue creada para atender las necesidades económicas de sus socios pertenecientes a las zonas rurales y urbanas que no han sido debidamente atendidos por cooperativas tradicionales, las mismas que impiden el desarrollo económico en la región.

Sin embargo, la baja recuperación de la cartera vencida, constituye un serio problema que tienen las cooperativas de ahorro y crédito una vez desembolsados los préstamos, pues existe la incertidumbre que sus socios no cumplan con sus obligaciones de pago.

Por lo que se puede dar la presencia de riesgos crediticios debido a las flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, etc. Para su adecuada comprensión del presente trabajo contempla los siguientes capítulos los cuales son:

**El Capítulo I:** Planteamiento del Problema, que contiene el planteamiento del problema, así como la formulación del problema y la formulación de sus objetivos y sobre todo la justificación de la investigación.

**El Capítulo II:** Comprende el Marco Teórico Conceptual, que contiene los antecedentes nacionales e internacionales respecto al tema de investigación, los cuales consideramos muy importante porque a través de ellos se fundamentan en forma teórica y práctica el tema materia de estudio, tratando de encontrar paradigmas que permitirán explicar la determinación de la satisfacción laboral con respecto a la gestión de una organización.

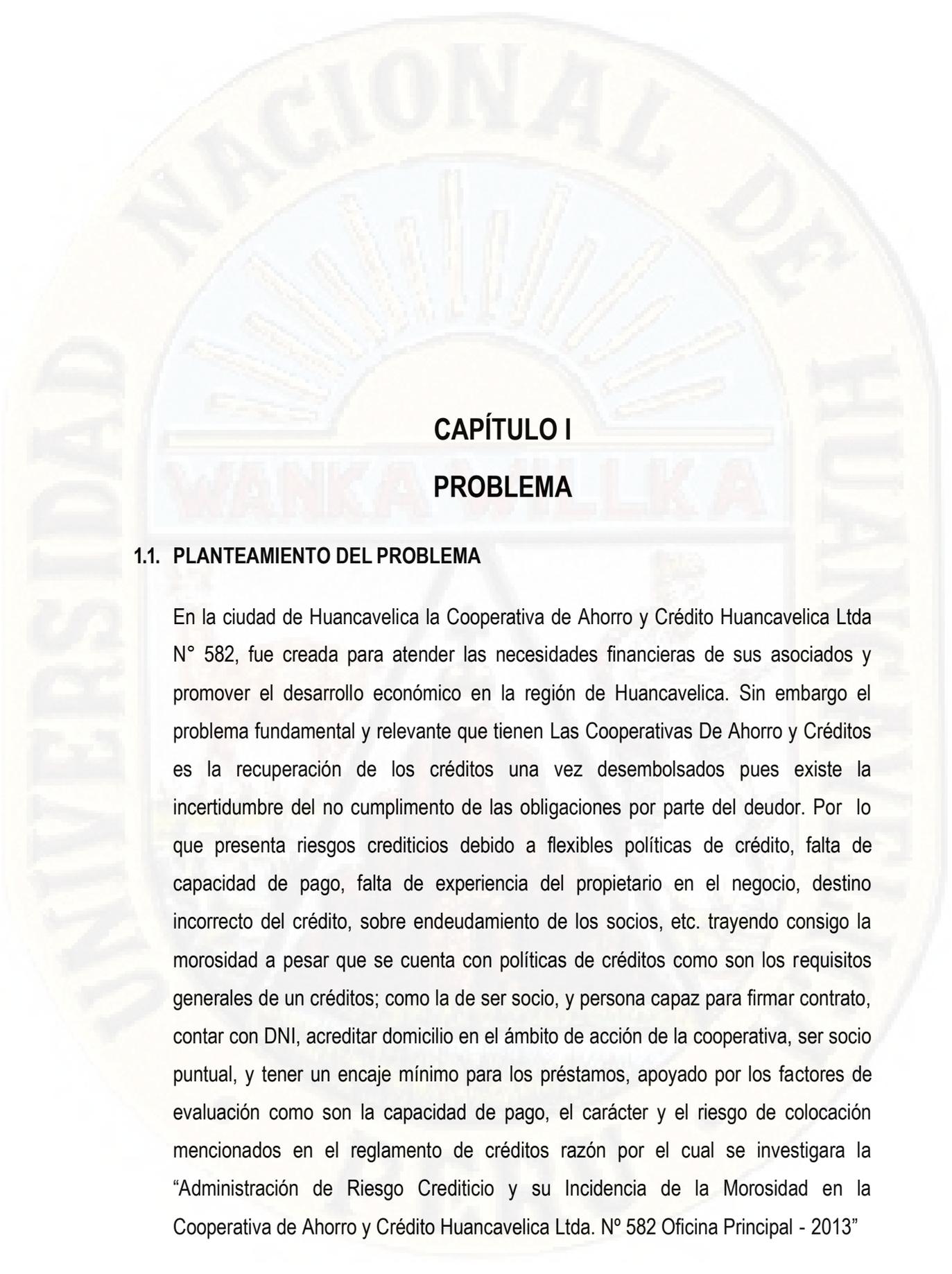
**El Capítulo III:** Comprende la Metodología de la Investigación, donde se considera el tipo, nivel, método, diseño, población, muestra, procesamiento de los datos obtenidos, a fin de tener resultados que nos lleven a conocer la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, para ello es necesario la aplicación de un cuestionario, el cual será tabulado, codificado y procesado.

**Capítulo IV:** Resultados, presentaremos los resultados obtenidos una vez realizados el procesamiento de datos, y tener un resultado final que nos permitirá evaluar y establecer

mejoras en las estrategias para que exista una buena relación entre el trabajador y la organización.

Finalmente, llegamos a determinar las conclusiones y recomendaciones que se pudo evidenciar durante todo el proceso investigativo, posteriormente ubicamos las fuentes de consulta utilizada, terminando con la presentación de los anexos referentes al tema.

**LOS AUTORES**

The logo of the Universidad Nacional de Huancavelica is a large, semi-circular emblem. It features a central sun with rays, set against a light blue background. The sun is positioned above a horizontal line. Below the line, the word "WANKA" is written in a stylized, reddish-brown font. The entire emblem is surrounded by a yellow border containing the text "UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA" in a light blue, sans-serif font.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la ciudad de Huancavelica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582, fue creada para atender las necesidades financieras de sus asociados y promover el desarrollo económico en la región de Huancavelica. Sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen Las Cooperativas De Ahorro y Créditos es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobre endeudamiento de los socios, etc. trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos generales de un créditos; como la de ser socio, y persona capaz para firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, ser socio puntual, y tener un encaje mínimo para los préstamos, apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación mencionados en el reglamento de créditos razón por el cual se investigara la “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013”

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 y se observa en la no obtención de utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, y ha sido siempre la preocupación de Gerentes , funcionarios y trabajadores, minimizar dicho problema de morosidad a través de una adecuada administración de los riesgos crediticios se hace notorio por tanto, que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582. Es por ello, que los tesisistas nos hemos interesado en estudiar la efectiva administración de los riesgos crediticios para la minimización de la morosidad de la institución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL**

- ❖ ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio influye en su incidencia de los niveles de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?

### **1.2.2. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ❖ ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?
- ❖ ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?
- ❖ ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?

### **1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

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

- ❖ Determinar la incidencia negativa de la administración del riesgo crediticio en los niveles morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ❖ Determinar la incidencia negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013.
- ❖ Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013.
- ❖ ¿Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la globalización de los mercados latente en la economía internacional.

De este modo, en un sector de actividad que está resultando ser tan competitivo, el riesgo se considera como un factor estratégico de cara a tomar un buen posicionamiento en el sector, teniendo en cuenta que este abre un campo a la investigación bancaria incluyendo su gestión en la toma gerencial de decisiones de

las entidades financieras. Entre otros posibles riesgos empresariales conocidos, el riesgo que compete en este estudio es el riesgo de crédito.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgos más importantes al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

Para ello fue necesario establecer una adecuada administración de riesgo crediticio para cumplir con los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582, aplicando las políticas de créditos y analizando la herramienta de evaluación de crédito. En conveniencia esta investigación es necesaria para Minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, ya que servirá como guía para los gerentes, funcionarios y analistas de créditos de la Cooperativa Huancavelica en la minimización de la morosidad y ver las falencias en la administración de los riesgos crediticios y tomar decisiones, lo que servirá no solo a la institución sino también a los funcionarios de las demás instituciones crediticias que prestan servicios de créditos que tengan la preocupación en la administración de los riesgos crediticios para la minimización de la morosidad. Por otro lado, los resultados de la trascendencia social, contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582”, para el mejoramiento e implementación de estrategias para la efectiva administración del riesgo crediticio así poder minimizar la morosidad. Ya que teniendo buenos resultados se beneficiarán los socios de la Cooperativa, y esto reflejará en la economía de la ciudad de Huancavelica ya que se tendrá una mayor capacidad de adquisición e inclusión en la economía tanto de los socios y los no socios. E aquí el valor teórico, Aportara evidencias empíricas sobre la

administración de riesgos crediticios, " para reducir los índices de morosidad en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582", portando pautas y bases teóricas para el desarrollo de futuras investigaciones de la administración de riesgos crediticios en el ámbito regional y nacional. En las utilidades prácticas, la investigación permitirá conocer la situación actual de la morosidad en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582", para así reducir los índices de morosidad. Metodológica mente con la presente investigación se pretende ayudar y minimizar el problema de morosidad que aqueja a la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582", y además beneficiara a las demás instituciones financieras tanto a nivel regional y nacional que mantienen la misma problemática. Esta es la razón del plan de investigación en la que se prevé las acciones que se deben implementar a fin de minimizar la morosidad y mejore la situación económica y financiera que nos permita competir en mejores condiciones con las entidades financieras.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

En nuestro país, años atrás el sistema cooperativista constituyó un mecanismo que permite el desarrollo solidario, lo que se entiende como ayuda mutua y solidaria, administrada en forma automática bajo ciertos principios, esto significa que el dinero de los socios que depositan sus ahorros, serían utilizados por personas que necesiten y que también son socios.

En lo referente al tema financiero, un gran número de cooperativas que realizan intermediación financiera, estaban controladas y vigiladas por la FENACREP. La FENACREP se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

La labor que realiza la Unidad de Supervisión de la FENACREP tiene como fin cautelar la solidez económica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, y velar por que sus órganos de gobiernos cumplan con las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen. Para lograrlo, lleva a cabo dos tipos de supervisión:

**1.-In situ:** Mediante la Visita de Inspección a la cooperativa, a partir de la cual se emite un informe acerca de su situación económica, financiera y patrimonial.

**2.-Extra situ:** A través del Área de Evaluación, que lleva a cabo el monitoreo preventivo permanente a las cooperativas para evitar riesgos o corregir desequilibrios.

Dicha misión está en concordancia con lo dispuesto por la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley N° 26702, Reglamento de las COOPAC, aprobado por Res. SBS N° 0540-99 y modificatorias, y demás disposiciones de la SBS.

### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

- ❖ Mery Cecilia Guzmán Delgado, con la tesis titulada **“La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia”**, en el año 2008, para obtener el título profesional de Abogada de la Universidad Externado de Colombia, **concluye lo siguiente:**

“En cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector. Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo; así como, sancionatorio. Es decir, el estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica. En caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o contagiar al sistema. Pero también, y en segundo término, el estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas proferidas por medio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisión, implementadas a través de su poder sancionatorio”.

- ❖ Uchabanda, 2011, pág. (8;82), **“Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada”**, (tesis de pregrado), Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador. Establece como objetivo principal, Mejorar el proceso crediticio para el control del riesgo de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2011. Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las siguientes conclusiones que:

La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no posee una unidad de riesgos, la responsabilidad recae en el Asesor de Crédito, quien promociona los créditos; recibe, revisa y verifica la información; informa y recomienda se otorgue el crédito; efectúa el seguimiento y cobro de los préstamos; en el caso de vencimientos, realiza la primera gestión de cobranza, observándose que es el funcionario que administra el riesgo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no realizan el avalúo de los bienes a hipotecar y preñar debido a que no cuenta con un profesional adecuado que realice esta actividad.

La cooperativa debe ser consciente que es de gran importancia poseer una unidad de riesgo, en el departamento de crédito debe efectuar el seguimiento y una manera eficiente de los cobros de los préstamos de esta manera poder cumplir con los objetivos.

- ❖ Guzman, 2008, págs. (10,74), con la (tesis pregrado). titulada **“La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito, comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia”**, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Se plantea como objetivo principal: Específicamente su adecuada administración. Con tal propósito examinaremos

algunas de las más importantes herramientas prudenciales establecidas en la regulación y supervisión que tienen como finalidad identificar, evaluar, monitorear y controlar o mitigar este riesgo. **Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las siguientes conclusiones que:**

En el sector financiero se caracteriza por su dinamismo y complejidad. Su desarrollo, evolución y transformaciones se encuentran directamente relacionados con los riesgos inherentes a las operaciones que desarrollan las instituciones en los diferentes mercados, tanto a nivel doméstico como internacional.

Por lo que los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector”.

Para alcanzar esto, se establecerá una regulación y supervisión de carácter preventivo, así como sancionatorio. Es decir, el Estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica.

Es de gran importancia identificar, evaluar, monitorear y controlar y mitigar el riesgo, para de esta manera estar seguro de los préstamos que entregamos a los socios, y que el socio cumpla con los pagos y si falla el socio pueda tomar las medidas necesarias así evitar crisis.

- ❖ Bentancourt, 2010, págs. (10,62), **“Análisis del comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe – Zamora e implementación de políticas para reducir el riesgo crediticio”**, (tesis de pregrado). Universidad Particular de Loja, Loja, Ecuador. Se establece Como objetivo principal, Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social Incrementar los socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas; y satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales

del usuario, con servicios de fácil acceso para los socios. **Una vez procesado y análisis de datos se plantea como conclusiones:**

De acuerdo a los documentos que se solicitó y revisó, se evidenció de que CACPE Zamora, cuenta con un orgánico estructural, pero no posee un organigrama funcional, es por esta razón que tanto los usuarios internos como los usuarios externos, no conocen quien es la persona o personas que realizan tal o cual actividad, lo que dificulta el cumplimiento de actividades y por ende se realiza duplicidad de funciones por algunos trabajadores.

En el período estudiado se evidenció un monto de cartera de 10,5 millones de dólares en un total de 3.014 créditos, con una morosidad al mes de Diciembre 2009 del 3,17 que porcentualmente parece baja.

Pero que de acuerdo al volumen de activos que posee CACPE Zamora, es considerable, ya que lo sano y prudente sería que este índice sea del 0%, de este 3,17% un 60 % corresponde al segmento Microcrédito y un 39% al segmento Consumo, por lo que se debería prestar más atención a estos dos segmentos.

En CACPE Zamora, hasta la fecha en que se realizó el presente trabajo de investigación, no existen políticas fijadas e implantadas que busquen minimizar o mitigar al menos el riesgo crediticio, por lo que se concluye, que la administración y gerencia toman decisiones en base a los hechos presentados sin la debida planificación que sería lo más pertinente.

La Cooperativa debe contar con las políticas y procedimiento para otorgar créditos, también al fortalecer la estructura organizacional de la misma y que la gerencia tome las decisiones más adecuadas.

- ❖ Villacres, 2011, págs. (11,103), **“El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010”** (trabajo de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Se plantea como objetivo principal, Analizar el incremento del riesgo

crediticio y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Del Cantón Ambato durante el periodo 2007-2010.

**Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:**

Señala que el riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa tiene, influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ven reducidos.

Se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.

El comportamiento actual en la gestión de los créditos por parte de la cooperativa Unión popular Ltda., es inadecuada ya que la cartera vencida se encuentra en aumento debido al incumplimiento de los clientes.

Para la Cooperativa es importante como los socios ven a la misma, los riesgos crediticios se puede dar por el incumplimiento en la recuperación de cartera, se debe realizar un estudio sobre el comportamiento de los socios y su capacidad de pago.

- ❖ Según Topón, 2011, págs. (8,135), **“Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”** (título de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Se plantea como objetivo principal: Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. **Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:**

En la que indica que el problema de la empresa es la falta de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo

manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera.

La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí.

La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centra más a la mala atención que reciben por parte del personal de la Empresa al momento de acercarse a las respectivas ventanillas a realizar sus pagos, lo cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos.

Es de suma importante que la Empresa Eléctrica cuente con el personal capacitado para que los clientes reviran una atención adecuada al momento de acercarse a las ventanillas y a los departamentos respectivos.

#### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

- ❖ Kidder Riley Murillo Flores y Beliza Rocsana Huamán Camones, Con la tesis titulada “**Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010**”, Para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz, **concluyen lo siguiente:**

“Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia suficiente para concluir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá – Caraz 2010, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad”.

- ❖ Juan Lara Rubio, en la tesis titulada “**La Gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Micro finanzas en el Perú**”, (año 2009 – 2010.), Para obtener el Grado Académico de Doctor de la Universidad de Granada – España, señala:

**concluye lo siguiente:**

“El éxito futuro de las micro finanzas radica, al igual que en cualquier otra actividad financiera, en la existencia de un marco normativo que las regule, es decir, que las micro finanzas se vean envueltas por un entorno donde existen reglas claras de regulación y control, así como organismos de supervisión. Sin embargo, tal como indican Christen y Rosenberg (2000), la presencia de un marco jurídico apropiado y de una buena supervisión, no garantizan un comportamiento adecuado en el que el nivel de riesgo asumido por las IMFs posicione en ventaja al cliente respecto a los accionistas de la correspondiente organización. Es decir, por numerosos que sean los controles en las áreas de adecuación de capital de los activos, calidad de los activos, gestión de la liquidez y de la institución en general, una correcta supervisión debe de acompañarse de un conjunto de políticas organizacionales, planes de negocios, controles internos y gestión administrativa propios de un intermediario financiero eficaz. Por otra parte, resulta fundamental llevar a cabo un correcto análisis de la información para el desarrollo y expansión en las IMFs, adquiriendo metodologías para seleccionar un público adecuado y un sector económico deseado. Según esto, la naturaleza y las aspiraciones económicas de los clientes de microcrédito no constituyen un conjunto de elementos fijos, por lo que los cambios en su conducta deben ser analizados, dado influyen directamente en la estrategia de negocio de cualquier entidad financiera”.

- ❖ Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo, en el estudio titulado “**Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú, (año 2003.)**”, Realizado en el IEP – Instituto de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. **coinciden en que:**

“La tecnología crediticia para la recuperación de créditos descansa en buena medida, en la labor desarrollada por los analistas de crédito. Son ellos los responsables directos de la recuperación; su eficiencia y productividad dependen del conocimiento que tienen de su cartera de clientes, de la destreza con la que pueden operar en sus zonas de trabajo, y de la habilidad personal que tienen para

hacer que los clientes en incumplimiento paguen sus deudas. Se determinó también que entre las causas más relevantes que llevaron a entrar en situación de incumplimiento a los clientes morosos presentan como principal factor a los problemas relacionados con el desarrollo de la actividad económica y laboral. También son importantes los problemas de salud que enfrentan los clientes y “otras causas” que tienen que ver con la ocurrencia de algún evento muy inesperado que lleva al prestatario a desviar recursos de su negocio para atender eventualidades lo que finalmente lo lleva a incumplir con sus pagos. Finalmente, este estudio determina que la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que esta siga. Entre los factores específicos destacan; la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos”.

- ❖ Coral, F. (2010). **“Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004- julio 2009”**. Piura. **concluye lo siguiente:**

Que la calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes. El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar qué variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SISTEMA FINANCIERO EN LA ECONOMÍA**

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. En primer lugar, los intermediarios financieros (modalidad indirecta), como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados financieros (modalidad directa), como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. En el caso peruano, el mercado de intermediación financiero está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), organismo autónomo; el mercado financiero lo está por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes, Conasev), organismos dependientes del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El sistema financiero es de vital importancia para la economía de un país porque permite la canalización de recursos desde las personas con excedentes de recursos hacia aquellas que necesitan dinero para financiar sus actividades de consumo o inversión. El hecho de tener un sistema financiero sano promueve el desarrollo económico de un país porque permite la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados. Es decir que el sistema financiero contribuye al progreso de una sociedad, ofreciendo soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, entre otros. El sistema financiero está compuesto por todas las instituciones que autorizadas por un ente regulador, se encargan de captar, administrar y colocar los recursos tanto de las empresas como de las personas. Este conjunto de entidades que conforman el sistema financiero están organizadas de tal forma que intentan llegar a cubrir la mayoría de necesidades que una población puede exigir para que el ciclo económico no pierda su velocidad.

