

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras  
Escuela de Economía y Finanzas



**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE  
CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JUAN  
BAUTISTA LTDA.- POMABAMBA- ANCASH**

TESIS:

Para optar el Título Profesional de Economista

Presentado por:

Nasario Silva Gregorio

Asesor:

Econ. Ángel Antonio Panaspaico Medina

Huacho - Perú

2021

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN  
LA CARTERA DE CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN JUAN BAUTISTA LTDA.-  
POMABAMBA- ANCASH**

## **MIEMBROS DEL JURADO**

.....  
Mg. Econ. RODOLFO JORGE ARAGON ROSADIO  
(Presidente)

.....  
Mg. Econ. ELISEO OMAR MANDAMIENTO GRADOS  
(Secretario)

.....  
Econ. WESSEL MARTIN CARRERA SALVADOR  
(Vocal)

## **ASESOR DE INVESTIGACIÓN**

.....  
Econ. ÁNGEL ANTONIO PANASPAICO MEDINA  
(Asesor)

## **DEDICATORIA**

A mi madre Godina, por su apoyo y aliento para continuar cada instante y su sabio consejo que llevo siempre presente: “La educación es la varita mágica que abre cualquier universo y con ello todo es posible”.

A mis hermanos por creer mí y permitirme ver el potencial que hay en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi señora madre y hermanos fuentes inagotables de estímulo y superación. De manera particular agradezco a mi madre por ser fiel compañero en toda mi carrera universitaria, de haber caminado junto a mí en la vida académica, de ser mi motivación y de darme su ejemplo de vida; de aconsejarme día a día para mi superación personal, que de hecho sin su apoyo hubiera sido imposible culminar mi profesión.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>MIEMBROS DEL JURADO.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE GRAFICOS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>INDTRODUCCION.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	15
1.2. Formulación del Problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. Objetivo de la Investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Justificación de la Investigación.....	18
1.5. Delimitaciones del Estudio.....	20
1.6. Viabilidad del Estudio.....	20
<b>Capitulo II.....</b>	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>

2.1.	Antecedentes de la Investigación .....	21
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	23
2.2.	Bases Teóricas:.....	27
2.2.1.	El riesgo.....	27
2.2.1.1.	El riesgo y el crédito.....	31
2.2.2.	Variable 1: La administración del riesgo .....	35
2.2.3.	Variable 2: Cartera de Consumo.....	37
2.2.4.	El sistema financiero peruano.....	39
2.2.5.	El cooperativismo de ahorro y crédito en el Perú .....	41
2.2.6.	Cooperativa San Juan Bautista. ....	41
2.3.	Marco Conceptual.....	44
2.4.	Formulación de las Hipótesis .....	45
2.4.1.	Hipótesis general.....	45
2.4.2.	Hipótesis específicas. ....	46
	<b>Capítulo III.....</b>	<b>47</b>
	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>47</b>
3.1.	Diseño Metodológico.....	47
3.2.	Población y Muestra .....	47
3.2.1.	Población .....	47
3.2.2.	Muestra.....	48
3.3.	Operacionalización de variables.....	48
3.4.	Técnicas de recolección de datos.....	48
3.4.1.	Técnicas a emplear.....	48

3.4.2. Descripción de los instrumentos.....	49
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	50
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>51</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1. Análisis de Resultados .....	51
4.2. Contrastación de hipótesis.....	58
<b>Capítulo V .....</b>	<b>62</b>
<b>DISCUSION .....</b>	<b>62</b>
5.1. Discusión de Resultados .....	62
<b>Capítulo VI.....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
6.1. Discusión.....	66
6.2. Conclusiones .....	66
6.3. Recomendaciones .....	67
<b>Capítulo VII .....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
7.1. Fuentes Bibliográfica:.....	69
7.2. Fuentes Electrónicas .....	69
7.3. Fuentes documentales .....	70
<b>ANEXO .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 01- Matriz de consistencia .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 02 – Cuestionario .....</b>	<b>73</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero de los ejecutivos y empleados.....	<b>41</b>
Tabla 2 Edad de los ejecutivos y empleados .....	42
Tabla 3 Gestión del personal calificado de los ejecutivos y empleados .....	<b>43</b>
Tabla 4 Evaluación crediticia de los ejecutivos y empleados .....	44
Tabla 5 Control de riesgo en los ejecutivos y empleados .....	<b>45</b>
Tabla 6 Administración de riesgo en los ejecutivos y empleados.....	46
Tabla 7 Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados .....	<b>47</b>
Tabla 8 Gestión del personal calificado y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados.....	48
Tabla 9 Evaluación crediticia y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados.....	49
Tabla 10 Control de riesgo y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados.....	50
Tabla 11 Administración de riesgo y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados ..	51

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Genero de los ejecutivos y empleados.....	<b>42</b>
Grafico 2 Edad de los ejecutivos y empleados .....	43
Grafico 3 Gestión del personal calificado de los ejecutivos y empleados .....	<b>44</b>
Grafico 4 Evaluación crediticia de los ejecutivos y empleado .....	45
Grafico 5 Control de riesgo en los ejecutivos y empleados .....	<b>46</b>
Grafico 6 Administración de riesgo en los ejecutivos y empleados .....	47
Grafico 7 Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados .....	<b>48</b>

## **ANEXOS**

<b>ANEXOS 1 Matris de consistencia .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS 1: Cuestionario .....</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

La investigación que veremos a continuación se presenta con la finalidad de evaluar el efecto de la Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” Pomabamba - 2017, tomando en cuenta que esta entidad está aplicando las normas del sistema financiero. En cuanto a la metodología empleada, el estudio es de diseño no experimental puesto que no se ha manipulada ninguna de las variables de estudio, asimismo, de alcance descriptivo, correlacional y como enfoque cuantitativo; para la población se ha considerado a 15 trabajadores, entre los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la “Cooperativa San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba del año 2018, a ellos se le aplicó una encuesta empleando un cuestionario compuesto por 32 preguntas, dividida en 3 que son de información general y 26 referida a las variables sobre la administración del riesgo del crédito y la cartera de consumo.

Respecto a los resultados para la prueba de hipótesis se ha aplicado la prueba Rho de Spearman obteniendo como resultado al 95% de confianza un valor de Significancia bilateral (Sig.=0.027) menor al 5% de error asumido y obteniendo  $R= 0.569$ , la cual se demuestra que existe relación buena y directa entre la primera y la segunda variable de estudio. Por tanto, se puede concluir que cuando existe una adecuada administración del riesgo para realizar un crédito esta repercute de manera positiva en la cartera de consumo haciendo que esta aumente favorablemente.

**Palabras claves:** Cartera de Consumo, Riesgo del Crédito, modelo de control.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the effect of Credit Risk Management on the Consumer Portfolio in COOPAC "San Juan Bautista" Pomabamba - 2017, taking into account that this entity is applying the rules of the financial system. Regarding the methodology used, the study is of a non-experimental design since none of the study variables have been manipulated, as well as a descriptive, correlational and quantitative approach; For the population, 15 workers have been considered, among the executives and employees who work in the offices of the Cooperative San Juan Bautista "of the Province of Pomabamba in 2018, a survey was applied to them using a questionnaire composed of 32 questions, divided into 3 that are for general information and 26 that refer to variables on credit risk management and the consumer portfolio.

Regarding the results for the hypothesis test, the Spearman Rho test has been applied, obtaining as a result at 95% confidence a value of bilateral significance (Sig. = 0.027) less than 5% of assumed error and obtaining  $R = 0.569$ , the which shows that there is a good and direct relationship between the first and the second study variable. Therefore, it can be concluded that when there is adequate risk management to carry out a loan, it has a positive impact on the consumer portfolio, causing it to increase favorably.

**Keywords:** Consumer Portfolio, Credit Risk, control model.

## INDTRODUCCION

El modelo de control y la evaluación del crédito, es imprescindible en el sistema financiero; porque la “Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda.- Pomabamba- Ancash para el año 2017.” Está basado en las dimensiones:

En tal sentido, siendo muy indispensable destacar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda.- Pomabamba- Ancash que es una de las instituciones financieras no bancarias que viene conquistando el mercado micro financiero. La administración de la Cooperativa se encuentra basada en la Gestión de Riesgos de créditos que puedan permitir, reducir las pérdidas graves de la aplicación de un sistema de mejora de evolución continua.

En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, que contiene en una primera parte la descripción de la realidad problemática, permitiendo hacer la formulación del problema general y los tres problemas específicos; la cual, nos plantea a establecer un objetivo general y tres específicos que resultaron de la descomposición de dichas variables.

En el segundo capítulo, el marco teórico proporciona los términos básicos que se encuentran relacionados con el Sistema Financiero, de esta manera se permite al lector identificar la estructura, origen y funciones referentes a la administración del riesgo crediticio para la cartera de consumo; por otro lado, se está presentando un segmento de la definición de las variables, su clasificación dirigida a las Instituciones Financieras, marcando un claro énfasis sobre los elementos a tener en consideración la gerencia general y el departamento de riesgo crediticio que tiene la institución, lo que permitirá desarrollar una adecuada toma de decisiones.

Por consiguiente, en el tercer capítulo se describe el diseño metodológico, en cuanto al diseño, el tipo y el alcance de la investigación, así como la población, el método, la técnica y el cuestionario.

En el cuarto capítulo se muestra el resultado tanto descriptivo como inferencial, la cual muestra los cuadros y gráficos univariados y la contrastación de las hipótesis en los cuadros de contingencias, así como los cuadros de correlación y de significación.

En el quinto capítulo se está presentando la discusión de los resultados, los cuales son contrastados con los resultados de los antecedentes tanto nacionales como extranjeros; a los cuales también se les agrega la validación con la concepción de la teoría económica financiera.

Respecto al capítulo sexto, en él se presentan las conclusiones a las que el estudio está llegando luego de un minucioso análisis de los resultados, al cual necesariamente se le agrega las recomendaciones, las que también hacen alusión a las mejoras de posteriores estudios afines referentes a la metodología,

Finalmente, en el último capítulo se registra la bibliografía revisada, entre los medios electrónicos, documentales y físicos.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Las Cooperativas a nivel internacional mantienen una cierta aceptación por las personas puesto que mediante ellas se puede lograr la cooperación que están dirigidos a la realización de actividades empresariales excluidas de la carga del IGV ya que su destino no engloba el lucro de sus socios además de la exceptuación de los impuestos a la renta de los ingresos referentes a su actividad cooperante.

El Estado Peruano permite la actividad de las cooperativas y otorgarles financiamiento, avales, y otras maneras de garantía desde la banca Estatal, la de fomento, organizaciones internacionales, instituciones gubernamentales y extrajeras, previa autorización de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS); según la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), para finales del 2016 existen poco más de 600 cooperativas en todo el territorio peruano y desde 1993 al 2017, existen 158 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) supervisado por la FENACREP.

Según ASBAN (2017), en sus registros figura que en los últimos años se ha producido un incremento importante en sus principales cuentas, así el total de los activos a mediados del 2017 fue de S/ 12 189 millones de soles, el cual supera en 13.54% al alcanzado al fin del

primer semestre del 2016; por otro lado, durante los últimos cinco años se ha experimentado un incremento; de la misma manera la COOPAC y su cartera de créditos alcanzó los S/ 8 964 millones a fines de junio del 2017, un incremento de 12% en comparación al año anterior; sin embargo, si se compara con del año 2012, se da un incremento de 149%.

Se tiene que tener en cuenta que estas instituciones prestan sus servicios a las pequeñas y microempresas, las cuales representan poco más del 60% de toda su cartera; a esto se le agrega los créditos de consumo y los hipotecarios. Según la FENACREP (2017) el promedio de los créditos entregados a las microempresas es de S/ 5 075, el de consumo fue de S/ 7 025 promedio y para hipotecas que es el más alto, su promedio fue de S/ 75 076 millones.

A nivel de la Región de Ancash el mercado financiero ha crecido tanto en instituciones financieras bancarias y no bancarias, que se ha observado una constante apertura de agencias sucursales, observándose a partir del año 2012, la presencia de la CMAC de Santa, el Banco de la Nación, la CMAC Trujillo, la Derrama Magisterial, INTERBANK, Mi Banco y la Asociación de Comerciantes, por lo que la cooperativa San Juan Bautista está compitiendo con instituciones financieras no bancario de mayor envergadura, lo que la obliga a ser eficiente, ya que el mercado de Crédito de Consumo, es muy competitivo, lo que ha originado que últimamente se esté presentando una tendencia a la baja para los márgenes de intermediación y por otro lado, a un claro incremento de la cartera de créditos morosos.