**(Rosa S. Calderón Espínola)**

A continuación describiremos la importancia de un sistema financiero que dan conocidos economistas, tal es el caso de:

❖ **Joseph Stiglitz (2006)**, para quien el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía. Asigna el capital escaso entre usos alternativos intentando orientarlo hacia donde sea más efectivo, en otras palabras, hacia donde genere los mayores rendimientos. También explica como el sistema financiero puede crear una crisis en un país, nos menciona “que si colapsa el sistema financiero, las empresas no pueden conseguir el dinero que necesitan para continuar con los niveles corrientes de producción, y mucho menos para financiar la expansión mediante nuevas inversiones. Una crisis puede desencadenar un círculo vicioso por lo cual los bancos recortan su financiamiento, lo que lleva a las empresas a recortar su actividad, lo que a su vez reduce la producción y las rentas. Cuando la producción y las rentas se retumban, los beneficios hacen lo propio y algunas compañías se ven abocadas a la quiebra. Cuando las empresas entran en quiebra, los balances de los bancos empeoran y estas entidades recortan aún más sus créditos, lo que aumenta la coyuntura negativa.

❖ **Samuelson (2005)**, establece que el sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan. Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, como se puede ver el sistema financiero es tan amplio e importante que en la actualidad.

## 2.2.2. EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

**A. SISTEMA FINANCIERO:** El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera, como son: El sistema bancario, el sistema no bancario y el mercado de valores. El estado participa en el sistema financiero en las inversiones que posee en COFIDE como banco de desarrollo de segundo piso, actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "Intermediarios Financieros" o "Mercados Financieros". La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión.

El que las distintas unidades económicas se posicionen como excedentarias o deficitarias podrá ser debido a razones como: la riqueza, la renta actual y la esperada, la posición social, si son unidades familiares o no lo son, la situación económica general del país y los tipos de interés (las variaciones de estos puede dar lugar a cambios en los comportamientos en las unidades de gasto).

El concepto "sistemas financieros" hace referencia a las diversas formas de ahorro y préstamo y a las transacciones de paga bancarias. Cuando se habla de mercado financiero debe entenderse que se trata de la oferta y demanda de servicios financieros. En una misma sociedad pueden coexistir tres tipos de agentes económicos que ofrecen servicios financieros.

- ❖ Servicios financieros formales: Son ofrecidos por agentes institucionales bajo la supervisión de las autoridades monetarias. Se ubican en este sector los bancos privados, estatales, comerciales e instituciones financieras especializadas.

- ❖ Servicios financieros semi-formales: Son agentes institucionales pero no pertenecen al sector bancario. Se ubican en este sector cajas rurales, cooperativas de ahorro y crédito y programas de ONGs.
- ❖ Servicios financieros informales: Los agentes y las motivaciones son muy diversas. Pertenecen a este sector una red familiar o comunal que facilita el acceso a dinero, bienes y servicios. En este sector se ubican usureros, prestamistas, familiares y amigos. **(Mónica Salazar Delgado).**

**B. IMPORTANCIA:** El sector financiero es un sector de servicios, intermedio entre la oferta y demanda de servicios financieros y ofrece a las partes del mercado involucradas la posibilidad de tramitar sus transacciones financieras, de tal forma que un sector financiero bien desarrollado es prioritario para el desarrollo de la economía. En muchos países en vías de desarrollo la prestación de servicios financieros se limita a ciertos factores y a determinados grupos de clientes. La importancia del sector en el ámbito de la economía y en el ámbito político. Las intervenciones del gobierno o del banco central pueden adoptar diferentes formas y conciernen asuntos como: la estabilización o ajuste del tipo de cambio, la influenciarían del clima de las inversiones y la tramitación de las finanzas gubernamentales. Si bien los países difieren en la escala de intervención de gobierno y en el grado hasta el cual han estabilizado y reestructurado sus economías, la tendencia es a confiar más en el sector privado y en las señales del mercado para la asignación de recursos. Para obtener todos los beneficios de la confianza en las decisiones voluntarias del mercado, se necesitan sistemas financieros eficientes. Un sistema financiero ofrece servicios que son esenciales en una economía moderna. El empleo de un medio de intercambio estable y ampliamente aceptado reduce los costos de las transacciones, facilita el comercio y, por lo tanto, la especialización en la producción. Los activos financieros con rendimiento atractivo, liquidez y características de riesgo atractivas estimulan el ahorro en forma financiera. Al evaluar las opciones de inversión y supervisar las actividades de los prestatarios, los intermediarios financieros aumentan la eficiencia del uso de los recursos. El acceso a una variedad de instrumentos financieros

permite a los agentes económicos mancomunar el riesgo de los precios y del comercio. El comercio, el uso eficiente de los recursos, el ahorro y el asumir riesgos son la base de una economía en crecimiento.

La importancia del sector financiero como promotor de la innovación tecnológica y el crecimiento económico en el largo plazo, mediante su función de intermediación (transformación del ahorro en inversión) ha llevado a que diversos autores desde el siglo XIX estudien la relación entre el grado de desarrollo financiero y el crecimiento económico en los países, buscando determinar la relación de causalidad existente. Esta sección presenta la estructura del sistema financiero, su importancia en la economía y la evidencia empírica que sustenta como condición necesaria, para la existencia de crecimiento económico en el largo plazo, una mayor profundización financiera. **(Mónica Salazar Delgado).**

**C. LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA:** Es el Proceso por el cual las instituciones financieras trasladan recursos de los agentes superavitarios hacia los agentes deficitarios. La intermediación Financiera puede ser de dos clases:

- ❖ Intermediación Financiera Directa Es aquella donde existe un contacto directo entre los agentes superavitarios y los agentes deficitarios. La intermediación directa se realiza en el “ Mercado de valores” , donde concurren los agentes deficitarios emitiendo acciones y bonos , para venderlos a los agentes superavitarios y captar recursos de ellos , que será invertido en actividades productivas .Esta regulada y supervisados por la comisión Nacional Supervisora de empresas y valores (conacev).
- ❖ Intermediación Financiero Indirecta Es aquella donde el agente superavitarios no logra identificar al agente deficitario .Por ejemplo: Un ahorrista que ha depositado su dinero en el banco .No logra identificar a la persona que solicitara su dinero del préstamo. Se realiza en el sistema bancario y el sistema no bancario, son regulados y supervisados por la superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

CUADRO N° 1.: Estructura del Sistema Financiero Nacional



FUENTE: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

### 2.2.3. LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO<sup>1</sup>

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Las cooperativas se crean por necesidades económicas y sociales, operan sin fines de lucro. Su gobierno se establece sobre bases democráticas, cada socio puede llegar a ser un director. No se especula con las acciones de los socios, las economías se les devuelven a los socios a base del

<sup>1</sup> [www.definicion-es.com/cooperativa-de-ahorro-y-credito/1/](http://www.definicion-es.com/cooperativa-de-ahorro-y-credito/1/)

patrocinio de cada uno. En efecto, la identidad del sistema cooperativo se fundamenta en los principios y valores.

### **Sistema de COOPAC**

- No operan con el público, solo con sus socios.
- Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros, no hacen multiactividad.
- Se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca a través de la 24 Disposición Final y Complementaria.
- La Federación es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación.

### **FENACREP**

Organización Nacional de Integración Cooperativa, creada en abril de 1959, que reúne a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Su Objeto es ejercer actividades de representación, defensa, asistencia técnica, educación cooperativa; y desde 1993, supervisión de las COOPAC. Institución sin fines de lucro, de duración indefinida, y de responsabilidad limitada.

#### **A. EL COOPERATIVISMO<sup>2</sup>**

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias.

---

<sup>2</sup> [www.liga.coop/](http://www.liga.coop/)

## B. LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Los principios cooperativos representan la esencia básica del funcionamiento de las cooperativas. Contribuyen a la formación de una cultura organizacional idiosincrásica que se manifiesta en un conjunto de ideas y creencias sobre los valores fundamentales, principios rectores y objetivos de la organización. Estos principios permiten que la cultura se mantenga o que cambie<sup>3</sup>.

El término «principio» se utiliza para designar una realidad de la que se derivan todas las demás. Así, los principios cooperativos no son simples normas que se deben aplicar en una cooperativa, sino que representan los fundamentos en los que se apoya la propia filosofía de la cooperativa.

Los principios cooperativos formulados por los Justos Pioneros de Rochdale (sociedad inglesa creada en 1844, emblema del cooperativismo mundial) fueron posteriormente adoptados, en el momento de su constitución, por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). Los miembros de la ACI advirtieron que los principios de dicha sociedad, si bien debían perdurar en sus aspectos esenciales, no constituían normas absolutamente inmutables; en unos casos era necesario estudiar hasta qué punto y en qué forma la evolución del medio económico-social afectaba a los principios, y por otra parte, era evidente la necesidad de aclarar conceptos o reconocer mayor flexibilidad en la aplicación de normas tradicionalmente admitidas. **(El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de la Producción. (PRODUCE).**

❖ **En el 15º Congreso de la ACI que tuvo lugar en París en 1937, se aprobó la siguiente formulación de los principios cooperativos:**

1. Adhesión libre.
2. Control democrático (una persona, un voto).
3. Distribución a los asociados del excedente a prorrata de sus operaciones.
4. Interés limitado sobre el capital.
5. Neutralidad política y religiosa.

<sup>3</sup> Antonio Romero y Miguel Pérez, "Estudio psicológico de una muestra de cooperativas de trabajo asociado de Andalucía". Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España Número 26, 2000. 2000).

6. Venta al contado.
7. Desarrollo de la educación.

A partir de lo anterior, la ACI admitió una diferenciación entre los siete principios y señaló que la adopción y práctica de los cuatro primeros deciden el carácter esencialmente cooperativo de una entidad, mientras que los tres últimos no constituyen una condición de adhesión a la ACI, aun cuando forman parte del sistema rochdaliano y han sido aplicados exitosamente por los movimientos cooperativos de diversos países. Posteriormente, en el Congreso de Viena de la ACI, celebrado en 1966, se incluyó los cuatro primeros principios formulados en 1937 y se reconoció como principio esencial la promoción de la educación, e introdujo con carácter de principio la integración cooperativa, en los niveles local, nacional e internacional. **(El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de la Producción. (PRODUCE).**

**Finalmente, en la reunión de la ACI de 1995 en Manchester** se procedió a una nueva reformulación de los principios cooperativos, vigentes hoy en día. Estos principios son:

- 1. Adhesión voluntaria y abierta.** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio.
- 2. Gestión democrática por parte de los socios.** Los socios participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los miembros elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.
- 3. Participación económica de los socios.** Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática.
- 4. Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.

**5. Educación, formación e información.** Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

**6. Cooperación entre cooperativas.** Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

**7. Interés por la comunidad.** Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades según los criterios aprobados por los socios.

#### **C. SISTEMA DE COOPAC**

- ❖ No operan con el público, solo con sus socios.
- ❖ Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros, no hacen multiactividad.
- ❖ Se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca a través de la 24 Disposición Final y Complementaria.
- ❖ La Federación es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación.

#### **D. FENACREP**

Organización Nacional de Integración Cooperativa, creada en abril de 1959, que reúne a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Su Objeto es ejercer actividades de representación, defensa, asistencia técnica, educación cooperativa; y desde 1993, supervisión de las COOPAC. Institución sin fines de lucro, de duración indefinida, y de responsabilidad limitada.

## 2.2.4. RIESGO CREDITICIO

- ❖ **Según la SBS:** El riesgo es, “la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa”
- ❖ **Según el Comité de Basilea:** El riesgo es, “la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener impacto adverso contra los ingresos y el patrimonio de una entidad financiera”.

Entre las posibles consecuencias que podría ocasionar un deficiente manejo del riesgo en una entidad financiera y por ende el sistema financiero mismo pueden ser:

### **Para las Entidades Financieras :**

Pérdidas Económicas  
Exigencia de Capital  
Costo de los Fondos  
Daño a la Reputación  
Pérdida de Depósitos  
Política - Liquidación de la Entidad

### **Para el Sistema Financiero:**

- Cierre de Entidades - Mayor  
- Corridas Bancarias - Mayor  
- Crisis Generalizada en el Sistema Financiero  
- Inestabilidad Económica y  
- Incremento del Riesgo País.

- ❖ **Según Bodie y Merton en su libro de finanzas:** Definen al riesgo conceptualizado la incertidumbre de la siguiente manera “la incertidumbre existe cuando no sabemos con seguridad que ocurrirá en el futuro .el riesgo es incertidumbre que importa porque afecta el bienestar de la gente. Por lo tanto, la incertidumbre es una condición necesaria pero no suficiente el riesgo .cada situación riesgosa es incierta; sin embargo, puede haber incertidumbre sin riesgo.

Por otro lado Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

En general es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, la que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro y no se dan en base a lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión.

## 2.2.5. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros

- ❖ **Según (Bodie, 1998).** “La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente... Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”.

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso de instrumentos financieros derivados. Para brindar un panorama más particular sobre la administración de riesgos en el cuadro N°. 2, se puede apreciar la diferencia entre objetivos y funciones de la administración de riesgos financieros.

**CUADRO N° 2.: Objetivos y Funciones de la Administración de Riesgos Financieros.**

OBJETIVOS	FUNCIONES
Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.	Determinar el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.
Medir y controlar el riesgo “no-sistemático”, mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.	Determinación del capital para cubrir un riesgo.
	Monitoreo y control de riesgos.
	Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas.
	Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos.

FUENTE: Frago (2002).

También es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, así como, su definición; ver cuadro N°. 3 donde se presentan todos los tipos de riesgos financieros más generales y comunes.

**CUADRO N° 3.: Tipos de riesgos financieros**

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
RIESGO DE MERCADO	Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las

	posiciones abiertas.
<b>RIESGO CRÉDITO</b>	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales
<b>RIESGO DE LIQUIDEZ</b>	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en "papel" en pérdidas realizadas
<b>RIESGO OPERACIONAL</b>	Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano
<b>RIESGO LEGAL</b>	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción
<b>RIESGO TRANSACCIÓN</b>	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y prestamos
<b>RIESGO TRADUCCIÓN</b>	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros
<b>RIESGO ECONÓMICO</b>	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

FUENTE: Elaboración Propia en Base a: Lewent (1990), Frago (2002), Jorion (1999), Baca (1997) y, Díaz (1996).

Una vez explicados los fundamentos de objetivos y funciones de la administración de riesgos, así como, los tipos de riesgos financieros, es importante conocer a su vez, el proceso de cómo se administra el riesgo paso a paso, de manera muy general (**ver cuadro N°.4**).

**CUADRO N°. 4.: Proceso de la Administración del Riesgo**

<b>PASO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	Determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis (familia, empresa o entidad).
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	Es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que ya han sido identificados.
<b>SELECCIÓN DE MÉTODOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	Depende de la postura que se quiera tomar: evitación del riesgo (no exponerse a un riesgo determinado); prevención y control de pérdidas (medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de pérdida); retención del riesgo (absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos) y finalmente, la transferencia del riesgo (que consiste en trasladar el riesgo a otros, ya sea vendiendo el activo riesgoso o comprando una

	póliza de seguros).
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	Poner en práctica la decisión tomada.
<b>REPASO</b>	Las decisiones se deben de evaluar y revisar periódicamente.

FUENTE: Elaboración Propia, En Base a Bodie (1998).

Es importante recalcar la importancia del método de transferencia del riesgo, ya que hoy en día es el método más utilizado en la administración de riesgos, a su vez, es el método al que se recurre a través de instrumentos derivados.

El método de transferencia del riesgo, cuenta con tres dimensiones, la de protección o cobertura, la de aseguramiento y la de diversificación (**ver cuadro N°.5**).

**CUADRO N°. 5.: Dimensiones de La Transferencia del Riesgo**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<b>PROTECCIÓN COBERTURA</b>	Quando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia.
<b>ASEGURAMIENTO</b>	Significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas.
<b>DIVERSIFICACIÓN</b>	Significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo.

FUENTE: Elaboración propia, en base a Bodie (1998).

Por lo tanto la Administración de Riesgos es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital. El objetivo es garantizar la solvencia y estabilidad de la empresa, con un manejo adecuado de los riesgos financieros, que permita lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma optimizar la relación riesgo-rendimiento.

Por otro lado; la gerencia o administración de riesgos es la disciplina que se ocupa del estudio de cómo realizar el análisis y predicción con la mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas naturales o jurídicas con el fin de medirlos y analizarlos para lograr su eliminación o en caso contrario disminuir sus efectos dañosos.

La gerencia de riesgos surge de la fusión de otras disciplinas gerenciales o asociadas a la solución del manejo del riesgo, o sea la unión de las funciones que eran realizadas por separado por profesionales del seguro, presentándose como un nuevo concepto, aportando como elementos novedosos su propia estructura, su uso y aplicación como técnica gerencial. Pese a resultar una actividad relativamente nueva, la administración de riesgos está siendo reconocida por el mundo como una actividad útil necesaria e independiente sobre la base de que posee una técnica propia de aplicación, rápidamente identificable con los procesos que tienen que ver con la identificación, reducción y Transferencia de riesgos. El objetivo fundamental de la administración de riesgos, es el de minimizar los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.

**A. LA EVALUACIÓN DE RIESGO:** La evaluación de riesgos es una herramienta usada para evaluar riesgos operacionales de modo que una organización pueda mitigar y gestionar eficazmente los riesgos a un nivel aceptable. Desafortunadamente, muchas organizaciones no efectúan buenas evaluaciones de riesgos.

- ❖ **En el año 2011**, se publicaron dos pautas de consenso que establecen una guía para la evaluación de riesgos: ANSI/ASSE Z590.3, Prevention Through Design (Prevención mediante el diseño), y ANSI/ASSE Z690.3, Risk Assessment Techniques (Técnicas de evaluación de riesgos). Estas representan un nuevo énfasis en la función de la evaluación de riesgos en la profesión de la seguridad. Los profesionales de SH&E deben familiarizarse con estas pautas y fortalecer su dominio y habilidades al llevar a cabo evaluaciones de riesgos. Por lo tanto los riesgos se deben identificar, analizar y evaluar continuamente para comprender su potencial de ocurrir y la magnitud de las pérdidas que ocasionarían, así como los controles existentes y los mejoramientos.

#### **2.2.6. DIVERSIFICACIÓN DEL RIESGO**

- ❖ **Según la Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS):** La diversificación es un concepto que hemos escuchado con frecuencia y que en los

últimos años-especialmente después de la crisis financiera del 2008- ha logrado posicionarse como un aspecto relevante y fundamental dentro de los portafolios de inversión. Sin embargo, ¿sabemos realmente qué es la diversificación? ¿Tenemos en cuenta bajo qué escenarios funciona este concepto? Y más importante aún, ¿hacemos uso de esta característica dentro de nuestras inversiones?

En términos muy simples, diversificación significa distribuir el monto total de la inversión en distintos activos, con el objetivo de reducir el riesgo dentro de nuestro portafolio. Es importante considerar que un portafolio de inversión no sólo puede contemplar la inversión en activos financieros como acciones, bonos, monedas o derivados, sino que también puede contemplar la inversión en activos reales como bienes raíces, materias primas (commodities) y diversos activos fijos. A medida que se incorporan más activos con diferentes características al portafolio de inversión, mayores son los beneficios de la diversificación, ya que la relación entre los rendimientos de los activos (medido por el coeficiente de correlación) y el riesgo de cada uno de ellos (medido por la desviación estándar) genera que el riesgo total del portafolio de inversión disminuya.

En el proceso de diversificación es importante considerar que los activos dentro de un mismo grupo tienen un menor grado de diversificación entre ellos, ya que los factores que afectan sus precios son similares. Por tal motivo, lo más recomendable para obtener un portafolio más diversificado es incorporar activos de distintas clases. Además, es relevante considerar que el riesgo total de un portafolio está compuesto por el riesgo específico (aquél que depende de las características propias de cada activo) y el riesgo sistémico o de mercado (que depende de otros factores que inciden en los precios). El riesgo del portafolio que se puede diversificar es el riesgo específico, mientras que el riesgo de mercado permanece en el portafolio.

Por otra parte, no hay que olvidar que los beneficios de la diversificación son más evidentes bajo condiciones normales de mercado, ya que en escenarios de gran volatilidad o estrés, los activos tienden a correlacionarse (moverse en la misma

dirección). Sin embargo, no por ello la diversificación pierde su relevancia, ya que en el largo plazo la disciplina de la diversificación siempre paga.

Finalmente, vale la pena hacer conciencia del beneficio de la diversificación y asegurarnos de que este concepto se encuentre presente en nuestros portafolios. Seamos inversionistas responsables y no olvidemos que aunque parezca inútil o poco relevante, obtener el mayor rendimiento dado un cierto nivel de riesgo es fundamental para tener un portafolio exitoso en el tiempo.

**A. LAS CENTRALES DE RIESGO Y LAS CATEGORIAS DE RIESGO:** Uno de los aspectos más importantes en el otorgamiento de créditos, es la posibilidad de contar con la información actualizada y veraz sobre el historial crediticio y la capacidad de endeudamiento de la persona que solicita el crédito.

Hoy en día los agentes económicos, ya sean bancos o empresas financieras, tienen acceso a los antecedentes crediticios del titular o sujeto, a fin de evaluar con mayor precisión el riesgo inherente en toda operación de crédito.

**B. LA CENTRAL DE RIESGO:** La central de riesgo es un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas.

**En el Perú existen 2 tipos de centrales de riesgo:** la central de riesgos de la SBS y las centrales de riesgo privadas.

- ❖ La Central de Riesgos de la SBS se rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley N° 26702. Esta ley señala que las empresas del sistema financiero tienen la obligación de comunicar periódicamente a la SBS cómo se encuentran las deudas de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar la información y ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas. Es importante señalar que la información crediticia que figura en la central de riesgos de la SBS, no solo se refiere a la condición de cumplimiento en la que se encuentran los créditos en un momento dado, sino que también registra el comportamiento histórico de

los mismos, de tal manera que se mantiene en el sistema como un indicador del cumplimiento de la obligación adquirida. En tal sentido la información reportada en la Central de Riesgos por las entidades del sistema financiero queda registrada en el histórico, y por lo tanto no pueden ser eliminadas.

- ❖ Las Centrales de Riesgos Privadas (CEPIRS) están reguladas por la Ley N° 27489, modificada por la Ley N° 27863, son empresas como Equifax (antes Infocorp), Informa del Perú, Data Crédito, XCHNGE y Sentinel Perú que recolectan y brindan información respecto del comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas. Mientras la central de riesgos de la SBS maneja datos emitidos solo por las empresas del sistema financiero, las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con información de diversas naturaleza relativa a las deudas contraídas con empresas privadas, empresas prestadoras de servicios públicos, casas comerciales, Cooperativas, SUNAT, entre otros, contando asimismo con la información registrada en la Central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio y otras bases de datos del país.

### **C. CATEGORIAS DE RIESGO**

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. La clasificación de los deudores de una cartera de créditos responde a cinco categorías denominadas con los siguientes números:

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

Las Categorías de Riesgo se determinan en función a los períodos de atraso permitidos para los ocho tipos de crédito consignados en la Resolución SBS N° 11356-2008. Estas categorías se muestran en la siguiente CUADRO N°. 6.

CUADRO N°. 6.: Categorías de Clasificación de un Deudor



Categorías de clasificación de un deudor

CATEGORIAS DE CLASIFICACION	TIPOS DE CREDITO		
	COMERCIAL	MES/CONSUMO	HIPOTECARIO
NORMAL	0 días	0 – 8 días	0 – 30 días
P. POTENCIAL	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 90 días
DEFICIENTE	61 – 120 días	31 – 60 días	91 – 120 días
DUDOSO	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
PÉRDIDA	> 365 días	> 120 días	> 365 días

FUENTE: Instituto de Formación Bancaria.

Los criterios que determinan la clasificación del deudor en las categorías de riesgos son:

- ❖ Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a

su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

- ❖ **Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (1)**, esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.
- ❖ **Si es clasificado en categoría Deficiente (2)**, esto quiere decir que el deudor tiene una situación financiera débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, esto no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos.
- ❖ **La categoría Dudoso (3)**, significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento.
- ❖ **Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida (4)**, esto quiere decir que las deudas se consideran incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido de su propia quiebra.

Es en función a esta calificación que las entidades financieras tienen la obligación normativa de realizar una provisión, es decir mantener saldos necesarios que se deben tener para cubrir una o varias eventualidades.

#### **2.2.7. FACTORES DE EVALUACION PARA OTORGAR UN CREDITO (LAS 5 C'S DEL CRÉDITO)**

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:<sup>4</sup>

- a) **Carácter:** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito. Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no disponemos de una ¿bolita mágica? que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- ❖ Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- ❖ Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por tu propio cliente y entregarte una copia).
- ❖ Verificar demandas judiciales.
- ❖ Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

- b) **Capacidad:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito. En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene

<sup>4</sup> Universidad Nacional de Trujillo Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad en la CMAC Trujillo Bach. Rosa S. Calderón Espínola (29,30,31)

nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

- c) Condiciones:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- ❖ Ubicación Geográfica
- ❖ Situación Política y económica de la región
- ❖ Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería).

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

- d) Colateral:** Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de ¿un plan b?, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- ❖ Aval
- ❖ Pagare en garantía
- ❖ Contrato prendario
- ❖ Fianza
- ❖ Seguro de crédito
- ❖ Deposito en garantía
- ❖ Garantía inmobiliaria, etc.

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

- e) **Capital:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos de contabilidad para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc. Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente. El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar nuestra decisión en uno de ellos. Como se observa una correcta cobranza empieza desde el momento en que se analiza la posibilidad de venderle a un cliente y el posible resultado de este análisis dará los elementos que permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en la cartera de créditos y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito.

## 2.2.8. POLITICAS DE CREDITO<sup>5</sup>

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos. Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos. Para desarrollar todas las actividades crediticias, las instituciones deben definir su portafolio de políticas y normas de crédito con el propósito de:

- ❖ Definir la política que rige la normativa y los procedimientos de crédito.
- ❖ Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio.
- ❖ Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito.
- ❖ Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación.
- ❖ Enmarcarse en los parámetros necesarios para la disminución del riesgo crediticio.

En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son:

- a) **Políticas Restrictivas o Conservadoras:** Estas políticas se caracterizan por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible. Estas políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad. Este tipo de políticas es adecuado; cuando la empresa se encuentra pasando por una situación financiera delicada y no puede permitirse un quebranto económico provocado por impagos; cuando la coyuntura económica del país está pasando por una fase de

---

<sup>5</sup> Universidad Nacional de Trujillo Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad en la CMAC Trujillo Bach. Rosa S. Calderón Espínola (33,34).

desaceleración o de recesión y cuando se ha disparado el índice de morosidad en el sector.

- b) Políticas Liberales o Flexibles:** Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de los créditos. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos para pagar y dan crédito con facilidad a la mayoría de los clientes. El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. Este tipo de políticas se aplican cuando el sector es enormemente competitivo.
- c) Políticas Racionales o Normales:** Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable. Esta clase de políticas se puede aplicar cuando Los niveles de morosidad y la siniestralidad de las empresas del sector son bajos.

#### **2.2.9. POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA 582”<sup>6</sup>**

Del art. 7º De la empresa.

- a) Orientación social:** LA COOPERATIVA tiene una orientación social que le permite brindar acceso al crédito a personas provenientes de estratos populares, contribuyendo decisivamente a combatir la usura y a descentralizar y

<sup>6</sup> Manual de Políticas de Crédito de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582”

democratizar el otorgamiento de los créditos.

- b) Intermediación financiera al servicio del desarrollo socio económico del país:** Viabilizando que los clientes proporcionen la información financiera de sus unidades económicas y las garantías necesarias para la obtención de créditos a tasas competitivas, con una metodología diseñada para que las PYMES tengan alta posibilidad de acceder al crédito que las consolide como protagonistas del desarrollo del país.

#### **Del art. 8º Área de Influencia**

Los productos crediticios de LA COOPERATIVA, para efectos de un adecuado manejo administrativo y control del riesgo, serán otorgados en zonas en las que pueda ejercer un eficiente control y supervisión, de igual manera se procederá con las garantías hipotecarias y mobiliarias.

#### **Del art. 9º Sujetos de Créditos**

Se considera como sujeto de crédito a todas aquellas personas naturales o jurídicas que cumplan con los requisitos:

- ❖ Ser socio sujeto de crédito de la cooperativa.
- ❖ Ser mayor de 23 años de edad y con capacidad civil, solvencia económica y moral. Excepcionalmente se podrán otorgar créditos a personas menores de 23 años haciendo una evaluación completa de su historial crediticio.
- ❖ Contar con el Documento Nacional de identidad vigente (DNI).
- ❖ Ser persona hasta 65 años de edad para el otorgamiento del préstamo y hasta los 71 años edad de permanencia (incluido el periodo de vigencia del crédito) siempre y cuando, excepcionalmente sea un socio recurrente y firme con un codeudor o aval.
- ❖ Los Analistas de Créditos y el comité de Crédito deberán tener en cuenta los parámetros establecidos del seguro de Desgravamen.

No debe registrar créditos vencidos directos o indirectos en el Sistema Financiero a nivel Nacional. Asimismo la calificación en el sistema financiero tanto interno como externo midiendo su nivel de:

- ❖ Endeudamiento, tomando en cuenta la categoría de riesgo que se encuentra tanto el titular, conyugue, avales y representantes legales de las personerías naturales o jurídicas.
- ❖ En el caso que una persona natural, se haya constituido en persona jurídica se considera la experiencia anterior al momento de la evaluación.

**No son sujetos de crédito:** Con la finalidad de minimizar el riesgo inherente al proceso de colocaciones, para el otorgamiento deberá verificarse que el solicitante tenga capacidad de pago, definida fundamentalmente por su flujo de caja, sus antecedentes crediticios, su entorno económico, capacidad de cumplir sus obligaciones frente a variaciones cambiarias y las garantías personales y/o reales, ésta última según corresponda.

- ❖ Las personas naturales o jurídicas incluidas en la lista de OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los EE.UU.) y aquellas personas que cuando se advierta operaciones inusuales o sospechosas con actividad económicamente aparente o inconsistente con la historia o el giro del negocio del cliente.
- ❖ Los quebrados y/o concursados de acuerdo a las normas de la materia, que estén sometidas a Junta de Acreedores.
- ❖ Los que tengan o hayan tenido juicio con LA COOPERATIVA u otra entidad financiera, excepto que se mejore las garantías, demostrando solvencia económica y moral y se evalúe el motivo del proceso judicial.
- ❖ Los que figuren con la calificación de pérdida o castigado en el reporte crediticio determinado por la SBS, salvo que demuestre favorablemente haber superado dicha situación, voluntad y capacidad de pago o salvo que demuestren historial positivo con LA COOPERATIVA. Si la

calificación es de castigado debe necesariamente sustentar su pago o liquidación de la deuda.

- ❖ Los que figuren con la calificación de deficiente o dudoso en el reporte crediticio determinado por la SBS, salvo que demuestren historial positivo con LA COOPERATIVA o acreditar haber superado tal situación con los respectivos comprobantes de pago.
- ❖ Los conocidos insolventes, sin expresión de causa y a juicio del Jefe de Créditos, del Comité de Créditos o Administradores en los Órganos desconcentrados.
- ❖ Aquellos que estén registrados en la Lista Negra de Socios de LA COOPERATIVA (con malas referencias en anteriores solicitudes de crédito como intento de fraude, estafa u otra situación similar, malos antecedentes penales, judiciales, etc.). Salvo demuestren con documentos los motivos por los cuales llegaron a tener problemas con la COOPERATIVA. Dichos sustentos los revisará única y exclusivamente el Jefe de créditos.
- ❖ Las personas naturales o jurídicas que realicen actividades vetadas por la SBS. (ver las actividades vetadas).
- ❖ Aquellos que hayan cancelado sus deudas con LA COOPERATIVA, a través de transacciones judiciales o extrajudiciales que haya implicado una reducción de la deuda cobrada.
- ❖ Personas que figuren en INDECOPI como insolventes, junta de acreedores, en proceso de restructuración, en proceso de liquidación o que sean funcionarios o gerentes de empresas declaradas insolventes.

Los requisitos para ser sujetos a créditos son los siguientes:

Persona Natural	Persona Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Copia de DNI de los participantes del crédito (titular, cónyuge, aval, etc.)</li> <li>➤ Documento que acrediten la existencia de ingresos (Boletas de pago, boletas de venta, recibo de honorarios, facturas de mercadería, cuaderno de control de ventas, etc.).</li> <li>➤ Copia de Ficha de RUC (opcional)</li> <li>➤ Copia de Licencia de Funcionamiento (de poseerlo)</li> <li>➤ Copia de recibo de agua y/o luz de los participantes</li> <li>➤ Documento de propiedad de inmueble (original o copia), de ser el caso.</li> <li>➤ Otros documentos a consideración del Analista de Créditos y/o comité de Créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia DNI de los representantes legales y/o avales.</li> <li>- Copia de la Minuta de Constitución de la empresa.</li> <li>- Documento que garantice la propiedad de inmueble, terrenos y/o locales comerciales del titular y/o avales.</li> <li>- Certificado de Vigencia de Poderes</li> <li>- Copia de la ficha de RUC (obligatorio)</li> <li>- Declaración Jurada Anual de Impuestos a la Renta del último ejercicio.</li> <li>- Tres últimas declaraciones de pago a la SUNAT ( PDT)</li> <li>- Antigüedad de la Empresa mínima un (1) año.</li> <li>- Otros documentos a consideración del Analista de Créditos y/o comité de Créditos.</li> </ul>

## 2.2.10. DE LAS CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

### Del art. 15º Tipos de créditos

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

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

**a) Créditos a Grandes Empresas:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- ❖ Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200

millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

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

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

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

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

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

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

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

- d) Créditos a Micro Empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/.

20,000 en los últimos seis (6) meses.

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

- e) **Crédito de Consumo Revolvente:** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

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

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

- f) **Crédito de Consumo No Revolvente:** Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

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

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (revolventes y/o no

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

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

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- ❖ Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000.
- ❖ Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia. Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC).

#### **2.2.11. RESPONSABILIDAD**

- ❖ **Según Hans Jonás en su libro Responsabilidad y tecnología (pag. 181):** Afirma que el término castellano «responsabilidad» es un sustantivo abstracto, derivado de otros términos más simples y concretos, a la cabeza de todo el verbo «responder».

Ser responsable es ser capaz de responder, tener la capacidad de responder. En principio, no es una característica específicamente humana.

**A. Grado de autonomía en la toma de decisiones: Medellín 2012:** Afirma que al momento de tomar una decisión siempre optamos por elegir el mejor camino o el que sea más beneficioso para nosotros, pero siempre se presenta una duda de cuál podría ser la decisión que debemos tomar y las consecuencias que esta tendrá a futuro. La toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza la elección de diferentes opciones para resolver situaciones de la vida cotidiana en varios contextos.

#### **2.2.12. INCENTIVO:**

El incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.) con la intención de que se esfuerce por mantenerlo. Se trata, por lo tanto, de una recompensa.

**A. Plus salarial:** Cantidad de dinero que se añade al sueldo base de una persona:

#### **2.2.13. RELACIÓN CON EL SOCIO Y/O CLIENTE**

La relación con el cliente, o el servicio al cliente, es la línea frontal entre una organización y sus clientes. Cómo son tratados y recibidos los clientes inicialmente puede influenciar sus decisiones de hacer negocios con tu compañía. Las estrategias de relaciones con los clientes efectivas incluyen habilidades de escucha, comunicación oral y escrita, habilidades de resolución de problemas y analíticas y trabajo en equipo basado en el compromiso de la organización de suplir las necesidades de los clientes mientras éstos se sientan bienvenidos y valorados.

**A. Grado de relación interpersonal:** Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece. **(Georgina Ehlermann)**

#### 2.2.14. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

Estándares de desempeño o normas de calidad son una serie de reglas, o características cuyo fin es conseguir un excelente resultado de un proceso. (slideshare).

**A. Grado de aceptación de los estándares:** Grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho en otros términos, define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso.

Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador. Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto. **(Universidad de Burgos Unidad de Calidad)**

#### 2.2.15. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida". Según el reconocido especialista **(Jon Katzenbach)**

**A. Nivel de Aceptación de Opiniones:** Capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás valorando las distintas formas de entender la vida, siempre y cuando no atenten contra los derechos fundamentales de la persona. Según **(karla Merino- Transcripción de aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cult)**.

**B. Nivel de Aceptación de Problemas:** Es la facultad de una persona para admitir a otra persona, objeto, animal o pensamiento, la idea central de

este concepto es aceptar con agrado y de forma voluntaria lo que se esté planteando. Según **(Raquel Giraldo Jaramillo)**.

**C. Nivel de Resolución de Problemas:** Resolución de problemas, incluyendo la aplicación de las mismas situaciones de la vida diaria. Según **(El párrafo 243 del Informe Cockroft)**.

#### **2.2.16. IDENTIDAD**

La identidad parte del auto concepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia. Asimismo, asocia esta noción con la de movimiento social, en la que un grupo social o minoría étnica promueve el derecho a la diferencia cultural con respecto a los demás grupos y al reconocimiento. Según, **(Tajfel (1981))**.

**A. Grado de Pertenencia Hacia la Institución:** El sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos.

Al serle fiel al grupo y siguiendo sus normas se da una identidad y una seguridad, mientras más segura se sienta la persona, más elevado será su sentimiento comunitario y estará más dispuesta a seguir normas de convivencia. según, **(Read Users' Comments (11))**.

#### **2.2.17. MOROSIDAD**

En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el atraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. **(López Domínguez, Raúl)**.

Por lo tanto la morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

La morosidad en las pymes se refleja por varias causas :flexibles políticas de crédito ,falta de capacidad de pago ,falta de experiencia del propietario en el negocio ,el destino incorrecto del crédito ,sobreendeudamiento del cliente entre otros ,trayendo consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos. La política de créditos actualmente por la competencia de instituciones micro financieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible. Además antes las ofertas de bajas tasas de interés de crédito el cliente es atraído por más de una institución microfinanciera sin proveer su sobreendeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago. No descartemos que la situación financiera del país incluye también en dicho problema, debido a los constantes cambios económicos del país y que algunas empresas. No están preparadas para asimilar dichos cambios fracasan y tiene que desaparecer del mercado incumpliendo así con sus compromisos crediticios.

La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

La mora ,es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera .las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de las mora; porque cuando esta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales ,ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño ,transformar el carácter de los funcionarios ,crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

Por eso, el personal ejecutivo debe estar siempre atento a identificar la mora luego determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas. Generalmente suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, las cuales son difíciles de detectar porque muchas involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución.

#### **2.2.18. LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS<sup>7</sup>**

Desde el punto de vista jurídico se entiende por mora al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Desde el punto de vista formal la mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengue de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Si este concepto se traslada al campo financiero se tiene, que un crédito moroso no significa un crédito incobrable, ni una pérdida directa para la institución financiera.

Se entiende que un crédito es moroso cuando se producen retrasos en los pagos y deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero. La morosidad no implica una pérdida directa y definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la financiera constituya una provisión en el balance para respaldar el impago total o parcial de un préstamo. En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

---

<sup>7</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- ❖ El indicador de cartera atrasada o cartera en mora contable; se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- ❖ El indicador de cartera de alto riesgo; es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.
- ❖ El indicador de cartera pesada; presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función a los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor.

De los tres indicadores mencionados el más usado es el de cartera atrasada comúnmente llamado en la literatura, tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenido de la información contable de las instituciones que es, además, de dominio público.

### **2.2.19. TIPOS DE MOROSOS<sup>8</sup>**

Uno de los factores que se deben tener en cuenta a la hora efectuar los reclamos a los deudores morosos de una institución financiera es la definición precisa del perfil de cada uno de ellos, demostrando el conocimiento acerca de que al no ser

---

<sup>8</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

todos iguales, es necesario un plan distinto según corresponda. Cada deudor requiere de un análisis previo por parte del departamento de cobranzas de la institución para tomar las decisiones adecuadas que permitan el cumplimiento de los pagos. A través de investigaciones sobre cada moroso, es posible definir una serie de categorías para agruparlos y posteriormente poner en práctica las soluciones más acordes con su situación actual.

Existen 5 tipos de deudores para llevar adelante la clasificación:

**A. Los Morosos Intencionales:** Son los que tienen la capacidad de pagar, pero no quieren hacerlo. Este tipo de clientes tiene mala fe y a pesar de tener la posibilidad de cancelar las deudas, ya que disponen de la suficiente liquidez, se niegan a hacerlo. Incluso esperan ganar más dinero aprovechándose de las compañías que permitieron postergar sus pagos. Dentro de esta categoría a su vez, es posible dividir a los morosos en dos subgrupos:

- ❖ Los que terminan por cancelar sus deudas, más allá de que tardan mucho más tiempo en realizar los pagos. En este grupo aparecen los morosos que buscan retener algunos días las deudas para beneficiarse de la buena intención de la compañía.
- ❖ Los morosos que no cancelan nunca sus pagos, llegando a la incómoda situación donde la compañía se ve obligada a utilizar otros medios no deseados.