La Cooperativa tiene un mayor Riesgo de Crédito dado que la Cartera de Crédito está concentrada en Créditos de Consumo (pueden ser crédito para la educación básica y/o universitaria, comercialización o prestación de servicios), por lo que el crédito se puede entregar a algunas personas que no poseen garantías suficientes (prendaria o hipotecaria). Por ello existe un nivel considerable de morosidad que afecta los costos de operación, lo cual



impide que se pueda mejorar las condiciones financieras a sus socios, que puede conllevar a tener una clara y notoria desventaja competitiva, puesto que existiría un claro y excesivo riesgo crediticio sobre el prestamista, que puede ocasionar aumento de las tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.

Por tal motivo, la cooperativa ha implementado mejoras en la gestión de su personal, así como ha implementado nueva tecnología crediticia y técnica de medición del riesgo; sin embargo, los cambios de mercado y los niveles de competencias exige hacer medición y evaluación del Riesgo de Crédito en forma constante; planificada para disminuir los trabajos correctivos, que se pudieran necesitar, decidir oportunamente las acciones preventivas y de corrección que puedan reducir el impacto negativo y/o pérdidas que condicionen la situación financiera y económica de la institución.

Para poder realizar lo anterior, es importante clasificar a los socios con créditos en dos niveles tales como: primera categoría se encuentran los socios nivel A, esto significa que los usuarios o socios se encuentra puntuales o adelantados de sus obligaciones con sus aportaciones y finalmente la segunda categoría se encuentra los socios nivel B, son aquellos socios que tiene retrasos con sus obligaciones de las aportaciones.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera influye la Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba - 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la gestión del Personal Calificado influye en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba 2017?

- ¿De qué manera la evaluación crediticia influye en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba 2017?
- ¿Cómo influye la adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba 2017?

### **1.3. Objetivo de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el efecto de la Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” Pomabamba 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la gestión del Personal Calificado en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba 2017.
- Determinar la influencia de la evaluación crediticia en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba 2017.
- Determinar la influencia de la adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba - 2017.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

El proyecto de investigación se justifica por lo siguiente:

#### **a. Conveniencia**

¿Para qué sirve esta investigación? Esta investigación se justifica porque permitirá conocer el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de

la Provincia de Pomabamba y como está siendo manejado técnica y legalmente en base a las normas del sistema financiero, y un buen funcionamiento de estas entidades financieras no bancarias permitirán el bienestar de sus asociados y por ende contribuir al Desarrollo Económico Social de la Provincia de Pomabamba.

**b. Relevancia social**

¿Quiénes se benefician con los resultados de la investigación?

Indudablemente los beneficiarios directos serían los asociados de las cooperativas de la jurisdicción de la Provincia de Pomabamba, lo cual redundará indirectamente en el bienestar de toda la población de la Provincia de Pomabamba.

**c. Implicaciones prácticas**

¿Ayuda a resolver algún problema práctico? Esta investigación se proyecta a presentar alternativas de solución, en los problemas que surgen en cuanto a la administración de los créditos que otorgan las cooperativas de crédito y ahorro a sus asociados comprendidos en la Provincia de Pomabamba, específicamente en la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba, y de esta manera minimizar los riesgos financieros de estas entidades financieras no bancaria, como también contribuir al desarrollo de estas entidades financieras de las cooperativas.

**d. Valor teórico**

¿Se puede conocer el comportamiento de una o más variables o la relación entre ellas? Mediante la presente propuesta de investigación, se propone conocer la relación de las variables de administración del riesgo de crédito y la cartera de créditos de consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba.

### **1.5. Delimitaciones del Estudio**

La delimitación de la presente investigación se enfocará en lo siguiente:

A. Conocimientos: Para desarrollar la investigación “Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba - 2017, se enfocará en las siguientes teorías:

El crédito, su importancia y función del crédito como proceso administrativo, el riesgo, administración del riesgo, proceso administrativo del riesgo, evaluación del riesgo, instituciones no bancarias, las cooperativas en el Perú, marco legal de las cooperativas, principios de las cooperativas.

B. Tiempo y Espacio: Se considera como periodo de estudio de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba, Región Ancash, durante el ejercicio económico 2017, y el espacio comprenderá la zona geográfica de la Provincia de Pomabamba.

### **1.6. Viabilidad del Estudio**

En el proyecto de investigación, todos los costos que se incurran serán financiados con recursos propios y materiales bibliográficos actualizados, páginas web, sistemas tecnológicos, entre otros, como también se cuenta con la asignación por parte de la Universidad de un docente especialista en el tema que será el Asesor de Tesis.

Se cuenta con el tiempo requerido para investigar, lo que ha permitirá cumplir con el plazo permitido por la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Martínez M. (2013), en su tesis “Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad”, establece como objetivo describir cuales serían las causas que conlleva a una cartera morosa en España y cuáles son los efectos negativos sobre las Entidades Financieras, en cuanto a la metodología seguida para la elaboración de este trabajo podemos observar que se realiza un estudio a nivel empírico sustentado en un soporte técnico, teórico de todo el proceso y análisis del riesgo crediticio desarrollado en una operación de crédito otorgado a una empresa. Como muestra se analizó los datos requeridos de una empresa financiera de forma al azar, de la cual se utilizaron sus informes y estados financieros. El estudio concluye que todas las entidades que registran un elevado índice de morosidad, en donde el análisis de los estados financieros de la institución y sus pérdidas al que se somete. se estaría sugiriendo su priorización en función a tomar las medidas que limiten o amortigüen el impacto negativo de esta situación.

Bucheli-Ponce, P. F., Molina-Arcos, I. A., y López-Samaniego, C. N. (2020). En el trabajo de investigación “Administración del riesgo de crédito en las cooperativas indígenas del segmento uno de la ciudad de Ambato”, en donde se plantea como objetivo el análisis del desempeño de las cuatro cooperativas indígenas pertenecientes al segmento uno, comparado con las otras 4 cooperativas tradicionales del mismo segmento, cuyas matrices están en la ciudad de Ambato, por otro, lado medir el riesgo crediticio de las cuatro cooperativas indígenas. Sobre la metodología que se empleó, este se basa en analizar los reportes bibliográficos documental y el uso de fuentes secundarias; se hace uso el registro de la información financiera según reportes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria referente a los años 2017 al 2019; para el cálculo de los indicadores financieros y la aplicación del modelo CAMEL, para el análisis del riesgo de crédito. Se concluye que las cooperativas indígenas, en los últimos tres años han logrado un crecimiento superior, frente a las otras cuatro cooperativas del segmento uno de la ciudad de Ambato, que el riesgo de crédito que mantienen, es un riesgo adecuado y compatible con el otorgado por las calificadoras de riesgo de estas entidades.