**B. Los Morosos Fortuitos:** Son los que quieren pagar y demuestran la intención de hacerlo, pero no pueden. Aquí aparecen los de buena voluntad, pero no logran cancelar sus deudas por problemas de liquidez. Si tuvieran los medios para saldar sus cuotas, pagarían cumpliendo las fechas siendo un ejemplo a seguir. Con esta clase de deudores, es posible estirar los plazos, teniendo la certeza de que apenas puedan cumplir con su responsabilidad de pagos, cancelarán las deudas. El departamento de cobranzas suele ayudarlos para lograr el reintegro completo del monto.

**C. Los Morosos Desorganizados:** Son los que pueden pagar y disponen de los medios, pero no son conscientes de las deudas que deben cancelar. Esta clase de clientes están capacitados para pagar sus deudas y no tienen una mala voluntad, pero por incompetencia y una marcada desorganización en su administración no disponen del conocimiento suficiente acerca de la responsabilidad que deben asumir.

**D. Los Morosos Negligentes:** Son los que no se preocupan por saber lo que deben pagar. Son los que no tienen un control de sus gastos, las deudas han ido creciendo y esa negligencia le ha llevado a una situación difícil.

**E. Los Morosos Circunstanciales:** tiene la capacidad para cancelar las deudas, pero no logran hacerlo debido a un litigio. Los propios deudores bloquean el pago de manera voluntaria al producirse un error o falla en los productos y servicios brindados por la institución. Estos morosos son de buena fe y pagarán la deuda una vez resuelto el inconveniente.

#### 2.2.20. CAUSAS DE LA MOROSIDAD<sup>9</sup>

A continuación se enumeran algunas de las causas más frecuentes que terminan deteriorando la cartera de créditos de una institución financiera:

##### **A. Mora causada por errores en la Organización**

- ❖ Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- ❖ Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos, alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- ❖ Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se puedan identificar las responsabilidades para aplicar las sanciones.

<sup>9</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

- ❖ Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen porque los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinaria.
- ❖ Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual pretenden atender.
- ❖ Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- ❖ Falta de programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución.

La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrecen algunas entidades financieras es una de las principales causas del inicio o el aumento de la morosidad. Los servidores encargados de otorgar créditos o vender productos a plazos, tienen metas mensuales de colocaciones o ventas, por lo que se limitan a tratar de cumplir sus objetivos sin orientar adecuadamente a los clientes sobre la naturaleza, normas y procedimientos de cobranzas; allí se puede estar iniciando la morosidad.

#### **B. Mora causada en el proceso de Evaluación**

- ❖ Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.
- ❖ Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- ❖ Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocios futuros.
- ❖ Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.

- ❖ Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.
- ❖ Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.
- ❖ Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- ❖ Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- ❖ También se pueden cometer errores en la fase de la promoción del crédito, los cuales pueden alentar a una morosidad futura, como:- Brindar información incompleta o falsa al cliente, lo cual le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidad y conocimiento la obligación que va a contraer.

#### **C. Mora causada en el proceso de Recuperación del Crédito**

- ❖ Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.
- ❖ Falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- ❖ Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.
- ❖ Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación del crédito.
- ❖ Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
- ❖ Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora, dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
- ❖ Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- ❖ Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.

#### **D. Mora causada por Factores Exógenos**

- ❖ Enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa.
- ❖ Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido manejar.
- ❖ Deterioro de la economía del país.

#### **E. Mora causada por el Sobreendeudamiento**

- ❖ Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

#### **2.2.21. EFECTOS DE LA MOROSIDAD<sup>10</sup>**

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos. En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que termina, probablemente, en la liquidación de la institución. En el caso específico de las IMF, estudios han demostrado que elevados niveles de morosidad conducen al fracaso de estas entidades.

Asimismo, la morosidad perjudica la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor,

---

<sup>10</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente para el sistema financiero lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le de créditos y esto afectaría su negocio.

#### **2.2.22. ALGUNAS MEDIDAS PARA EVITAR EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS<sup>11</sup>**

A continuación se describen algunas medidas que debe tomar en cuenta una institución financiera con el fin de evitar el incremento de la morosidad en sus carteras crediticias. Estas medidas se basan en dos aspectos importantes:

##### **A. La metodología utilizada en el trámite del crédito; tenemos:**

- ❖ Establecimiento del monto del préstamo; la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- ❖ Flujo de caja; el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.
- ❖ Fecha del desembolso; la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que el destino de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del

---

<sup>11</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

préstamo. Se debe evitar desembolsos en fechas que coincidan con algún acontecimiento en el que el préstamo se pueda desviar para otro propósito.

- ❖ **Relación permanente con el cliente;** las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes. Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como una condición para la buena recuperación. Esto mantiene al empresario consciente de su adeudo con la institución y le crea el hábito y la disciplina de pago.
- ❖ **Autorización y recuperación del préstamo:** debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera.

**B. La Cultura Institucional;** es decir, el mensaje que la institución transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- ❖ **El entendimiento de las necesidades del cliente;** la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.
- ❖ **Recurrencia y grados de los préstamos;** el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder

inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.

- ❖ **Permanencia en el largo plazo;** la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.
- ❖ **Agilidad en el otorgamiento del préstamo:** para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.
- ❖ **Formalidad y puntualidad:** no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.
- ❖ **Respeto al cliente:** un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente. Basta recordar que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo.

### 2.2.23. NIVEL O INDICE DE MOROSIDAD<sup>12</sup>

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera atrasada (cartera vencida y cartera judicial) como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. El índice de morosidad es el ratio que mide la calidad de cartera de una institución financiera.

$$\text{INDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA} + \text{CARTERA JUDICIAL}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

- A. Cartera Vencida:** Está conformada por los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En esta cartera solo se registra el saldo capital de los créditos vencidos.
- B. Cartera Judicial:** Saldo capital pendiente de pago con demanda judicial.
- C. Cartera Total:** Incluye los saldos capitales de los créditos vigentes (al día) más los créditos en mora (atraso mayor a 1 día hasta el día previo de ingresar en mora vencida) más los créditos vencidos y los créditos en cobranza judicial.

### 2.2.24. EFICIENCIA

La eficiencia es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente).  
**(Karen Mokate Junio, 1999).**

<sup>12</sup> Las Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.

**A. Grado de Aplicación de las Herramientas de Gestión:** Es la misión de las empresas en términos específicos, le es más básico imprimirles dirección y propósitos, y por tanto, estas funcionan mejor a los cambios ambientales.

Entre los aspectos que hacen importante la Planificación Estratégica se encuentran:

- ❖ Aceleración del cambio tecnológico.
- ❖ La creciente complejidad de la actividad gerencial.
- ❖ Creciente complejidad del ambiente externo.
- ❖ Un intervalo mayor entre sus resultados futuros.

**B. Nivel de Ejecución del POI:** El plan operativo institucional (poi), es un instrumento de gestión que contiene la programación de actividades de los órganos estructurados y no estructurados, y unidades ejecutoras de la institución, a ser ejecutadas en un periodo anual, orientadas a alcanzar los objetivos, lineamientos de política y actividades estratégicas del plan estratégico institucional y que permitan la ejecución de los recursos presupuestarios asignados en el presupuesto inicial de la apertura con criterios de eficiencia, calidad de gasto y transparencia. **(POI Coopac Huancavelica).**

#### 2.2.25. EFICACIA

La eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un "objetivo". Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz

si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada. Según **(Karen Mokate Junio, 1999)**.

**A. Metas alcanzadas:** El éxito se presenta cuando las metas que se han predeterminado conseguir con anterioridad, son al fin alcanzadas. Muchas veces esas metas se han propuesto en base a simples conjeturas o posibilidades, o bien se han sustentado en proyecciones de caminos que llevan ya una parte recorrida.

**A la hora de fijar metas es necesario:**

- ❖ **Primero**, tomar conciencia del lugar donde se encuentra y el ambiente que le rodea. Asegurarse que ese lugar y ambiente no afectarán el inicio del proyecto.
- ❖ **Segundo**, analizar cuáles son los recursos materiales y espirituales actuales con los que se cuenta para iniciar el camino hacia esas metas.
- ❖ **Tercero**, pensar qué facilidades o dificultades podrían presentarse en el futuro inmediato que afecten favorablemente o desfavorablemente el recorrido para la obtención de las metas.
- ❖ **Cuarto**, iniciar el proyecto con optimismo, y con confianza en lo que se irá haciendo.

Cuando se presente algún inconveniente en el camino, que sin duda los habrá, no desesperarse, y con serenidad analizar lo ocurrido y buscar la mejor solución, incluso pidiendo ayuda a otras personas. Actuar precipitadamente puede empeorar la situación.

Al cabo del tiempo de avanzar hacia los objetivos, pueden suceder dos situaciones:

- ❖ Las metas fueron alcanzadas, lo cual significa el éxito.
- ❖ Las metas, por diversas razones, no fueron alcanzadas, por lo que no se logró el éxito buscado. Al menos momentáneamente.

## 2.2.26. CLASIFICACIÓN CREDITICIA

La clasificación del deudor debe estar a cargo de una unidad independiente de las unidades denominadas de negocios (front office). Dicha clasificación está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esta, a su vez está definida por el flujo de caja del deudor y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. **(Según la SBS).**

La clasificación del crédito consiste en una serie de indicadores que otorgan diversas empresas especializadas (e independientes) y que indican la solvencia general (capacidad de pago de la deuda emitida: bonos, obligaciones, etc.) de una entidad financiera, de una empresa, de un país o de emisiones de deuda en particular. Las distintas empresas clasifican los instrumentos financieros de acuerdo a una escala propia de cada empresa, mediante siglas, las cuales representan el riesgo de incumplimiento de pagos de la entidad emisora de los activos financieros. **(Según la SBS).**

### A. CATEGORÍAS:

#### ¿Cómo se define cada categoría?

El factor clave son los flujos de fondos de cada deudor, junto con otros aspectos, tales como la existencia de créditos vencidos y/o en cobranza judicial. Estos son los datos que toman en cuenta la Central de Riesgos y empresas como INFOCORP.

#### ¿Cuáles son las categorías?

Hay cinco categorías de deudores en Perú que se clasifican con el nombre o el número que aparece a continuación, del 0 al 5.

- ❖ Normal 0
- ❖ Problemas Potenciales 1
- ❖ Deficiente 2
- ❖ Dudoso 3

❖ Pérdida 4

**2.2.27. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA. N° 582<sup>13</sup>**

La Fundación de la cooperativa se remonta a 1971 cuando un grupo de 60 trabajadores del Área Hospitalaria de Huancavelica, entusiastamente con el objeto de cubrir sus necesidades se agrupan para constituir esta institución.

La cooperativa tiene por domicilio legal en la ciudad de Huancavelica, Provincia de Huancavelica y Departamento de Huancavelica. El plazo de duración de la cooperativa es indefinido y su radio de acción abarca el distrito, provincia y departamento de Huancavelica, pudiendo cuando lo considere necesario el consejo de Administración establecer, trasladar o cerrar oficinas a nivel nacional, previa autorización de la autoridad competente de acuerdo a las normas legales vigentes. La responsabilidad de la cooperativa está limitada a su patrimonio neto y la de sus socios a las aportaciones suscritas.

Es una cooperativa de modalidad de usuarios de calidad abierta y su objeto es obtener recursos de los socios para préstamos a los socios, considerándose por tanto una institución abierta, cuyo carácter fundamental es social y no lucrativo.

La asamblea general de delegados es el máximo órgano de gobierno. La administración recae en el consejo de administración, cuenta con consejo de vigilancia y comités de apoyo funcional. El órgano supervisor es la FENACREP que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

La operación primordial de la cooperativa es la captación de ahorros de sus asociados con la finalidad de que los mismos sean canalizados en los créditos otorgados a los socios, para que de esa manera podamos cubrir las necesidades múltiples con las que cuentan nuestros asociados, constituyéndose en una acción de intermediación el rubro de negocio fundamental de la institución.

---

<sup>13</sup> pagina web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582

La cooperativa brinda servicios colaterales como el colegio Particular Mixto cooperativo la cual alberga a niños y jóvenes en los niveles de primaria y Secundaria.

#### **A. VALORES INSTITUCIONALES:**

- ❖ Honestidad: Actuar con transparencia e integridad.
- ❖ Compromiso: Trabajo responsable en equipo buscando la eficiencia y mejora en nuestro servicio.
- ❖ Confidencialidad y transparencia de la información.
- ❖ Respeto, igualdad y apoyo mutuo.

#### **Visión**

“Ser la institución financiera líder a nivel regional a través de nuestro servicio de ahorro y crédito con productos diferenciados, comprometidos con nuestros socios y comunidad, promoviendo la integración cooperativa y desarrollo del país”

#### **Misión**

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito a nivel nacional que servimos a nuestros socios con productos financieros y no financieros innovadores y a su alcance, buscando la mejora continua de la calidad de vida de nuestros socios y colaboradores”

#### **B. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Implementar programas de capacitación, motivación y reconocimiento permanente a colaboradores estableciendo políticas de línea de carrera para tener colaboradores motivados y comprometidos con el logro de objetivos institucionales.

Implementar una cultura organizacional en todos los niveles de su estructura.

Fortalecer el capital institucional (reservas).

Obtener una mayor participación porcentual de las colocaciones sobre el activo total, incrementando la cantidad de créditos Pequeña y Microempresa, logrando una cartera de colocaciones de S/. 3'000,000 a diciembre del 2012.

Reducir el nivel de morosidad de la cooperativa de acuerdo al promedio financiero regional.

### **C. NATURALEZA**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 se constituyó el 07 de Mayo de 1971 Mediante R.D N° 271 ODGAE ORAMS del 19-12-72 debidamente inscrita en el asiento N° 1, fojas 12, tomo I del libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Huancavelica, Traslada a la Partida electrónica N° 11000110 de los Registros Públicos de Huancavelica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 está inscrita en el registro Oficial de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Superintendencia de Banca y Seguros con resolución S.B.S N° 033-95 del 12 de Enero de 1995.

### **D. DOMICILIO LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 está ubicada en el Jirón Arica N° 217 esquina con el Jirón Manuel A. Segura - Distrito / Provincia / Departamento de Huancavelica.

### **E. FINALIDAD**

Los fines de la Cooperativa son:

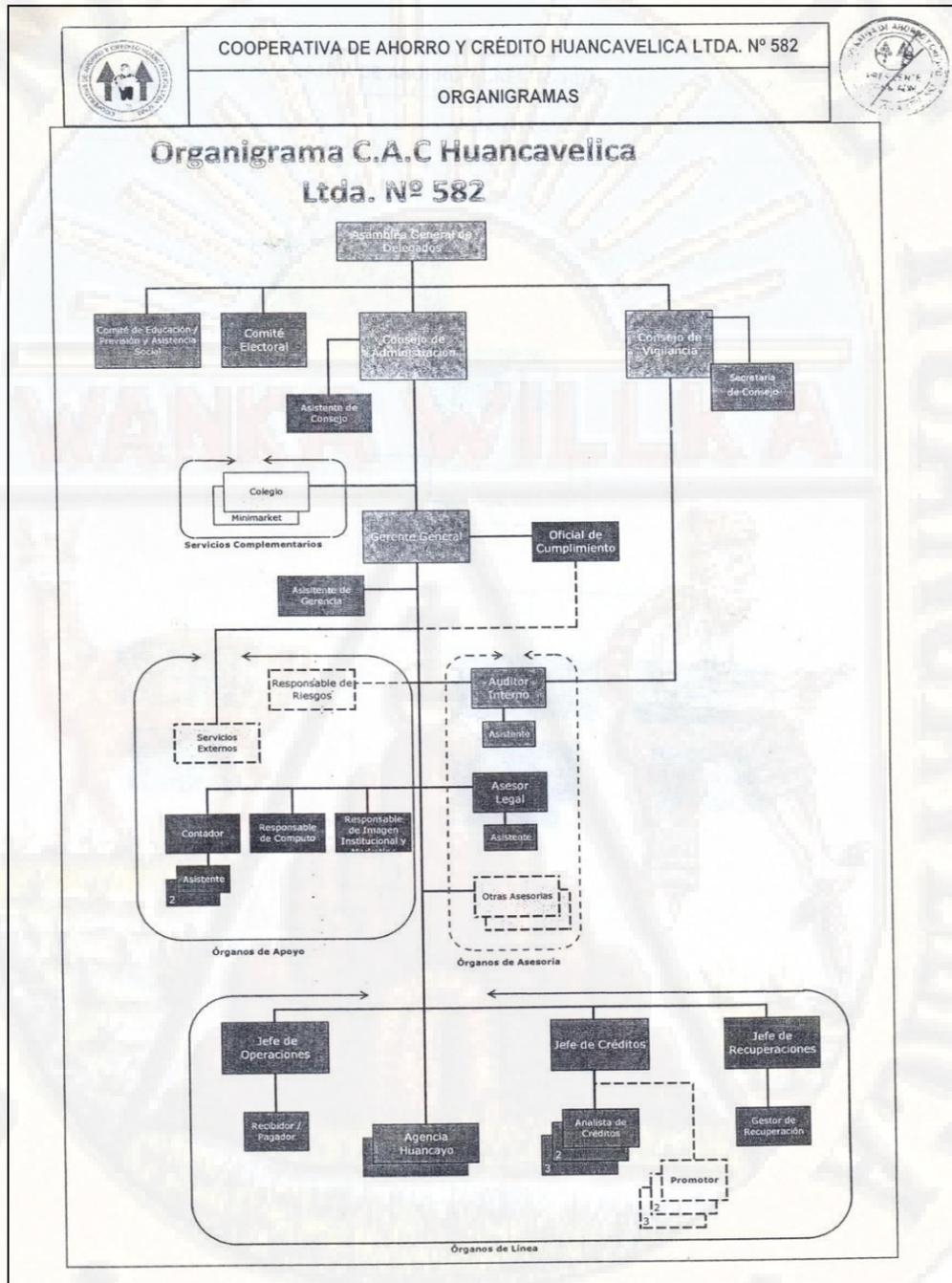
Procurar el máximo bienestar económico, social y cultural de sus socios.

Practicar la ayuda mutua y solidaria entre sus socios, basados en los valores éticos de honestidad, transparencia y responsabilidad social.

Contribuir al desarrollo socio económico local, Regional y Nacional.

Promover nuevas propuestas y estrategias con alternativas innovadoras.

Organigramas de la “Cooperativa De Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582

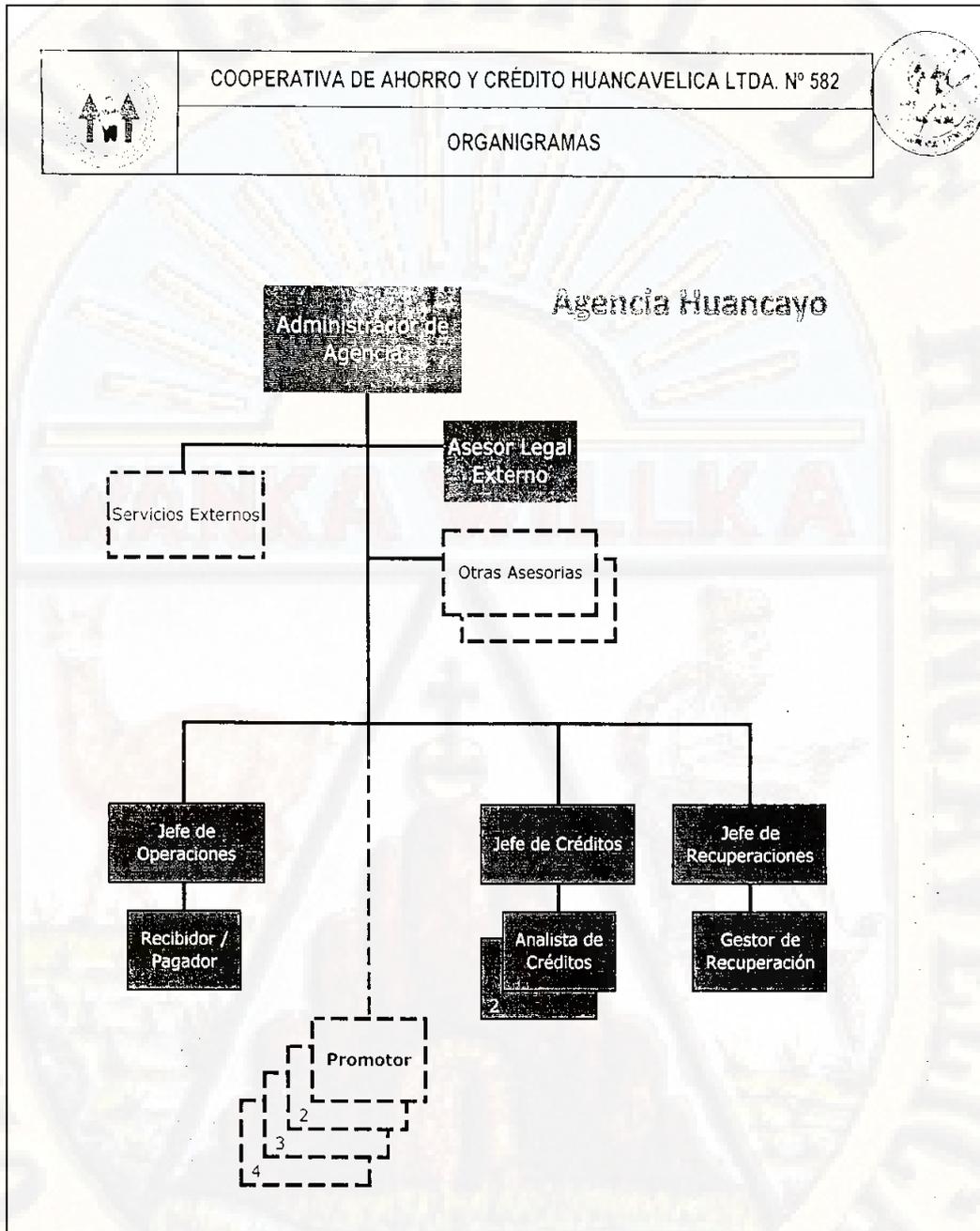




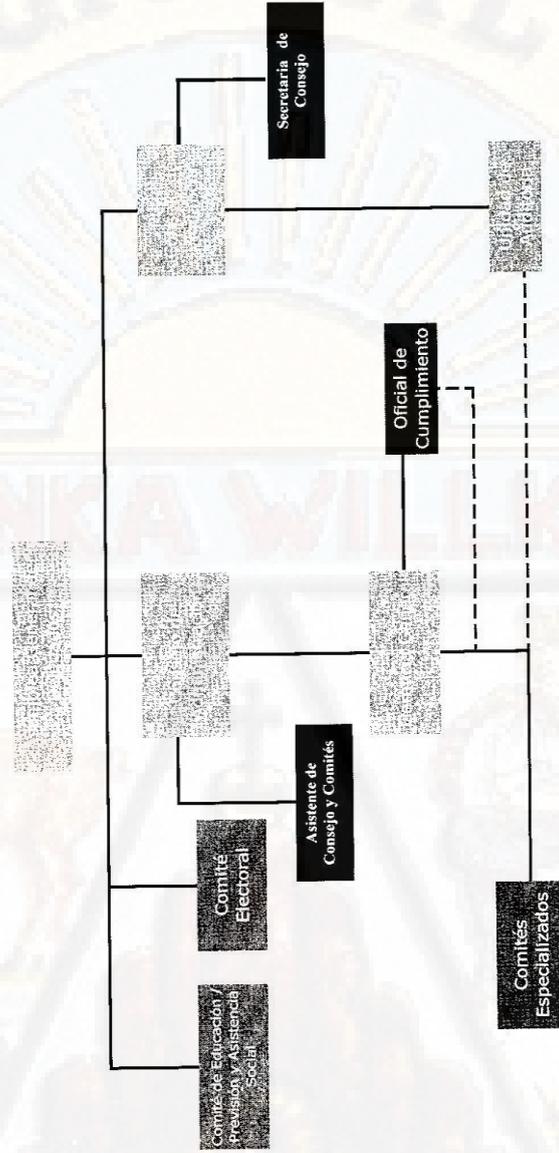
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LTDA. N° 582



ORGANIGRAMAS

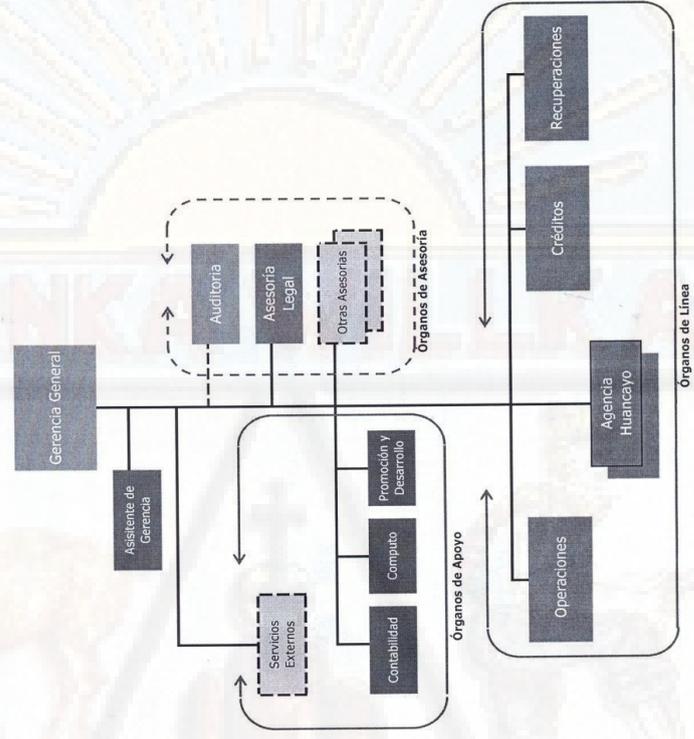


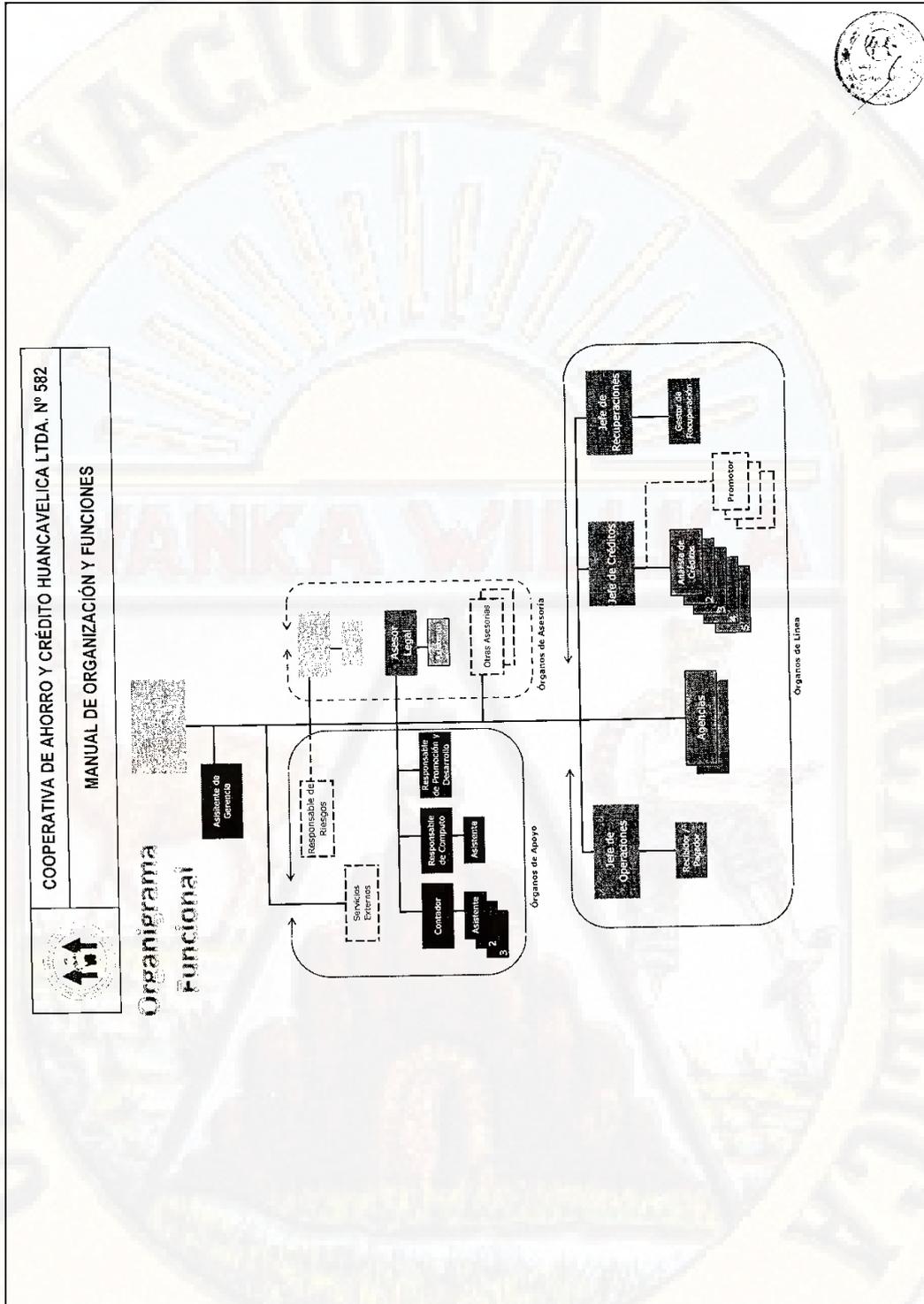
## Nivel Representativo





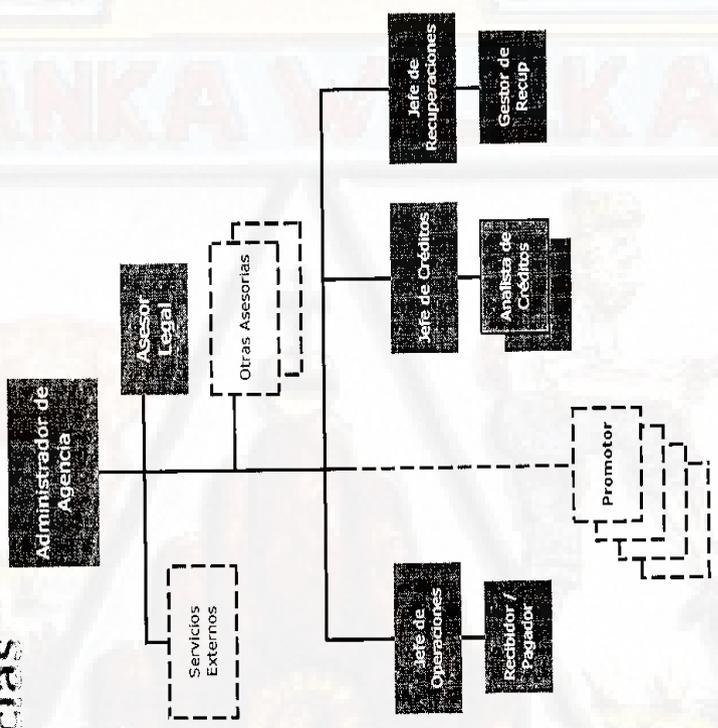
### Nivel Ejecutivo






**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA. N° 582**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**Agencias**



Organigramas de la “Cooperativa De Ahorro Y Crédito Huancavelica Ltda 582. Agencia Huancayo, Nivel Representativo, Nivel Ejecutivo. Organigrama funcional y Agencias.

## **F. MARCO LEGAL**

- ❖ Ley General de Cooperativas – Decreto Supremo N° 074-90-TR.
- ❖ Reglamento de Cooperativas de Ahorro y Créditos no autorizadas a operar con recursos del público, aprobado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 0540-99 y sus modificatorias.
- ❖ Estatuto y sus demás reglamentos aprobados con arreglo a ley, y la normatividad vigente. En los casos no previstos en las indicadas normas se aplicarán los Principios Universales del Cooperativismo, el derecho común.
- ❖ Ley General de Sociedades y de las Entidades Bancarias, Financieras y de Seguros, en lo que fueren pertinentes.
- ❖ Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La administración de riesgo crediticio influye de manera negativa y significativamente en los niveles de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ❖ La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.
- ❖ La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

- ❖ La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

## 2.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- ❖ **Amortización:** Consiste en el pago de una parte del capital prestado más los intereses y costos generados.
- ❖ **Administración:** Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.
- ❖ **Administración de Riesgos:** Es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital.
- ❖ **Bienes Adjudicados:** Bienes que las empresas reciben en dación de pago o adjudicación (judicial o extrajudicial) por deudas contraídas previamente.
- ❖ **Bienes Fungibles:** Son aquellos que pueden ser sustituidos por otros bienes de igual naturaleza u otros bienes de igual valor siempre que no afecten el valor de la prenda ni de los derechos del acreedor.
- ❖ **Capacidad civil:** Aptitud personal para ser sujeto de derechos y obligaciones en la esfera del Derecho Privado; y más comúnmente en el ámbito tradicional del Derecho Civil, en las relaciones jurídicas familiares, reales, contractuales, obligatorias y sucesorias.
- ❖ **Clasificación crediticia:** La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. Esta

capacidad se mide teniendo en cuenta tanto los activos como los pasivos.

- ❖ **Créditos:** Las más general se refiere a las suma de condiciones morales y económicas de una persona y más específicamente, a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes, las prestaciones entre ambas no se dan en forma simultánea sino diferida.
- ❖ **Créditos Directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo, inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.
- ❖ **Créditos Indirectos:** Operaciones de crédito en los cuales la persona natural y/o jurídica asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Incluye los avales, cartas fianzas, carta de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos concedidos o desembolsados y las líneas de crédito revolving no utilizadas.
- ❖ **Créditos Vigentes:** Son aquellos créditos que en sus diferentes productos, se encuentran al día en sus pagos, de acuerdo con lo pactado.
- ❖ **Eficacia:** La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- ❖ **Eficiencia:** Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados
- ❖ **Trabajo en Equipo:** Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas

- ❖ **Evaluación del Riesgo:** A fin de asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros, el banco debe conocer a su cliente, evaluarlo y analizar cuales negocios puede realizar conjuntamente
- ❖ **Fiduciario:** Persona que detenta valores negociables por cuenta de un inversor que es el verdadero titular. El fiduciario ejercita los derechos políticos, siguiendo las instrucciones del titular y recibe los económicos para entregárselos al inversor final.
- ❖ **Identidad:** La identidad es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad. estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás.
- ❖ **Incentivo:** Es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).
- ❖ **Garantía Preferida:** Son aquellas que reúnan todos los siguientes requisitos: Permiten una conversión de la garantía en dinero, con el cual se pueden cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos. Cuenten con documentación legal adecuada. No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la empresa acreedora adquiera clara titulación. Su valor este permanentemente actualizado. IFI: Institución Financiera Intermediaria.
- ❖ **Mora:** Pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.
- ❖ **Morosidad:** La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

- ❖ **Morosidad Crediticia:** Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.
- ❖ **Novación:** Acto por el cual se sustituye una obligación por otra, extinguiéndose la obligación primitiva.
- ❖ **Novación Objetiva:** Cuando deudor y acreedor sustituyen la obligación primitiva por otra.
- ❖ **Novación Subjetiva Activa:** Cuando se sustituye un acreedor por otro (por ejemplo cesión de crédito o venta de cartera, etc.).
- ❖ **Novación Subjetiva por Delegación:** Cuando se sustituye un deudor por otro (cesión de posición contractual). En este caso se extinguen también las garantías salvo pacto en contrario.
- ❖ **Pagare:** El pagare es un título valor por medio del cual una persona (emisor o librador) se obliga a pagar a la orden de otra persona (tomador o beneficiario) una cantidad de dinero en una fecha determinada. El pagare es una promesa de pago y siendo un título "A LA ORDEN" es transmisible por medio de endoso.
- ❖ **Política de Crédito:** Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.
- ❖ **Provisiones Genérica:** Es aquella que se constituye, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal.
- ❖ **Provisiones Específica:** Es aquella que se constituye con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.

- ❖ **Refinanciación:** Se considera “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- ❖ **Responsabilidad:** La responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma conciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad que asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.
- ❖ **Riesgo:** la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.
- ❖ **Riesgo Crediticio:** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

### 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X = Administración de riesgo crediticio

### 2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y = Morosidad

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	
		DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>(X) Administración de riesgo crediticio</b>	<p><b>Según el Comité de Basilea</b>, el Riesgo de Crédito es, “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.</p> <p><b>Según la SBS</b>, define Riesgo de Crédito como, “La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance”.</p>	X <sub>1</sub> : Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de autonomía en la toma de decisiones.</li> </ul>
		X <sub>2</sub> : Incentivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus salarial</li> </ul>
		X <sub>3</sub> : Relación con el socio y/o cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de relación interpersonal</li> </ul>
		X <sub>4</sub> : Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de aceptación de los estándares</li> </ul>
		X <sub>5</sub> : trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de aceptación de opiniones</li> <li>Nivel de aceptación de problemas</li> <li>Nivel de resolución de problemas</li> </ul>
		X <sub>6</sub> : Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Grado de pertenencia hacia la institución</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>(Y) Morosidad</b>	<p>En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.</p> <p><b>(López Domínguez, Raúl)</b></p>	Y <sub>1</sub> : Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de aplicación de las herramientas de gestión</li> <li>Nivel de ejecución del POI.</li> </ul>
		Y <sub>2</sub> : Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas alcanzadas</li> </ul>
		Y <sub>3</sub> Clasificación Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categorías</li> </ul>

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO.**

La presente investigación se desarrollo en la Región de y Provincia de Huancavelica, específicamente en la institución financiera de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LTDA. N° 582**, donde la fundación de la cooperativa se remonta a 1971 cuando un grupo de 60 trabajadores del Área Hospitalaria de Huancavelica, entusiastamente con el objeto de cubrir sus necesidades se agrupan para constituir esta institución.

La cooperativa tiene por domicilio legal en la ciudad de Huancavelica, Provincia de Huancavelica y Departamento de Huancavelica. El plazo de duración de la cooperativa es indefinido y su radio de acción abarca el distrito, provincia y departamento de Huancavelica, pudiendo cuando lo considere necesario el consejo de Administración establecer, trasladar o cerrar oficinas a nivel nacional, previa autorización de la autoridad competente de acuerdo a las normas legales vigentes. La responsabilidad de la cooperativa está limitada a su patrimonio neto y la de sus socios a las aportaciones suscritas.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Fue, la investigación aplicada. **Según Jiménez R. Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica. Editorial Ciencias Médicas, La Habana, (1998)**, por que el problema surge directamente de la práctica social y genera resultados que pueden aplicarse (son aplicables y tienen aplicación en el ámbito donde se realizan) la investigación se considera aplicada. Es obvio, que la

aplicación no tiene forzosamente que ser directa en la producción o en los servicios, pero sus resultados se consideran de utilidad para aplicaciones prácticas. En el ámbito de la medicina clínica, las investigaciones aplicadas pueden contribuir a generar recomendaciones sobre normas de tratamiento, de métodos para diagnóstico o de medidas de prevención secundaria. Es necesario destacar que la labor del investigador (y en particular la del investigador clínico) no termina con el informe de sus resultados sino con la búsqueda de vías para la introducción de éstos en la práctica.

Razón por el cual fue de tipo aplicativo, porque se orientará a la solución de un problema que se planteó para el cual se usaran técnicas y metodologías para el desarrollo para luego enfocarnos y llegar al tramo final del análisis e interpretación de resultados.

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Fue una Investigación descriptivo y explicativo, **según Hernández Sampieri, en su libro metodología de la investigación, capítulo 4, Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.**

**A. ESTUDIOS DESCRIPTIVOS:** Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga.

**B. ESTUDIOS EXPLICATIVOS:** Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno” y ordinariamente anteceden a los otros tres tipos (Dankhe,1986). Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

### **3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Según su naturaleza, profundidad y alcance del propósito de la tesis, fue de tipo analítico y descriptivo ya que utilizaremos técnicas y metodologías, procedimientos y estrategias para la recolección de datos suficientes que nos ayudaran en el logro de nuestro objetivo de estudio de la presente tesis.

**A. MÉTODO ANALÍTICO:** Según Abad, P. (2009, p. 94) “Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado”. Este método en la investigación ese necesario para la fase de revisión de la literatura en la interpretación de información y en el análisis de datos. Comparación, se utiliza cuando se compararan las variables y entre los resultados de las respuestas con la percepción de los estudiantes sobre los docentes.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el de No Experimental, de corte transaccional, de tipo descriptivo y correlacionales. Porque al basarnos en hechos reales es necesario analizarlos para luego realizarlo la contratación de hipótesis y arribar a conclusiones serán recabados en un solo momento (en un punto del tiempo).

Para los siguientes autores, **Hernández Sampieri, R, Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) Metodología de la Investigación. México.Mc. Craw Hill.** el **diseño no experimental**, Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

❖ **EN QUE SE BASA:** Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto.

❖ **DATO IMPORTANTE:** En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador.

**A. DISEÑO TRANSECCIONAL:** Cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se utiliza el diseño transaccional. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

- ❖ **TRANSACCIONALES DESCRIPTIVOS:** Recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen.
- ❖ **TRANSECCIONALES CORRELACIONALES CASUALES:** Describen vinculaciones y asociaciones entre categorías, conceptos o variables y establecen procesos de casualidad entre esos términos.

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

#### 3.6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la población en estudio fue constituida por los funcionarios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582” en la cooperativa agencia principal que son 30 trabajadores, señala que la población es el conjunto de elementos con características comunes que son objetivos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación.