Tinoco, P. (2016) en su tesis “Administración del riesgo de crédito respecto al acuerdo de Basilea II. caso ecuatoriano”, se plantea como objetivo establecer un marco referencial de los puntos que la legislación ecuatoriana aún no ha adoptado del Acuerdo de Basilea II en el tema propuesto. La metodología utilizada para realizar el presente trabajo consideró mediciones convencionales, métodos estadísticos y econométricos, con la recopilación de información secundaria de una institución financiera nacional en la cual se aplicaron las técnicas para obtener resultados que permitan establecer premisas y obtener las conclusiones del caso. Tinoco establece como conclusión del trabajo de investigación, resultados y recomendaciones que permitirán establecer acciones y mecanismos aceptados

internacionalmente para una administración del riesgo de crédito enfocado en los conceptos del Acuerdo de Basilea II.

Hurtado, M. (2015) en su tesis “La administración del riesgo de crédito en concesionarios Chevrolet de la ciudad de Cuenca frente al modelo definido, para la gestión de este riesgo, en el sistema financiero”, nos dice que su objetivo es elaborar un cuadro comparativo entre dos modelos, uno de ellos que estaría basado a las políticas y procesos que la concesión Chevrolet hace uso para el análisis y aprobación de créditos entregados a sus clientes, mientras que el otro se sustenta en el modelo que sustenta en la normativa legal que la Superintendencia de Bancos emite para evaluar y gestionar el riesgo crediticio del consumo. Los resultados concluirían bajo la comparación de ambos modelos el cual busca establecer la finalidad y comparación este modelo se ajusta a lo que el sistema financiero demanda y exige, pues la cartera de los concesionarios estaría siendo vendida a entidades financieras razón por la cual se hace necesario el análisis del riesgo de los créditos en cada operación para que este logre mejoras. Bajo la elaboración de estos dos modelos, el sector financiero se estaría ajustando a la demanda del sistema financiero que luego ayudan a la exposición del riesgo crediticio en todas las operaciones de crédito.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Figuroa, M. (2018), en su tesis sobre “Las Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario”, que tuvo como propósito general identificar las buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito del sector bancario, puesto que estas mantienen un claro impacto sobre las instituciones financieras en todas las economías nacionales y a nivel mundial. La metodología: el estudio fue de naturaleza descriptiva, transversal, de diseño no experimental y cualitativo; el instrumento fue la entrevista a profundidad. Entre las conclusiones más resaltante concluye que todas las buenas prácticas vienen afectando a las instituciones financieras. Por lo tanto,

es necesario una gestión de riesgo adecuado, definir las políticas y los lineamientos que mejoran el proceso de otorgamiento de crédito, que le permitan contar con las adecuadas herramientas como capacitaciones y modelos que ayuden a mejorar la calidad de los activos. estas buenas prácticas se están reflejando en los resultados económicos de toda entidad, expresados en elevados niveles de ingresos y el adecuado cobro de los intereses por crédito. Además de ello, estas prácticas ayudan a la recuperación de las carteras atrasadas de la institución financiera a través de la creación de un área de cobranza y la emisión de garantías que mejoren la retribución de los créditos otorgados

Salvador (2015) en su tesis “La administración del Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de ahorros y crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N° 222, agencia Huamachuco”. Cuyo objetivo es la de sustentar cual son las razones para que la administración del riesgo crediticio estaría influyendo sobre los niveles de morosidad de los créditos otorgados respecto a la cooperativa en estudio. La metodología empleada es deductivo-inductivo, analístico-sintético. La población estuvo integrada por los trabajadores relacionados directamente al crédito y por los socios que tiene crédito, prestatarios sienten un total de 1459 personas, tomando una muestra aleatoria de 94 personas, la técnica empleada fueron el análisis documental y la encuesta y su instrumento construido por cuestionario. El estudio concluiría que la adecuada administración y análisis del riesgo crediticio, es fundamental para el desarrollo de toda entidad financiera, que le permitirán la adopción de políticas y herramientas para la recuperación de los créditos y reducir el nivel de morosidad; todo ello permite el fortalecimiento la entidad financiera.

Quispe Gala (2013) quien realiza su investigación denominada “Administración del riesgo crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582- Periodo 2013”, cuyo objetivo es de describir, como se viene administrando el riesgo crediticio y los niveles de morosidad referente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013, planteando la siguiente hipótesis “En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013, si se administra efectivamente los riesgos crediticios, entonces minimizaremos la morosidad”. Los resultados demostrarían que el 14% mencionan que existe una buena administración del riesgo crediticio, mientras que el 87% menciona lo contrario; por otro lado, el 100% de los trabajadores conocen el concepto del riesgo crediticio, el 76% mencionan que la causa del riesgo crediticio se debe a los errores de la organización en la institución, el 45% refiere que el proceso de evaluación mas hecho genera las moras en los créditos. el estudio concluiría según la prueba de contingencia que existen evidencias en el año 2013 la cooperativa de ahorro y créditos de Huancavelica habría administrado adecuadamente sus riesgos crediticios el cual le permite minimizar su nivel de morosidad

Ticse Quispe (2013), quien realiza un estudio denominado “Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial el Tambo”, tuvo como objetivo de investigación, establecer como incide la administración del riesgo de crédito en la morosidad de la financiera Edyficar ubicada en al Tambo. Para lo cual planteo la hipótesis, respecto a que si existe incidencias de la administración que la cooperativa realiza para minimizar sus niveles de morosidad; de esta manera, los resultados al que el investigador llega luego de la prueba de la hipótesis general proporciona las evidencias concluirían que la financiera en estudio, si estaría administrando de manera efectiva sus riesgos crediticios, en cuanto a una efectiva evaluación de los créditos y se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos, en ese sentido se minimiza su incidencia en la cartera que se encuentra atrasada. Es esta la razón de una adecuada administración y manejo de los riesgos que incurren cada otorgamiento de los créditos que mejoran su toma de decisiones y así el logro de las metas.