- ❖ **Población:** El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.
- ❖ **Muestra:** Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". **Murria R. Spiegel (1991).**
- ❖ "Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". **Levin & Rubin (1996).**

De lo anterior se ha considerado para el trabajo de investigación al total de trabajadores de la “cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582” oficina principal.

### **3.6.2. MUESTREO**

En el muestreo se utilizó el muestreo No Probabilístico.

Donde, el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados, pues en muchos casos son los únicos que pueden obtener información básica e importante para cumplir los objetivos de la investigación (**Darío Bellido**).

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

### **3.7.1. TÉCNICA**

Las principales técnicas que se utilizó fueron la encuesta y la observación la misma que nos permitió obtener informaciones y datos referentes al objeto de investigación, tanto para ambas variables de estudio.

### **3.7.2. INSTRUMENTOS**

Un instrumento de recolección de datos es en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro del instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes, una forma y un contenido. (**Sabino, 1986**).

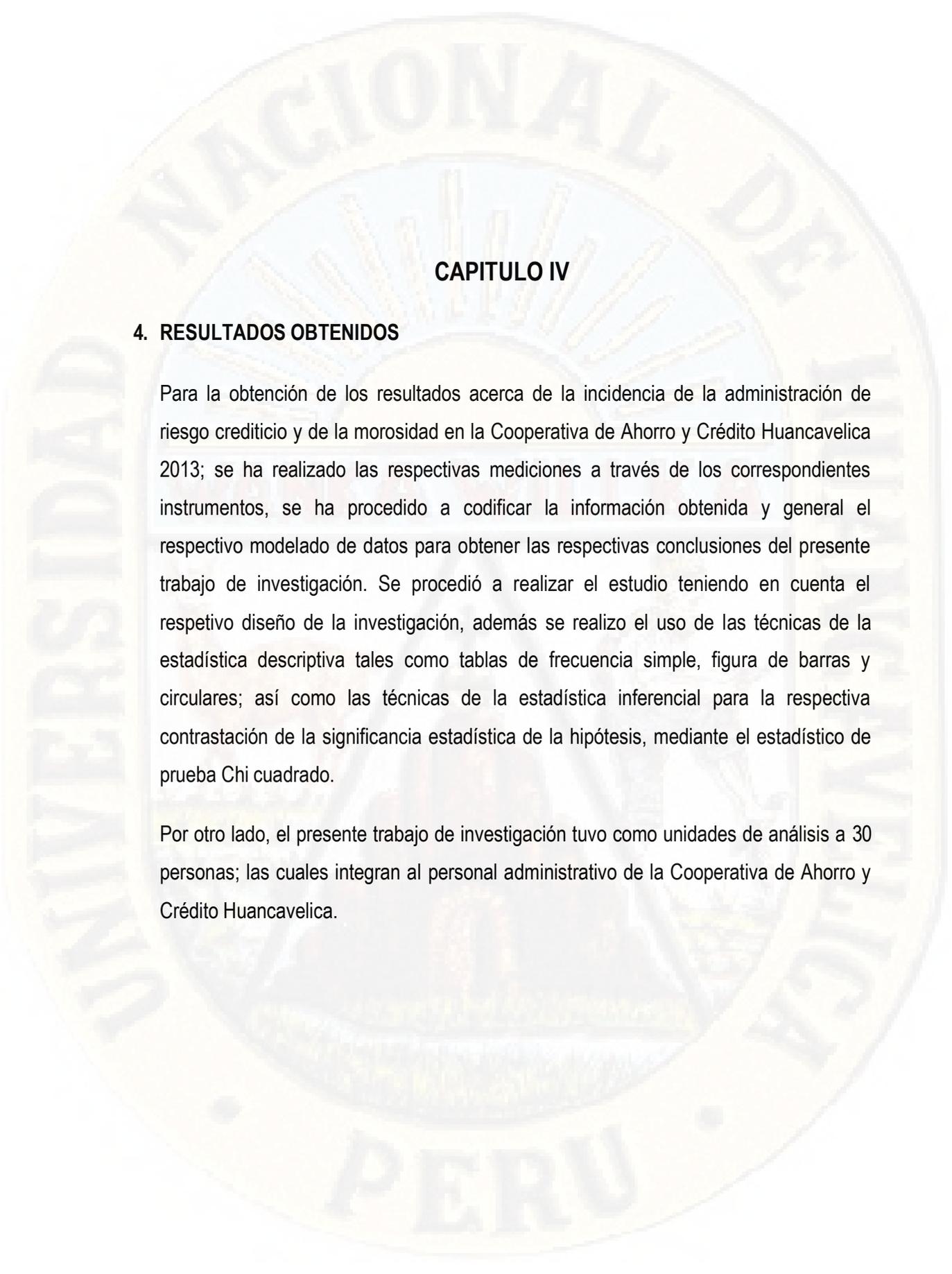
Por tanto para el presente estudio se ha tomado al cuestionario, como instrumento de investigación.

## **3.8. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Durante el trabajo de campo el instrumento, nos permitió capturar datos sobre el punto de vista de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la problemática planteada.

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

- ❖ Elaboración de la base de datos, provenientes de las encuestas, en el programa Excel o SPSS v22.
- ❖ Se presentarán las Tablas de Frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas.
- ❖ Prueba estadística del Chi Cuadrado.



## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS OBTENIDOS

Para la obtención de los resultados acerca de la incidencia de la administración de riesgo crediticio y de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica 2013; se ha realizado las respectivas mediciones a través de los correspondientes instrumentos, se ha procedido a codificar la información obtenida y general el respectivo modelado de datos para obtener las respectivas conclusiones del presente trabajo de investigación. Se procedió a realizar el estudio teniendo en cuenta el respectivo diseño de la investigación, además se realizó el uso de las técnicas de la estadística descriptiva tales como tablas de frecuencia simple, figura de barras y circulares; así como las técnicas de la estadística inferencial para la respectiva contrastación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante el estadístico de prueba Chi cuadrado.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación tuvo como unidades de análisis a 30 personas; las cuales integran al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica.

#### 4.1. ÍNDICE DE CONSISTENCIA INTERNA – ALFA DE CRONBACH

El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por **(Cronbach en 1951.)**

Donde el alfa de Cronbach es un índice cuyo valor varía entre cero (0) y uno (1), los valores más altos de este índice nos indican mayor consistencia. Si su valor supera el 0,8 hablamos de fiabilidad, por supuesto que cuando este valor no supera el 0,8 hablamos de un instrumento inconsistente y probablemente también inestable.

##### Tabulación Alfa de Cronbach – SPSS22:

**Tabla1. Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	29	96,7
	Excluido <sup>a</sup>	1	3,3
	<u>Total</u>	<u>30</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.826</u>	<u>49</u>

Fuente: Bases de datos SPSS.

## Valor del Alfa de Cronbach

$$\alpha = 0.826$$

**Interpretación:** El valor obtenido de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, por tal la evaluación de la consistencia interna es **buena**, conforme a George y Mallery (2003).

## 4.2. RESULTADOS ESTADÍSTICOS - DATOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 3.** Estadísticos descriptivos – Variable Administración del Riesgo Crediticio

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar	Varianza	Curtosis	Error estándar
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico
Responsabilidad (agrupado)	30	1	3	55	1,83	,648	,420	-,502	,833
Incentivo (agrupado)	30	1	3	56	1,87	,730	,533	-1,019	,833
Dinámica con el socio (agrupado)	30	1	3	49	1,63	,718	,516	-,699	,833
Estándares de Riesgo Crediticio (agrupado)	30	1	3	57	1,90	,662	,438	-,557	,833
Manejo de Conflictos (agrupado)	29	1	3	57	1,97	,626	,392	-,193	,845
Identidad (agrupado)	30	1	3	58	1,93	,740	,547	-1,085	,833
N válido (por lista)	29								

Fuente: Bases de datos.

**Tabla 4.** Estadísticos descriptivos – Variable Morosidad

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar	Varianza	Curtosis	Error estándar
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico
Eficiencia (agrupado)	30	1	3	62	2,07	,583	,340	,229	,833
Eficacia (agrupado)	30	1	3	55	1,83	,648	,420	-,502	,833
Clasificación Crediticia (agrupado)	30	1	3	57	1,90	,662	,438	-,557	,833
N válido (por lista)	30								

Fuente: Bases de datos.

### 4.3. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos. Presentamos los resultados generales de los niveles comparativos de las variables de estudio de manera descriptiva; luego calcularemos la prueba de hipótesis tanto general y específicas.

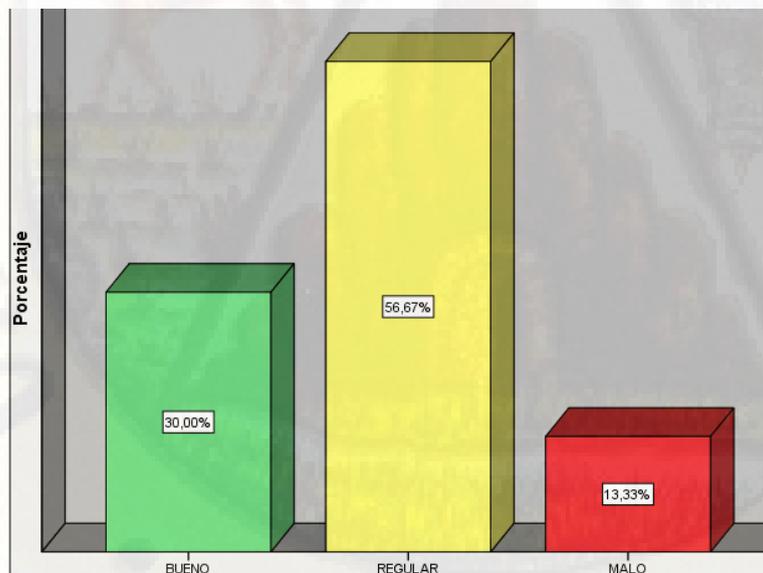
#### 4.3.1. RESULTADOS POR DIMENSIONES AGRUPADAS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

**Tabla 3. Responsabilidad (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	9	30,0	30,0	30,0
	REGULAR	17	56,7	56,7	86,7
	MALO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

Gráfico 1. Dimensión responsabilidad (agrupado)



Fuente: Tabla 3.

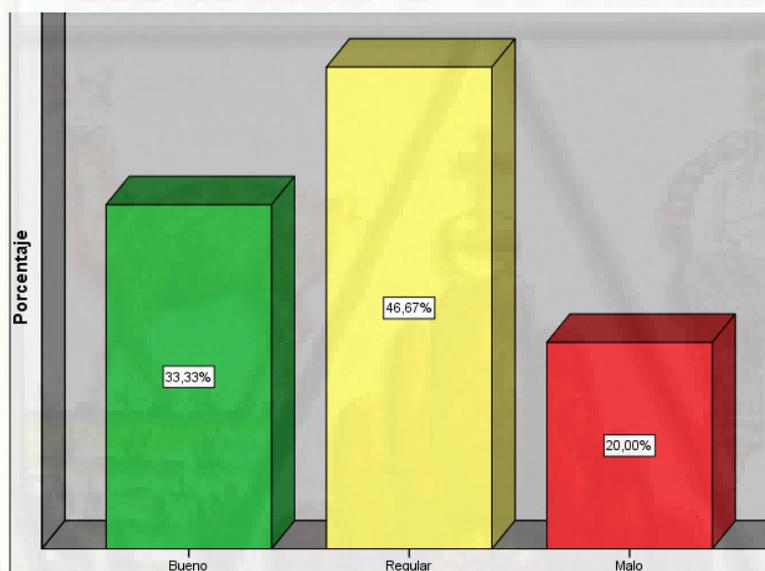
- ❖ **Descripción:** De la tabla 3 y la figura 1, observamos que para el personal los niveles de responsabilidad tienen niveles regulares en mayor porcentaje al 56.7%, seguido de la calificación de bueno con el 30% y el 13.3% lo califica como malo.

**Tabla 4. Incentivo (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	14	46,7	46,7	80,0
	Malo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 2. Dimensión Incentivo (agrupado)**



Fuente: Tabla 4.

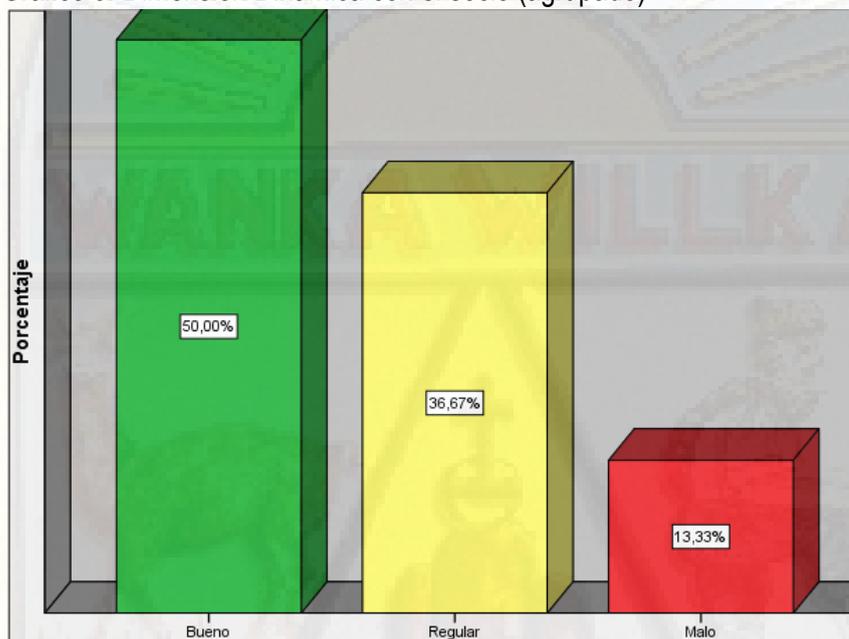
- ❖ **Descripción:** De la tabla 4 y la figura 2, observamos que para el personal los niveles de incentivo, son regulares en 46.7%, seguido de 33.3% que califica como bueno y el 20% lo califica como malo. (Se puede observar que el nivel de *malo* se ha incrementado en relación a la dimensión responsabilidad)

**Tabla 5. Dinámica con el socio (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	11	36,7	36,7	86,7
	Malo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 3. Dimensión Dinámica con el socio (agrupado)**



Fuente: Tabla 5.

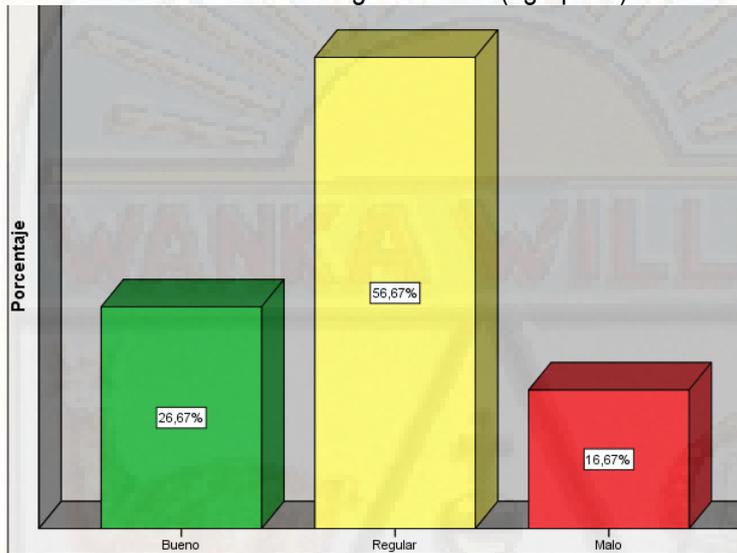
- ❖ **Descripción:** De la tabla 5 y la figura 3, observamos que para el personal de la Cooperativa considera que la dimensión dinámica con el socio en bueno en un 50%, y regular en un 36,7% y el 13,3% considera como malo. Como se puede apreciar el personal de la Cooperativa afirma que la dinámica con el Socio es positiva y alentadora lo que implica un buen manejo de trato respecto a los socios, permitiendo así mejores niveles de comunicación que influenciarían en los niveles de morosidad, situación que la contrastación de hipótesis se podrá evidenciar o no.

**Tabla 6. Estándares de Riesgo Crediticio (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	8	26,7	26,7	26,7
	Regular	17	56,7	56,7	83,3
	Malo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 4. Estándares de Riesgo Crediticio (agrupado)**



Fuente: Tabla 6.

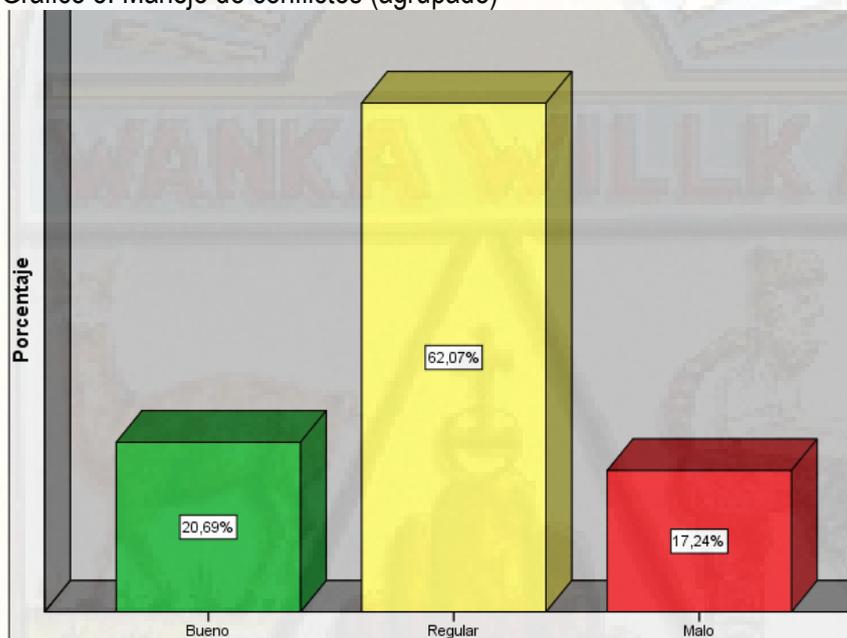
- ❖ **Descripción:** De la tabla 6 y la figura 4, observamos que para el personal los estándares de Riesgo Crediticio son regulares en un 56,7%, y el 26,7% considera que estos estándares con regulares y el 16,7% considera como malos. Recordemos que en cuanto este punto es preciso establecer políticas y procedimientos que contemplen los aspectos como los límites de riesgo que está dispuesta a asumir, los límites de exposición de riesgo a cargo de personas que representen riesgo común, la vigilancia y control efectivo de la naturaleza, características, diversificación y calidad de la Cartera de crédito; así como analizar el Riesgo crediticio considerando el efecto tanto de las operaciones de otorgamiento de crédito y en su caso con instrumentos financieros, incluyendo los derivados.

**Tabla 7. Manejo de Conflictos (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	20,0	20,7	20,7
	Regular	18	60,0	62,1	82,8
	Malo	5	16,7	17,2	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 5. Manejo de conflictos (agrupado)**



Fuente: Tabla 7.

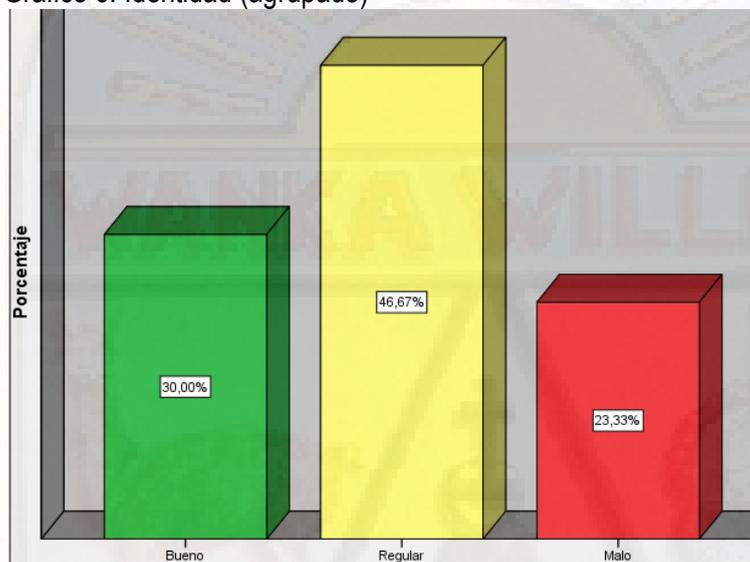
- ❖ **Descripción:** De la tabla 7 y la figura 5, observamos que para el personal de la cooperativa el manejo de conflictos es regular en un 62,1% y que tanto los calificativos como bueno y malo tienen cercanías similares el primero en un 20,7% y el segundo en un 17,2%. Consideremos que existe conflicto cuando las personas chocan en su manera de ver las cosas, cuando tienen intereses o intereses opuestos, cuando tienen maneras distintas de sentir o pensar y éstas diferencias impiden trabajar juntos, convivir juntos, unir esfuerzos. Estos desacuerdos se manifiestan en pleitos, grillas, ocultamiento de información, bloqueo mutuo del trabajo, no colaboración, etc.