Soriano, K. (2018). En su tesis sobre “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas”, en donde el objetivo general sería definir la relación que se da entre la administración del riesgo crediticio y los niveles de morosidad referentes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la provincia de Andahuaylas en el año 2018. Su metodología se desarrolló en este estudio en razón a los hechos suscitados durante el año 2018. Se aplica un enfoque cuantitativo a un tipo de estudio de nivel básico y un diseño de investigación no experimental, transeccional y correlacional. La población de estudio está integrada por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas (agencias de Andahuaylas y Talavera), siendo un total de 6117 socios. Se hace uso de un método estadístico el cual nos da a conocer el tamaño de la muestra a considerar, este resultó 362 socios, para la obtención de este resultado utilizamos un margen de error con un 5% a un nivel de confianza del 95%. La técnica e instrumento para la recolección de información ha sido la encuesta y el cuestionario. Después del procesamiento de información, obtuvimos como resultado el alfa de Cronbach de 0.672 lo cual da a entender que el instrumento que utilizamos en el presente trabajo es muy confiable. Del mismo modo, para comparar las conjeturas de la hipótesis general planteada, se ha obtenido un valor sig. 0.000 nivel de significancia, que afirma a un nivel de confianza del 95%. Dando como conclusión en demostrándose así que la administración que realiza el análisis del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa, ambos sucesos poseen una relación positiva baja.

Casimiro, G. (2019). En su tesis “Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme SA sede Chilca de la ciudad de Huancayo–2017”, cuyo objetivo era la de determinar una existente relación que se da entre la administración del riesgo para el crédito y los niveles de morosidad de la empresa América Pyime S.A. ubicado

en Chilca – Huancayo para el año 2017. El estudio aplica un nivel de estudio básico de tipo no experimental – correlacional a un enfoque cualitativo. Los datos son extraídos a través de la aplicación de una encuesta de escala de Likert con 16 ítems aplicado a una muestra de 60 clientes. Los resultados muestran que el 51% desconocen los beneficios que la empresa otorga por el acceso de un crédito a lo que también confirman que la institución realiza una evaluación económica antes del otorgamiento del crédito. El estudio concluiría que se da una relación reducida entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad por parte de la institución.

## **2.2. Bases Teóricas:**

Las teorías tomadas en consideración están de acuerdo a las variables de estudio. Como primera variable se toma en cuenta la administración del riesgo.

Antes de describir la variable administración del riesgo, es necesario describir el riesgo y sus diferentes características.

### **2.2.1. El riesgo**

Según De Lara (2016), la palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. Este como concepto general para Lara “El riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular”, asimismo, Bodie (2003), manifiesta que un riesgo es la incertidumbre de que un hecho negativo en el futuro suceda y este afecte los rendimientos de los bienes, cuyo resultados de ser negativos, califican como pérdidas para el agente o en el caso positivo y se efectuó el hecho deseado, este presenta ganancias en una forma simple y directa”.

Pero en finanzas el concepto adquiere otra connotación, siguiendo a Lara (2016) “el riesgo en finanzas mantiene relación con las pérdidas al que se someten un portafolio de

inversión”, de la misma manera, Partal (2013) indica que “el riesgo desde el punto de vista financiero “hace referencia a la posibilidad de sufrir una pérdida de valor económico”. Este proceso o hecho está asociado a la incertidumbre ya que considera el hecho de sufrir pérdidas de tipo económico.

Para Morales (2007) “Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad comisionista, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores” (pág. 21)

#### **a) Clasificación de los Riesgos Financieros**

Los riesgos financieros de acuerdo según varias perspectivas teóricas se clasifican en cinco tipos. Tomando en cuenta a Gomez & Lopez (2002), lo clasifican la siguiente manera:

##### *Riesgos de Mercado*

Gómez y López citado por Montes (2011), define el riesgo de mercado “como una medida de predicción de las pérdidas asociadas a una posición, cartera o entidad, al producir movimientos desfavorables en los factores de riesgo que determinan el valor de sus posiciones abiertas (estén contabilizadas dentro o fuera del balance)” (pág. 35).

Además (Montes, 2011), menciona que “la identificación de los riesgos de mercado consiste en analizar cada uno de los factores de riesgo de mercado a los que se encontraría expuesta la entidad en función de la estrategia de negocio que pretende desarrollar” (pág. 36).

##### *Riesgo de crédito*

Gómez & Lopez, define al riesgo de crédito como “la posibilidad que un agente económico tiene, en virtud de su reputación o solvencia, de recibir

dinero, mercancías o cosas de otros agentes económicos, a condición de su devolución o pago de su precio en el momento y condiciones convenidas” (pág. 75).

Así mismo (Montes,2011), menciona que “el riesgo crediticio aparece si las promesas no se cumplen según lo acordado. Las pérdidas pueden ser total o parcial; esto conlleva a la necesidad del banco de hacer un seguimiento muy cercano de los negocios y personas a quienes se les ha prestado dinero” (pág. 75).

#### *Riesgos operativos*

Soler, Staking y Ayusco (Citado por Gomez & Lopez, 2002), define el riesgo operacional “como la posibilidad de que se produzca una pérdida financiera debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de una entidad” (pág. 39). Morales (2007) señala que “se pueden presentar por inadecuados controles internos o malas decisiones en el ámbito corporativo” (pág. 25). Así mismo Gómez y Lopez (2002) lo comprende como “la problemática o riesgo al que está sometida toda entidad como consecuencia de fallos inesperados de su infraestructura operativa y tecnológica, tanto interna como externa” (pág. 39).

#### *Riesgo de liquidez*

El riesgo de liquidez es definido “como la posibilidad de sufrir pérdidas originadas por encontrar dificultades en la financiación necesaria para mantener el volumen de inversión deseado” (Villacorta, 2006, pag667). Por otro lado (Montes, 2011) menciona que “el riesgo confiere una escasez de fondos no anticipadas, donde genere la necesidad de financiar ciertos

rubros del activo o de liquidar otros rubros en condiciones desfavorables de precio” (pág. 41).

#### *Riesgos normativos*

El riesgo legal (o normativo) es la pérdida debido a la no exigibilidad de acuerdos contractuales, procesos legales o sentencias adversas.

Así mismo Soler, Staking y Ayusco Citado por Gomez & Lopez (2002), sostiene, que las entidades están expuestas a riesgo legal y pérdidas como consecuencia de seis factores:

- Falta de una documentación adecuada
- Violación de algún precepto legal
- Falta de empoderamiento de firmantes de los contratos
- Cambios en la legislación
- Errores de interpretación de la ley

#### **b) Principales factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras**

Quispe (2013) Señala los siguientes factores:

- Factores internos: “Dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa como programas de capacitación, reglamentos y políticas internas otorgadas y su funcionamiento” (Quispe, 2013, pág. 38).
- Factores externos: “No dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios” (Quispe, 2013, pág. 38).

### 2.2.1.1. El riesgo y el crédito

Existe diversos factores asociados al riesgo, entre ellos es el crédito, este establecido como el riesgo crediticio, “se da por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales en la entidad financiera” (García, 2016). Por tanto, el riesgo que se genera en una institución sería mayor cuando la institución concentra sus créditos de consumo, por la misma razón que las personas naturales no presentan una garantía de tipo hipotecario o prendario.

Existen muchos factores que se establecen como problema del porque el cliente en muchos casos no cumple con lo pactado, por tal motivo se asumen como riesgos para la entidad financiera.

#### a. Definición del crédito

Existen diversas definiciones sobre el crédito, para Morales (2007) refiere que el crédito es “la transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra, con la promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses”, el otro (acreditaría) aquella persona que se beneficia con dinero, bienes o servicios entre otro, en un periodo indefinido, el cual es pactado entre las dos partes, llegando a un acuerdo en común; sin embargo, Villaseñor (2013) señala que la operación del crédito:

Es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado, como se puede observar el crédito es un pacto entre el deudor y el acreedor. En donde el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago (pág. 73).

## b. Importancia del crédito

Villaseñor (2013), manifiesta que el crédito es importante por los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de ventas
- Elevación del consumo de los sectores socioeconómicos de menores ingresos económicos a que adquieran, bienes y servicios, que no estaban a su alcance.
- Incremento de la producción de bienes y servicios
- Implementación de otras fuentes de trabajo, a través de nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Ejecutar la implementación de tecnología, favoreciendo indirectamente al incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, ya que estaría dotando de un poder adquisitivo a diversos sectores económicos.

## c. Características del crédito

Según Apostolik, et al. (2011) en el mundo financiero se da la existencia de diversos tipos de créditos, a pesar de ello, es posible encontrar semejanzas que permiten agruparlas según se puede expresar a continuación:

Una vez se esté vencido el plazo de regreso del crédito es necesario la evaluación crediticia para el análisis de riesgo de devolución del crédito o el pago de este dado que es posible que no se cuente con los ingresos necesarios para la devolución de este, ya que, a mayor tiempo vencido, el incremento del riesgo tiende a aumentar (pág. 45).



El objetivo del crédito es fundamental su evaluación, pudiendo este ser usado como inversión, gano y además en consumo, esto es importante porque permite evaluar el nivel de riesgo para devolución de los créditos (pág. 45).

Origen del pago o devolución del crédito, esto se deriva del origen de los ingresos de la persona o institución ya que a través de este es capaz de hacer frente a sus obligaciones de vencimiento de pago (pág. 45).

Necesidad de considerar garantías usadas como medidas de devolución del crédito por parte del demandante de crédito (pág. 45).

d. Componentes del riesgo crediticio

- Riesgo de Impago. – En este caso no cumple con el contrato, el pago no se efectúa quizás por insolvencia del cliente o quiebra.
- Riesgo de Calificación. – El personal encargado de calificar o evaluar al cliente no lo ha hecho de una manera seria desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo aplicándolos procedimientos y técnicas adecuadas.
- Riesgo de Liquidez. – No cuenta con los fondos económicos necesarios para cumplir sus obligaciones con sus asociados y financieras, lo que también podría ser que no puede vender sus activos con facilidad y conseguir los fondos aproximados de acuerdo con su valor del activo.
- Riesgo País. - Hace referencia a los problemas políticos del país, lo que origina que exista una inestabilidad económica.

e. Función del crédito como proceso administrativo

Villaseñor (2013), manifiesta que, en el mundo actual, el proceso de entrega de créditos y su cobranza se presenta como proceso administrativo fundamentales para toda administración financiera. El proceso se divide en la

fase mecánica y fase dinámica, la fase mecánica comprende la previsión (comprende objetivos, investigaciones y cursos alternativos de acción), planeación (Comprende políticas, procedimientos programas, presupuestos y pronósticos), organización (cuenta con funciones, jerarquías y obligaciones), en cambio la fase dinámica está integrada por los siguientes elementos:

- Integración son los procedimientos que permiten a la organización dar los medios necesarios para que la administración resulte eficaz. Dicha integración tiene que abarcar elementos, materiales, las personas y especialmente cualquier elemento administrativo para la toma de decisiones, es decir la integración abarca (Selección, Introducción, desarrollo e integración).
- Dirección, comprende el impulso, que se realiza de manera coordinada y vigilancia de todas las acciones de todos los miembros y grupos de una entidad u organización, para cumplir los planes de realicen de una manera eficaz, la dirección abarca las siguientes etapas (Autoridad, Comunicación, Supervisión).
- Control, comprende la adecuación de un sistema que logra la medición las metas cumplidas y el seguimiento de las actuales en función con los que se estaría esperando, esto permite una contrastación sobre lo que se está queriendo cumplir para luego corregir y reformular los planes.

El control comprende las siguientes etapas (Establecimiento de normas, operación de los controles, interpretación de resultados).

La función del crédito es una herramienta valiosa para el desarrollo de las empresas, la administración de toda cartera de crédito es función de área

administrativa y financiera de toda institución, esto debe tenerse en consideración dentro de la organización empresarial.

### **2.2.2. Variable 1: La administración del riesgo**

Se puede definir a la administración del riesgo como un proceso en donde se toman decisiones en condiciones de incertidumbre. Bodie (2003) señala que “es un proceso en donde se toman decisiones en condiciones de incertidumbre, por tanto, es posible que se den múltiples resultados, en cierta manera la administración del riesgo es con el objetivo que la empresa no sufra pérdidas en la inversión. Durante el proceso de administración del riesgo, es necesario tener una base de información disponible y confiable, que permita tomar una adecuada decisión.