**Tabla 8. Identidad (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	30,0	30,0	30,0
	Regular	14	46,7	46,7	76,7
	Malo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 6. Identidad (agrupado)**



Fuente: Tabla 8.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 8 y la figura 6, observamos que para el personal de la cooperativa considera que la dimensión de identidad tiene niveles regulares de 46,7% y como regular y el 30% como bueno y el 23,3%. Recordemos que Identidad nos permite obtener una personalidad corporativa en los productos y objetos, incorporar la identidad del lugar, para referenciarse también entre la proliferación de establecimientos que ofrecen servicios similares, en este aspecto observamos que la Cooperativa de Ahorro y crédito se encuentra en óptimos estándares.

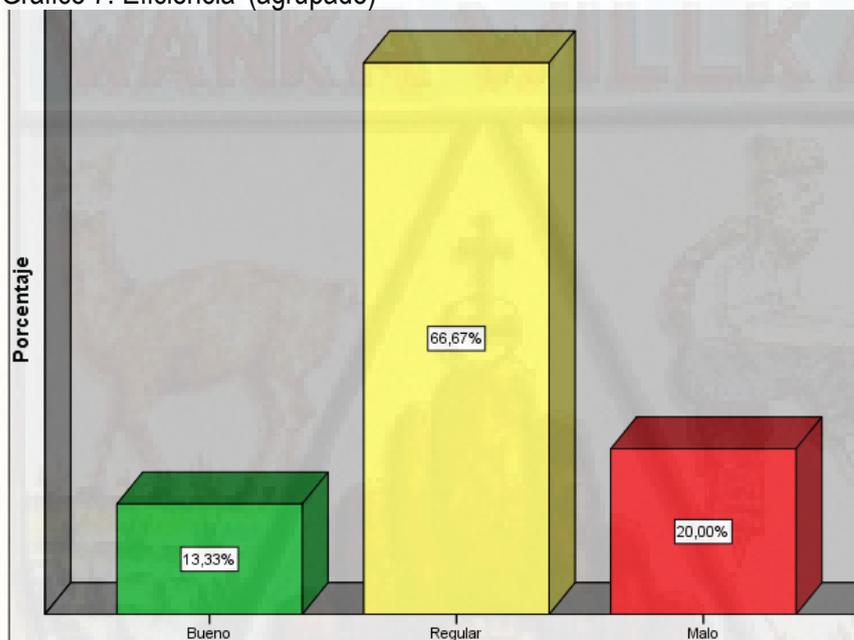
#### 4.3.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES AGRUPADAS DE LA VARIABLE MOROSIDAD

**Tabla 9. Eficiencia (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	20	66,7	66,7	80,0
	Malo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 7. Eficiencia (agrupado)**



Fuente: Tabla 9.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 9 y la figura 7, observamos que para el personal de la cooperativa los niveles- de eficiencia son buenos únicamente en un 13.3% y regulares en un 66.7% considera que son regulares y el 20% considera que son malos. Consideremos que el grado de bondad u optimilidad alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios; se asocia con la proximidad entre el nivel de productiva, definido por la relación técnica que existe entre los

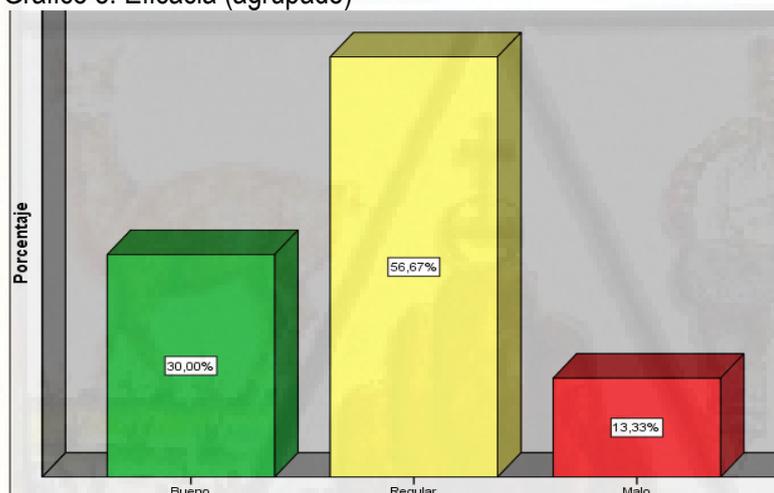
recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros obtenidos de una entidad particular y el máximo alcanzable en condiciones dadas.

**Tabla 10. Eficacia (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	30,0	30,0	30,0
	Regular	17	56,7	56,7	86,7
	Malo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 8. Eficacia (agrupado)**



Fuente: Tabla 10.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 10 y la figura 8, observamos que para el personal de la Cooperativa considera que la eficacia tiene niveles regulares de 56,7%, y como bueno el 30% y como malo el 13.3%. Recordemos que la eficacia se define como una medida del logro de los resultados, es decir está relacionada con alcanzar las metas establecidas, en ese sentido los trabajadores de la Cooperativa consideran que en un 30% se logran hacer las cosas de forma correcta las actividades de trabajo; pero no sólo involucra ello sino que también incluye las habilidades que tengan las personas, ya que uno de los problemas que más le preocupa a los

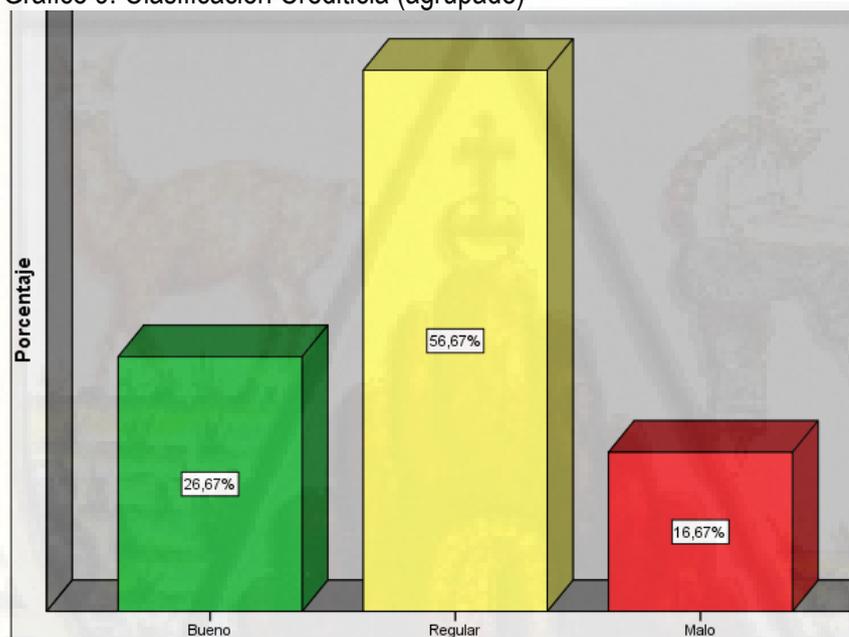
directivos y a la alta gerencia es la consecución de personal idóneo y capaz de manejar sus empresas, encontrar empresas confiables y que tengan un buen manejo de las estructuras administrativas es bastante complicado. Por ello frente a la administración financiera tiene que tener el control, en las inversiones y en la efectividad en el manejo de recursos.

**Tabla 11. Clasificación Crediticia (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bueno	8	26,7	26,7	26,7
Regular	17	56,7	56,7	83,3
Malo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 9. Clasificación Crediticia (agrupado)**



Fuente: Tabla 11.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 11 y la figura 9, observamos que para el personal de la cooperativa la clasificación crediticia tienen niveles regulares en un 56,7%, y bueno como un 26,7% y malo en un 16,7%. La clasificación del crédito consiste en considerar una serie de indicadores que se han establecidos e indican la solvencia general (capacidad de pago de la deuda emitida).

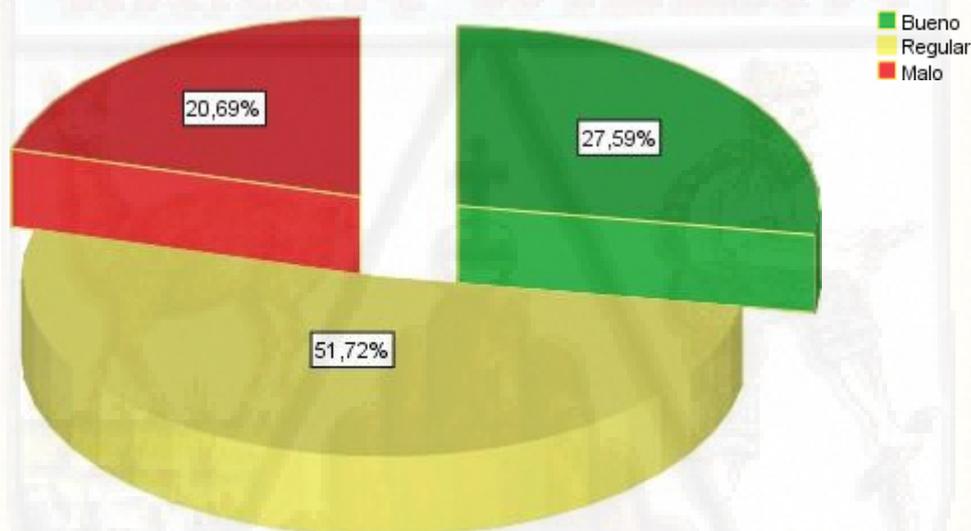
#### 4.3.3. RESULTADOS AGRUPADOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

**Tabla 12. Administración de Riesgo Crediticio (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	8	26,7	27,6	27,6
	Regular	15	50,0	51,7	79,3
	Malo	6	20,0	20,7	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Bases de datos.

**Gráfico 10. Clasificación Crediticia (agrupado)**



Fuente: Tabla 14.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 12 y la figura 10, observamos que la variable administración de Riesgo crediticio es percibida como regular en un 51,7% y como bueno en un 27,6% y como malo en un 20,7%. Estos resultados nos permiten visualizar que la administración de Riesgo Crediticio debe buscar esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, buscando opciones en el esquema de trabajo que asegure la calidad de los portafolios.

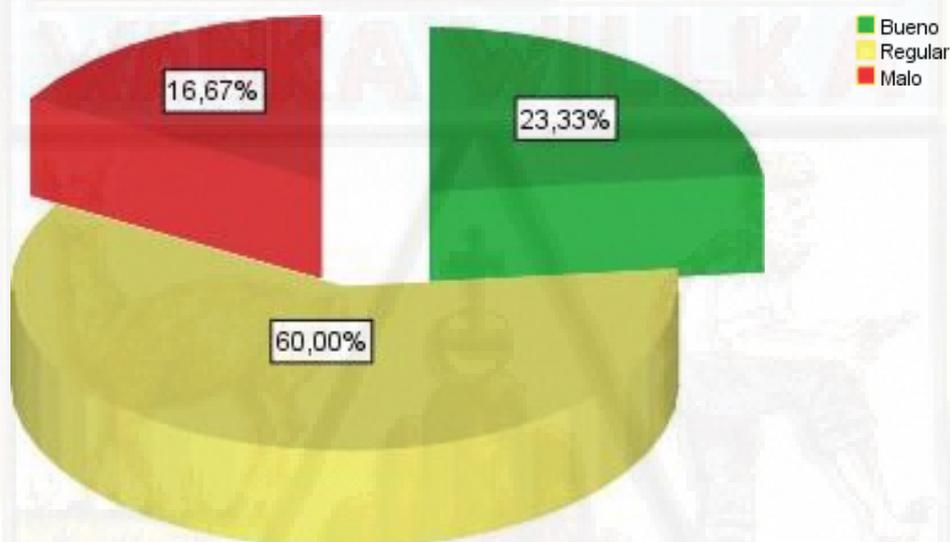
#### 4.3.4. RESULTADOS AGRUPADOS DE LA VARIABLE MOROSIDAD

Tabla 13. Morosidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	18	60,0	60,0	83,3
	Bajo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos.

Gráfico 11. Morosidad (agrupado)



Fuente: Tabla 14.

- ❖ **Descripción:** De la tabla 13 y la figura 11, observamos que la variable morosidad tiene niveles regulares en un 60%, y como altos en un 23,3% y como bajo en un 16,7%. Estos resultados nos permiten visualizar los niveles de morosidad, que se define como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. En otras palabras, la morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada y en la cooperativa este incumplimiento del compromiso de pago en

niveles altos es de 23%, lo que significaría de que 23 personas de cada 100 incumplen con sus pagos.

#### 4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis se utilizará la prueba del Chi Cuadrado de Pearson, puesto que los datos obtenidos son cualitativos y no paramétricos.

##### 4.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

Ho: La administración del riesgo crediticio NO incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

##### A. Nivel de Significancia

Nivel de significancia:

$$(\alpha) = 0,05 (5\%)$$

Nivel de confianza:

$$(\gamma) = 0,95 (95\%)$$

##### B. Elección del estadístico de prueba

Dado que la variable La administración del Riesgo crediticio es una categoría (cualitativas), utilizamos la función chi cuadrada a través del programa SPSS 22:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,163 <sup>a</sup>	4	,057
Razón de verosimilitud	11,311	4	,023
Asociación lineal por lineal	,590	1	,442
N de casos válidos	29		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,03.

### C. Lectura del p-valor

Cálculo de **P** valor calculado es:

$$P = 0.057 \text{ (El P valor es la magnitud del error)}$$

Por lo tanto:

$$P > \alpha$$

$$0.057 > 0.05$$

### D. Toma de la decisión

Como  $P > \alpha$  , es decir,  $0.057 > 0.05$ , se RECHAZA la hipótesis alterna o de investigación, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados podemos decir que estadísticamente no existe evidencia suficiente para afirmar la incidencia negativa de la administración de riesgo crediticio en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 Oficina Principal - 2013.”

**Por lo tanto;** se concluye que “La administración del riesgo crediticio NO incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013”.

#### 4.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

##### A. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 01

Ha: La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

Ho: La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

##### A. Nivel de Significancia

Nivel de significancia:

$$(\alpha) = 0,05 (5\%)$$

Nivel de confianza:

$$(\Upsilon) = 0,95 (95\%)$$

##### B. Elección del estadístico de prueba

Dado que la morosidad en su dimensión eficiencia son categóricas (cualitativas), utilizamos la función chi cuadrada a través del programa SPSS 22:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Tabla 18. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,742 <sup>a</sup>	4	,442
Razón de verosimilitud	5,886	4	,208
Asociación lineal por lineal	2,391	1	,122
N de casos válidos	29		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

### C. Lectura del p-valor

Cálculo de **P** valor calculado es:

$$P = 0.442 \text{ (El P valor es la magnitud del error)}$$

Por lo tanto:

$$P > \alpha$$

$$0.442 > 0.05$$

### D. Toma de la decisión

Como  $P > \alpha$  , es decir,  $0.442 > 0.05$ , se RECHAZA la hipótesis alterna o de investigación, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados podemos decir que estadísticamente no existe evidencia suficiente para afirmar la incidencia negativa de la administración de riesgo crediticio en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 Oficina Principal - 2013.”

**Por lo tanto;** se concluye que “La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión

eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.”

## **B. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 02**

Ha: La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

Ho: La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

### **A. Nivel de Significancia**

Nivel de significancia:

$$(\alpha) = 0,05 (5\%)$$

Nivel de confianza:

$$(\gamma) = 0,95 (95\%)$$

### **B. Elección del estadístico de prueba**

Dado que los niveles de morosidad en su dimensión eficacia son categóricas (cualitativas), utilizamos la función chi cuadrada a través del programa SPSS 22:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Tabla 18. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,234 <sup>a</sup>	4	,264
Razón de verosimilitud	6,208	4	,184
Asociación lineal por lineal	,020	1	,888
N de casos válidos	29		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

**C. Lectura del p-valor**

Cálculo de **P** valor calculado es:

$$P = 0.264 \text{ (El P valor es la magnitud del error)}$$

Por lo tanto:

$$P > \alpha$$

$$0.264 > 0.05$$

**D. Toma de la decisión**

Como  $P > \alpha$  , es decir, **0.264 > 0.05**, se RECHAZA la hipótesis alterna o de investigación, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados podemos decir que estadísticamente no existe evidencia suficiente para afirmar la incidencia negativa de la administración de riesgo crediticio en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 Oficina Principal - 2013.”

**Por lo tanto**; se concluye que “La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.”

### C. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 03

Ha: La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

Ho: La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.

#### A. Nivel de Significancia

Nivel de significancia:

$$(\alpha) = 0,05 (5\%)$$

Nivel de confianza:

$$(\gamma) = 0,95 (95\%)$$

#### B. Elección del estadístico de prueba

Dado que la dimensión “Clasificación Crediticia” como parte de la variable Morosidad es categórica (cualitativas), utilizamos la función chi cuadrada a través del programa SPSS 22:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,005 <sup>a</sup>	4	,011
Razón de verosimilitud	15,317	4	,004
Asociación lineal por lineal	3,657	1	,056
N de casos válidos	29		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,03.

### C. Lectura del p-valor

Cálculo de **P** valor calculado es:

$$P = 0.011 \text{ (El P valor es la magnitud del error)}$$

Por lo tanto:

$$P < \alpha 0.011 < 0.05$$

### D. Toma de la decisión

Como  $P < \alpha$ , es decir,  $0.011 < 0.05$ , se **ACEPTA** la hipótesis alterna o de investigación, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados podemos decir que estadísticamente existe evidencia suficiente para afirmar la incidencia negativa de la administración de riesgo crediticio en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 Oficina Principal - 2013.”

**Por lo tanto**; se concluye que “La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión

clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica  
Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.



## DISCUSIÓN

- ❖ Es indudable que el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía, por tanto, la institución financiera permite que los recursos de los agentes superavitarios puedan ser administrados a beneficio de los agentes deficitarios. Sin embargo, el riesgo de crédito que se traduce en la morosidad de la entidad es una causa de los problemas de las instituciones financieras. En el caso peruano la evolución de la calidad de cartera esta determinada por factores macro y microeconómicos, es decir, para la dinámica de la morosidad bancaria no solo son importantes la característica del entorno económico en el que la entidad bancaria se desenvuelve sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción de la entidad financiera. (Aguilar y Morales). Por otro lado Guillen, concluye que la tasa de interés ha sido uno de los factores más importantes en la determinación de la morosidad, observándose que aquellas instituciones que cobraban por sus créditos más que el promedio de sistema elevaban la cartera atrasada, en ese sentido también afirma que los factores internos afectan a las instituciones, los relacionados a la política de otorgamiento de créditos han sido los más importantes seguidos de eficiencia productiva y finalmente los de conducta tomadora de riesgo, con excepción de los bancos pequeños en donde este último factor resultó el más relevante.

Conforme lo menciona Albuja, en la tesis "Mejoramiento de los Procesos de Atención al Cliente en el Área de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa Atuntaqui"; el problema en cuanto al no cumplimiento con las metas y objetivos en los niveles de morosidad se debía a la inexistencia de procesos definidos en las diferentes áreas en suma el aspecto organizacional es considerada como determinante en los niveles de morosidad. Estos mismos resultados se ven reflejados a través de la prueba de hipótesis en la que se concluye que una efectiva administración del riesgo crediticio permite mejorar los niveles de morosidad. En otras palabras, garantizar los controles adecuados del riesgo de crédito, mantener un proceso para administrar, medir y

monitorear el crédito, es una medida ineludible para minimizar el riesgo de la cartera crediticia y maximizar la tasa de rendimiento. Esto último se afirma con los resultados de las hipótesis específicas 1 y 2; en las que se pone al descubierto que la administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en la morosidad en su dimensión eficiencia, ni en la morosidad en su dimensión eficacia. Consideremos que la eficiencia en el proceso de cobranza siempre será un objetivo importante. Medidas tales como los tiempos de conversación, el trabajo posterior al llamado o tiempos de cierre, etc. que serán medidas necesarias para medir la eficiencia. En estos casos la administración estratégica asegura que el proceso de cobro sea a la vez eficiente y eficaz, además ofrece mayor oportunidad de involucrar al cliente en mora y mejorar las tasas de contacto con la persona adecuada.