Asimismo, Sacha (2015) la administración de Riesgos se encarga de combinar tanto recurso humano, materiales, financieros y técnicos de una empresa que permiten la determinación del riesgo del crédito y mejor la toma de decisiones para afrontarlos a través de la combinación costo efectividad. Haciendo que la administración del riesgo debe actuar de acuerdo con las estrategias planteadas en el plan de desarrollo de la organización para lo cual el personal debe estar capacitados para manejar los riesgos ante la presencia de la incertidumbre que en la actualidad es constante. Según este autor la administración del riesgo tiene los siguientes objetivos:

- Determinar todos los recursos ya sean materiales, humanos y también los financieros de toda institución.
- Determinar todos los riesgos al que se exponen los recursos de la institución.
- Realizar una evaluación de las posibilidades de impacto generados por un accidente realizando una adecuada medición.
- Ordenar los riesgos de manera jerárquica una vez evaluados e identificados.
- Aplicación de programas que permitan prevenir el riesgo de otorgar créditos.

Tal como se ha señalado anteriormente el riesgo es una posibilidad que puede ocasionar una pérdida de valor económico, para ello el camino es tomar decisiones que conduzcan para minimizar los riesgos de entregar créditos, es saber conducir una adecuada administración del riesgo.

Morales (2007) define que “es la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos” (pág. 20).

Estas políticas orientan, delinear de manera relativa el otorgamiento de créditos, las inversiones evaluadas y su evaluación de la calidad de los activos; por lo general las que estén orientadas a realizar una administración adecuada teniendo en cuenta los riesgos al que se expone. Por tanto, se puede tomar cuatro factores importantes para hacer eficiente la administración del riesgo:

#### ***2.2.1.1. Identificación del riesgo:***

Es un proceso en donde la empresa hace uso de medios que distribuyen de una manera sistemática referentes a las exposiciones de pérdidas a medida que estar aparezcan.

**Evaluación de riesgo:** Refiere una adecuada y adecuada interacción de acciones permitiendo que entidad conocer el nivel de afectación de un evento de riesgo crediticio.

Morales (2007) señala que en la evaluación de riesgo existen dos factores que se tienen que medir: “La probabilidad que el cliente nos falle, y una vez ocurra el fallo, la probabilidad que los mecanismos diseñados no operen adecuadamente” (Morales, 2007, pág. 85).

Finalmente, Morales (2007) indica que “el cobro de intereses de mora, que debe resarcir a las instituciones bancarias, de las pérdidas que la mora genera por el desfase en el flujo de caja, por el cual tuvo que utilizar pasivos más costosos” (pág. 85).

### **2.2.1.2. Control del riesgo.**

Morales (2007) refiere:

Es un sistema de control que las entidades adoptan de acuerdo a la naturaleza de sus negocios, incluye disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones y desembolso de sus fondos” (pág. 86).

### **2.2.3. Variable 2: Cartera de Consumo**

La cartera de consumo son aquellos créditos se otorgan a los sectores que tienen menores recursos y muchos de ellos están dirigidos a financiamiento de pequeñas y micro empresas que difícilmente pueden acceder a otras fuentes de recursos financieros. El más significativo de estos

Morales (2007) señala que “está enfocada generalmente a otorgarlos a una sola persona individual, muchas veces sin presentar fiador, los que son destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo a personas individuales que difícilmente podrían acceder a otras fuentes de recursos financieros” (pág. 88).

Para considerarse como Crédito de Consumo se establece ciertos parámetros, donde los activos crediticios en su conjunto no deben ser mayores de una cantidad que pueden ser en moneda nacional, en dólares americanos o cualquiera otra moneda, de tratarse de moneda extranjera de ser el caso que este sea usado a la adquisición de bienes de consumo, u otros gastos que no tienen relación con la actividad de la empresa.

De esta manera, Morales (2007) refiere que “Cartera de Crédito de Consumo, está enfocada generalmente a otorgarlos a una sola persona individual, los que son destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo a personas individuales que difícilmente podrían acceder a otras fuentes de financieros” (pág. 45).

En la cooperativa San Juan Bautista Ltda. la cartera de consumo, según el manual de políticas de créditos y de gestión de riesgos de créditos aprobado y modificado setiembre del 2013 se clasifica de la siguiente manera:

Eficiencia organizacional, Sostenibilidad económica y financiera.

### ***2.2.3.1. Evaluación del riesgo: El acuerdo de Basilea de 1988***

Según Castro (2011) manifiesta que “Estructura de Basilea I de 1988, se basaba fundamentalmente en un Pilar, la medición del Riesgo Crediticio: aplicación de ponderaciones dadas por el regulador y el Cálculo del Riesgo Crediticio por medio del enfoque estandarizado (pág. 57).

El acuerdo establece “capital regulatorio” el cual está integrado por elementos agrupados en dos, están cumplen los requisitos de permanencia, la de capacidad y la de protección frente a un hecho que puede llevar la quiebra.

Basilea I estaría presentando algunos problemas, por lo general referido a no ser lo suficientemente sensible a la presencia del riesgo de los créditos, de esta manera el Comité de Basilea I habría comenzado una reforma y la generación y presentación de un sistema de identificación del riesgo. Aquel cambio se daría por mediados de los años 90 y en junio del 2004 aprobándose un acuerdo nuevo; los países que integran la G-10 empezando a regir en estos mismos desde los 2007. Desde fines del siglo XX se habría observado un crecimiento de la proliferación y perfeccionamiento de aquellos estudios encargados de la medición del riesgo, así como su control;

En el Perú, Julio del año 1988, tomo conocimiento que los bancos mantengan capital equivalente al 8% de sus activos ponderados por riesgos. Durante el año 2007 las propuestas de las normas para la implementación de Basilea II el cual “con tal fin, se publicó, a través del portal del supervisor, las propuestas regulatorias de la nueva ley de bancos, del

reglamento de requerimientos de patrimonio efectivo por riesgo de crédito, por riesgo de mercado, por riesgo de operación y por exposiciones de totalización” (pág. 58)

Según el SBS, el Sistema Financiero debe de considerar:

- Ajustar todos sus sistemas de medición y administración para los riesgos de crédito, y el uso de modelos que faciliten la realización una adecuada administración.
- Generar importante información de las operaciones crediticias de sus clientes, de esta manera los modelos estiman de forma clara y precisa los riesgos expuestos de cada cartera.
- Implementar una plataforma de información que permita explorar de manera adecuada toda información que se esté generando.
- Ajustar y adecuar los mecanismos que controlan internamente la institución enfocado a un sistema más sensible del riesgo crediticio.
- Realizar programas en donde se realice la orientación de los clientes que satisfagan sus demandas
- La SBS supervisa y complementa constantemente el actual sistema.
- Proporciona adecuada infraestructura y tecnología que se necesita para analizar y procesar datos.