- ❖ Sin embargo, con respecto a la tercera hipótesis en la que se plantea que el riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda., los resultados nos indican que existen suficiente evidencia estadística para afirmar que la administración de riesgo crediticio no está siendo gestionada de la mejor manera. Esto último nos podría llevar nuevas interrogantes que servirían de base a futuras investigaciones, así podríamos afirmar que la clasificación de la Cooperativa en las categorías 0, 1, 2,3 y 4, tienen algunas deficiencias que podrían estar en su misma clasificación o en su administración, ya que como se sabe este es un mecanismo de control que permite tomar decisiones apropiadas según las circunstancias en concordancia con las normas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## CONCLUSIONES

### Primera:

En referencia al objetivo general: Determinar la incidencia negativa de la administración del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013, se concluye que; “La administración del riesgo crediticio NO incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013”. El cual se demuestra con las prueba del Chi cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,057 > 0,05;  $\chi^2 = 9,163^a$ ).

### Segunda:

Respecto al objetivo específico 01: Determinar la incidencia negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: “La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013”. El cual se demuestra con las prueba del Chi cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,442 > 0,005;  $\chi^2 = 3,742^a$ ).

### Tercera:

Respecto al objetivo específico 02: Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: La administración de riesgo crediticio NO incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina

Principal – 2013. Demostrando con la aplicación del Chi Cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,264 > 0,05;  $\chi^2 = 5,234^a$ ).

**Cuarta:**

Respecto al objetivo específico 03: Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013, se concluye que: La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013. Demostrando con la aplicación de Chi Cuadrado de Pearson (Sig. Bilateral = 0,011 < ;  $\chi^2 = 13,005^a$ ).

## RECOMENDACIONES

### Primera:

Conforme a los resultados estadísticos de la hipótesis general se tiene que las variables de estudio la administración del riesgo crediticio no incide de manera negativa en los niveles de morosidad, por lo que se recomienda a la Institución Financiera seguir invirtiendo y mejorando la capacidad de gestionar el riesgo crediticio considerando el marco legal – financiero creando una estrategia y/o política institucional para la mejora continua a favor de la obtención de mayores beneficios de la Institución.

### Segunda:

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la implementación de un **proceso más dinámico para la gestión de la morosidad** que permita que los trabajadores y ahorristas (socios) se sientan identificados con la institución formando parte de una familia. La implementación de este proceso en suma permitirá generar el **engagement**, que no es otra cosa que el grado en que el trabajador interactúa con su institución el cual permite identificar el esfuerzo voluntario de los trabajadores a alcanzar los objetivos planteados y su vez se trata de lograr este mismo sentimiento con los socios.

### Tercera:

Se recomienda implementar un programa permanente de atención y gestión del cliente; con la finalidad de tratar los casos extremos de morosidad con sumo cuidado, ya que como mencionábamos anteriormente los clientes, no son personajes eventuales sino son “socios” ello significa que estarán en permanente contacto con la institución.

### Cuarta:

Se recomienda implementar un estudio sobre la idiosincrasia y/o característica de los socios y de los pobladores de la ciudad en materia crediticia y financiera con la finalidad de orientar las políticas y las estrategias de la institución.

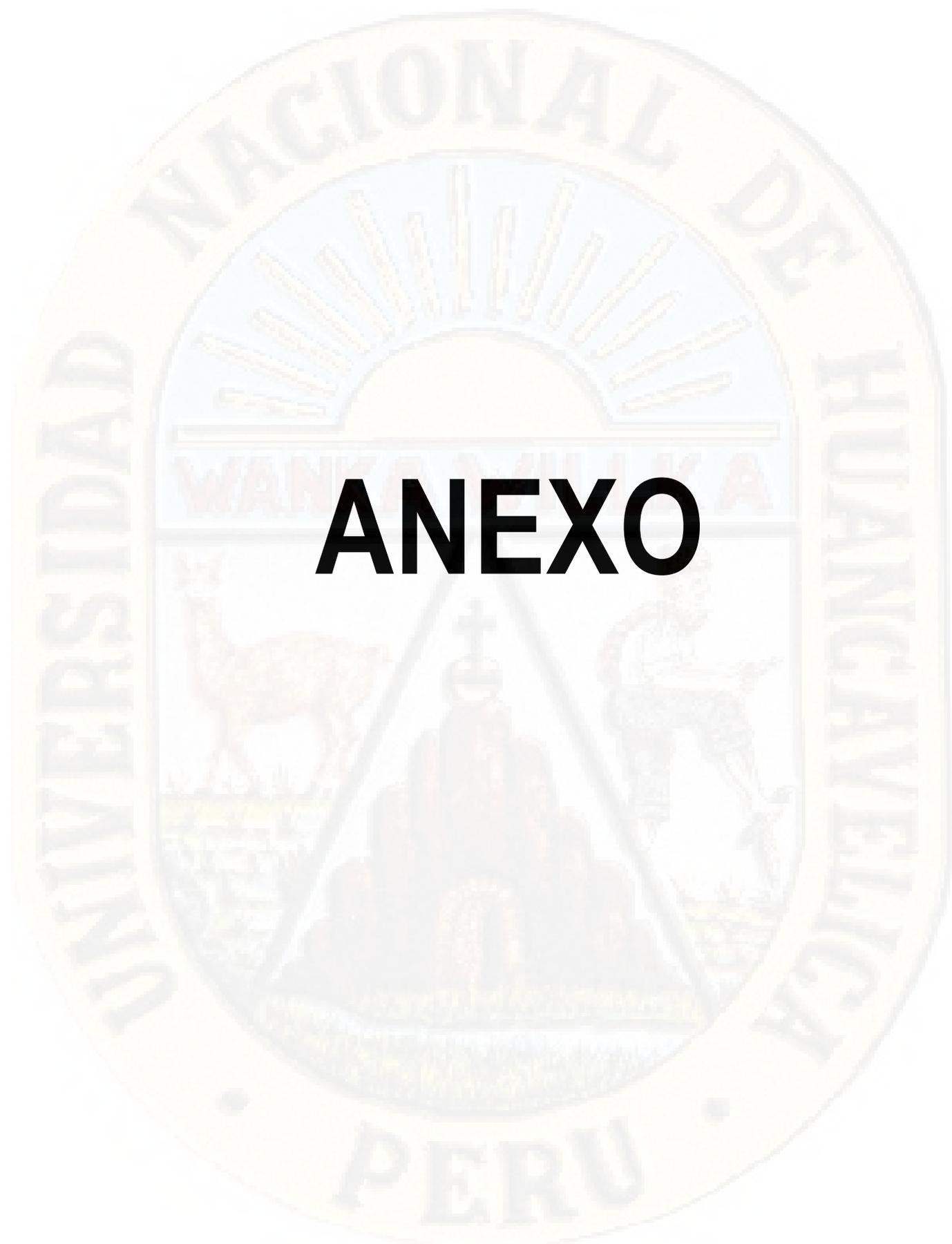
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Abad, P. (2009, p. 94).
- ❖ Antonio Romero y Miguel Pérez, “Estudio psicológico de una muestra de cooperativas de trabajo asociado de Andalucía”. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España Número 26, 2000. 2000).
- ❖ Bodie y Merton en su libro de FINANZAS. 2ª edición litográfica INDAMEX .S.A México 2005.
- ❖ Calderón Espínola (29,30,31).
- ❖ Centrales de Riesgos Privadas (CEPIRS).
- ❖ Comité de Basilea.
- ❖ Conacev.
- ❖ Coral, F. (2010). “Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004- julio 2009”. Piura.
- ❖ Cronbach en 1951.
- ❖ Chacón Basagoitia, Maykold Rodwin Y Rosales Norabuena, Richar Henry En Su Tesis Titulada “ El Control Del Riesgo Crediticio Mediante Una Adecuada Evaluación A Los Clientes De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Trujillo.
- ❖ Dankhe, 1986.
- ❖ Darío Bellido.
- ❖ Entidades Financieras Máster de Contabilidad y finanzas Inmaculada C. González Murillo, 2012.
- ❖ Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica.
- ❖ FENACREP.
- ❖ Georgina Ehlermann.
- ❖ Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo, en el estudio titulado “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú, (año 2003.)”, Realizado en el IEP – Instituto de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- ❖ Guzman, 2008, págs. (10,74), con la (tesis pregrado). titulada “La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito, comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia”, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- ❖ Hans Jonás en su libro Responsabilidad y tecnología (pag. 181).
- ❖ Hernández Sampieri, en su libro metodología de la investigación, capítulo 4, Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.
- ❖ Hernández Sampieri, R, Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) Metodología de la Investigación. México.Mc. Craw Hill. el diseño no experimental
- ❖ Instituto de Formación Bancaria.
- ❖ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de la Producción. (PRODUCE).
- ❖ Jiménez R. Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica. Editorial Ciencias Médicas, La Habana, (1998).
- ❖ Jon Katzenbach.
- ❖ Joseph Stiglitz (2006).
- ❖ Juan Lara Rubio, en la tesis titulada “La Gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Micro finanzas en el Perú”, (año 2009 – 2010.), Para obtener el Grado Académico de Doctor de la Universidad de Granada – España.
- ❖ Ley N° 26702, Reglamento de las COOPAC.
- ❖ Levin & Rubin (1996).
- ❖ López Domínguez, Raúl.
- ❖ Manual de Políticas de Crédito de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582”.
- ❖ Mery Cecilia Guzmán Delgado, con la tesis titulada “La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia”, en el año 2008.
- ❖ Mónica Salazar Delgado.
- ❖ Murria R. Spiegel (1991).

- ❖ Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS).
- ❖ POI Coopac Huancavelica.
- ❖ karla Merino- Transcripción de aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cult.
- ❖ Karen Mokate Junio, 1999.
- ❖ Kidder Riley Murillo Flores y Beliza Rocsana Huamán Camones, Con la tesis titulada “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010”, Para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaras.
- ❖ Raquel Giraldo Jaramillo.
- ❖ Read Users' Comments (11).
- ❖ Reglamentos de ahorro y créditos de la cooperativa Huancavelica Ltda. 582.
- ❖ Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008.
- ❖ Rosa S. Calderón Espínola.
- ❖ Rosenberg, J. “diccionario de administración y finanzas.
- ❖ Sabino, 1986.
- ❖ Samuelson (2005).
- ❖ Slideshare.
- ❖ supervisados por la superintendencia de Banca y Seguros (SBS).
- ❖ Tajfel (1981).
- ❖ Topón, 2011, págs. (8,135), “Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.” (título de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- ❖ Uchabanda, 2011, pág. (8;82), “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada”, (tesis de pregrado), Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- ❖ Universidad Nacional de Trujillo Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad en la CMAC Trujillo Bach. Rosa S.

- ❖ Universidad de Burgos Unidad de Calidad Universidad Nacional de Trujillo Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad en la CMAC Trujillo Bach. Rosa S.
- ❖ Villacres, 2011, págs. (11,103), "El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010" (trabajo de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- ❖ [www.definicion-es.com/cooperativa-de-ahorro-y-credito/1/](http://www.definicion-es.com/cooperativa-de-ahorro-y-credito/1/).
- ❖ [www.Coopachuancavelica.com.pe](http://www.Coopachuancavelica.com.pe).
- ❖ [www.liga.coop/com.pe](http://www.liga.coop/com.pe).



## ANEXO N° 01: CUESTIONARIO

### Encuesta a los Asesores de Negocio y otros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca. Ltda. 582

El presente cuestionario es anónimo y tiene como finalidad recopilar información referida a la administración del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en las operaciones. Agradeceremos a usted responder este breve cuestionario,

#### DATOS GENERALES

1.- Nivel educativo (marque el grado o título más alto obtenido)

Superior no universitaria	Egresado Bachiller universitario	Titulado universitario	Magíster	Doctor

2.- Género : Femenino ( ) Masculino ( )

3.- Edad : de 20 a 25 años ( ) de 26 a 35 años ( ) De 36 a 45 años  
Más de 45 años ( )

4.- Cargo funcional:

Asistente de negocio ( ) Asesores de negocio 1 ( )  
Asesores de negocio 2 ( ) Asesores de negocio 3 ( )  
Asesor Sénior ( ) Ejecutivo de negocios ( )

5.- Condición laboral:

Contrato a plazo definido ( ) Contrato a plazo indeterminado ( )

En el siguiente grupo de preguntas elija entre las alternativas:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Pregunta	N	CN	AV	CS	S
6	Usted sabe que es la evaluación de créditos					
7	Evalúo en los clientes su voluntad y capacidad de pago					
8	Verifico el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales					
9	Me preocupo en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito					
10	Me ocupo de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado					
11	Usted que mencionaría acerca de la recuperación de créditos					
12	Verifico de manera inicial y hago seguimiento de la conducta de pago de los clientes de mis cartera					
13	Verifico que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras					
14	Priorizo los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de mi cartera morosa de clientes					
15	Priorizo las deudas morosas en función a los días de atraso.					
16	Que operación realiza respecto a los créditos vencidos					
17	Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos					
18	Efectué llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días					
19	Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días					
20	Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días.					

## Anexo N° 02: Matriz de consistencia

### “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA. N° 582 OFICINA PRINCIPAL - 2013”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍAS
<b>GENERAL:</b> ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?	<b>GENERAL:</b> Determinar la incidencia negativa de la administración del riesgo crediticio en los niveles morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.	<b>Hi. GENERAL:</b> La administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.	<b>VARIABLES INDEPENDIENTE (X)</b>  Administración de riesgo crediticio	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de autonomía en la toma de decisiones.</li> <li>• Plus salarial</li> <li>• Grado de relación interpersonal</li> <li>• Grado de cumplimiento de estándares</li> <li>• Nivel de aceptación de opiniones discrepantes</li> <li>• Nivel de resolución de problemas</li> <li>• Grado de pertenencia hacia la institución</li> </ul>	<b>ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 - 2013.  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Aplicativa  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo – Explicativo  <b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:</b> a. Método analítico b. Método descriptivo  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental: transaccional (descriptivo – correlacionar)  <b>POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO:</b> No probabilístico, lo constituirán la totalidad de los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582, oficina de Huancavelica.  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas: entrevistas, encuesta,</li> <li>• análisis documental.</li> <li>• Instrumentos: guía de entrevista, cuestionario de encuesta y guía de Análisis documental.</li> </ul>
<b>ESPECÍFICO: 01</b> ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?	<b>ESPECÍFICO: 01</b> Determinar la incidencia negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013.	<b>ESPECÍFICO: 01</b> La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.		Estándares de riesgo crediticio		
<b>ESPECÍFICO: 02</b> ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?	<b>ESPECÍFICO: 02</b> Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013.	<b>ESPECÍFICO: 02</b> La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.		Identidad		
<b>ESPECÍFICO: 03</b> ¿De qué manera la administración del riesgo crediticio incide negativamente en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal - 2013?	<b>ESPECÍFICO: 03</b> Determinar la incidencia negativa de los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013	<b>ESPECÍFICO: 03</b> La administración de riesgo crediticio incide de manera negativa en los niveles de morosidad en su dimensión clasificación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Oficina Principal – 2013.		<b>VARIABLES DEPENDIENTE (Y)</b>  morosidad		

**NEXO N° 03: CLIENTES TRANSFERIDOS AL ÁREA DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA HUANCVELICA LTDA.582 - OFICINA PRINCIPAL**

	ANALISTAS	Nov-12		Nov-12		Dic-12		Dic-12		Ene-13		Ene-13		Feb-13		Feb-13	
		N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto								
1	WALTER GARCIA BAQUERISO	-	-	-	-	2	1,556	2	1,556	-	-	-	-	2	5,980	1	4,561
2	CARMEN BERROCAL GUTARRA	2	26,828	2	26,607	7	13,242	3	12,076	1	1,859	1	1,151	5	10,627	2	10,115
3	JOEL NILO HUIZA SOTO	-	-	-	-	2	16,484	1	16,037	-	-	-	-	-	-	-	-
4	FRANK ROSALES LAYME	3	17,376	1	14,810	3	2,389	1	726	3	14,215	2	12,818	3	21,078	2	17,202
5	GEANET APONTE ESCOBAR	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5,718	2	3,103	-	-	-	-
6	JACKELINE MARTINEZ BONILLA	-	-	-	-	1	589	1	299	3	1,940	3	1,385	2	2,263	2	1,521
7	JOSE PALOMINO VELIZ	-	-	-	-	2	808	1	206	4	19,515	4	17,062	1	673	1	673
8	LENA DAVILA GONZALES	2	1,624	-	-	5	4,433	2	2,449	4	3,000	1	1,111	2	3,524	1	906
9	NELSON HUAMAN ACLARI	3	2,440	2	1,576	3	1,395	1	796	7	22,029	5	19,625	3	4,600	2	3,784
10	ROSA SANCHEZ GARCIA	1	445	1	154	3	30,150	-	-	2	30,231	-	-	3	28,291	2	21,943
11	WILBER OSCANOA LEON	4	3,731	-	-	4	10,837	2	7,043	5	15,348	3	13,248	10	7,046	6	4,967
	<b>TOTAL OFICINA</b>	15	52,443	6	43,147	32	81,883	14	41,187	32	113,855	21	69,502	31	84,083	19	65,671

**ANEXO N° 04: PORCENTAJE DE MOROSIDAD SEGÚN EL TIPO DE DESEMBOLSO**

Tipo De Des.	Nuevo			Paralelo			Recurrente Con Saldo			Recurrente Sin Saldo			Refinanciado + Reprogramado			
	MESES	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Enero		9.64%	6.95%		1.81%	7.09%		6.54%	5.52%		8.48%	5.32%		0.00%		
Febrero		9.67%			2.09%			7.04%			8.56%			47.36%		
Marzo	13.43%	9.78%		3.79%	3.30%		7.20%	6.96%		5.74%	8.51%		0.00%	48.12%		
Abril	12.70%	10.72%		2.14%	6.51%		6.55%	6.85%		4.37%	8.48%		0.00%	31.84%		
Mayo	12.25%	11.09%		1.27%	7.76%		7.12%	6.46%		4.22%	8.89%		0.00%	30.20%		
Junio	8.43%	9.76%		1.86%	8.36%		6.02%	6.77%		3.18%	9.75%		0.00%	0.00%		
Julio	8.85%	10.27%		1.77%	9.71%		5.37%	6.45%		4.51%	9.73%		0.00%	0.00%		
Agosto	10.11%	10.11%		1.96%	8.81%		6.52%	5.98%		6.82%	9.26%		0.00%	0.00%		
Setiembre	9.29%	9.71%		2.17%	8.35%		5.68%	5.52%		5.98%	6.04%		0.00%	10.24%		
Octubre	9.02%	9.00%		1.85%	9.15%		5.68%	5.57%		6.09%	5.76%		0.00%	10.42%		
Noviembre	10.21%	8.56%		1.49%	7.53%		4.97%	5.71%		6.56%	5.81%		0.00%	9.35%		
Diciembre	9.92%	7.35%		1.63%	7.24%		7.04%	5.41%		8.11%	5.60%		0.00%	9.77%		

**ANEXO N°05: PORCENTAJE DE MOROSIDAD SEGÚN EL RANGO DE PLAZO**

Rango de plazo	Hasta 6 Meses			7 a 12 Meses			13 a 18 Meses			19 a 24 Meses			Más de 24 Meses			
	Meses	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Enero</b>		7.49%	2.44%		5.93%	2.38%		5.45%	7.00%		7.99%	5.65%		11.01%		
<b>Febrero</b>		7.33%			5.19%			5.06%			8.46%			12.04%		
<b>Marzo</b>	6.90%	7.73%		10.12%	5.53%		15.16%	5.95%		12.27%	8.47%		4.16%	11.71%		
<b>Abril</b>	6.72%	6.73%		9.67%	5.98%		12.55%	5.23%		11.73%	9.38%		3.40%	13.20%		
<b>Mayo</b>	6.72%	6.58%		9.60%	5.55%		12.06%	5.69%		11.21%	11.34%		3.41%	12.70%		
<b>Junio</b>	4.89%	8.11%		7.39%	5.63%		7.86%	7.61%		7.70%	9.76%		3.44%	12.14%		
<b>Julio</b>	4.49%	7.05%		6.98%	4.76%		8.47%	8.10%		8.05%	10.09%		3.86%	13.53%		
<b>Agosto</b>	6.69%	6.74%		7.29%	4.53%		10.33%	6.84%		9.91%	8.54%		5.06%	13.70%		
<b>Setiembre</b>	4.02%	6.52%		7.20%	5.25%		7.43%	6.77%		9.52%	8.93%		5.03%	11.53%		
<b>Octubre</b>	3.38%	5.65%		6.82%	4.29%		7.06%	6.49%		8.76%	7.57%		5.91%	12.41%		
<b>Noviembre</b>	4.94%	5.11%		7.51%	4.05%		6.40%	7.32%		9.11%	6.51%		6.34%	11.94%		
<b>Diciembre</b>	11.32%	4.74%		7.72%	4.19%		5.62%	7.44%		10.94%	6.39%		6.78%	10.82%		