#### **2.2.4. El sistema financiero peruano**

Según Ugaz (2015), el sistema financiero peruano son un conjunto de instituciones bancarias y no bancarias que sirven de intermediarios financieros entre los agentes económicos de la economía nacional. En el sistema financiero se trabaja en el mercado financiero, como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros, de igual manera los bancos trabajan con los ahorros, para financiar préstamos y

ofrecer otros productos financieros. Las entidades bancarias para su funcionamiento y control son a través de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS). El Estado participa en el sistema financiero en las inversiones que posee en COFIDE, como banco de desarrollo de segundo nivel.

Según el INEI refiere:

La SBS es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de Seguros y, a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (SPP) (Ley N° 27328). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP (pág. 45).

Por otro lado, la clasificación de la banca en el Perú se clasifica en dos grandes grupos: bancos comerciales y bancos de inversión. Dentro del grupo de bancos comerciales se evidencian ciertas diferencias estructurales (Terrones y Vargas, 2013).

También se puede clasificar como:

#### **2.2.4.1. Instituciones Bancarias:**

Son las que realizan intermediación financiera, formal indirecta, por lo que tenemos al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Banco de la Nación (BN) y la Banca Múltiple.

#### **2.2.4.2. Instituciones No Bancarias**

Se considera a la agrupación de instituciones que realizan una intermediación de manera indirecta para canalizan recursos, sin embargo, no estarían calificando como bancos las actualmente activas serian: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito-CMAC, Cajas Rurales – CRAC, Compañías de Seguro Empresas que cubren diversos riesgos, Financieras, Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, Edpyme, Cooperativas de Ahorro y Crédito-COOPAC (Supervisadas por la FENACREP).



### **2.2.5. El cooperativismo de ahorro y crédito en el Perú**

“Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (pág. 56).

Durante el primer gobierno del Arquitecto Fernando Belaunde Terry, se crean las Cooperativas, con DS. N°. 023, en la cual se consideran los siguientes valores: Ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. La declaración de identidad de las cooperativas se da en Manchester Inglaterra, el 23 de setiembre de 1995, por la II Asamblea General de la Alianza de Cooperativas Internacionales, organismo de integración de las cooperativas en todo el mundo.

#### **a. Principios del Cooperativismo**

Para Ugaz (2015) Los principios del cooperativismo son: a.- Adhesión Voluntaria y Abierta, b.- Gestión Democrática por Parte de los Socios, c.- Participación Económica de Los Socios, d.- Autonomía e Independencia, e.- Educación, Formación e Información, f.- Cooperación entre Cooperativas, g.- Interés por la Comunidad. Todos estos principios hacen que las cooperativas como empresas financieras no bancarias tengan éxito y que los socios gocen de los beneficios que le proporciona la cooperativa como también la ayuda en los momentos que lo necesitan.

### **2.2.6. Cooperativa San Juan Bautista.**

Creada el 11 de diciembre del año 1968 y según la SBS se encuentra autorizada para efectuar operaciones según las normas establecidas por la misma SBS.

Su denominación es “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda.” Su ubicación se encuentra en la provincia de Pomabamba del departamento de Ancash y está

facultado en cualquier parte del territorio peruano. Las limitaciones de su patrimonio condicionan sus limitantes y responsabilidades, lo que se traduce como que la entidad se hace responsable los socios respondes según sus aportaciones a la cooperativa.

La Cooperativa ofrece servicio de ahorro y crédito, de servicios de fondo de previsión social, así mismo la filosofía de la Cooperativa está inmersa en las actividades educativas y culturales. La cooperativa está enmarcada en el desarrollo económico de sus asociados y la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, ofrece los siguientes servicios financieros:

**a. Ahorros**

- Ahorro libre: El asociado tienen las posibilidades de realizar transacciones tales como: depósito o retiro de dinero de manera libre y voluntaria; por las transacciones realizadas no se cobra ninguna comisión adicional o I T F.
- Siendo la tasa de rendimiento efectivo anual del 4.99 por tus depósitos en la modalidad de ahorro libre.
- Plazo fijo. Esta cuenta de ahorro se apertura con la finalidad de no ser desnaturalizado el depósito, hasta la fecha pactada entre el depositante y la cooperativa. Por otra parte, el depósito a plazo fijo proporciona la seguridad y rentabilidad, ofreciendo la siguiente Tasa de Rendimiento Efectivo Anual:  
Para 90, 180 y 360 días.
- Créditos pueden acceder a los créditos los socios que estén al día en sus aportaciones y que tengan solvencia económica y antecedentes crediticios buenos en las diferentes entidades bancarias.

**b. Tipos de Créditos**

- Consumo: El crédito de consumo permite disponer de una cantidad de dinero para la adquisición de bienes y/o servicios y gastos personales. Dentro de este tipo de crédito tenemos los siguientes: Consumo A, (socios puntuales con aportes al día), Consumo B (socios que no están al día en sus aportaciones y tienen retrasos en sus pagos).
- Escolar básico y superior (netamente para estudiantes), cubierto (para los que cuentan con depósitos de ahorros en la Cooperativa). Crédito aniversario (prestamos que se otorgan en aniversario de la entidad).
- Pequeña empresa: los créditos que están siendo usados para el financiamiento de actividades para producir o brindar servicios, el cual se les entrega a las personas que presentan una capacidad de endeudamiento en el SFB superior a S/ 20,000.00 pero no mayor a S/ 300,000.00.
- Microempresa: son créditos que se destinan al financiamiento de personas naturales o jurídicas que destinan a operaciones comercializadoras, y prestación de servicios. Tenemos los siguientes productos. Microempresa A (socios puntuales con sus obligaciones) y Microempresa B (socios que no están cumpliendo sus obligaciones), así como Emprendedor (dirigido a socios que desean incrementar su capital de trabajo).
- Crédito Hipotecario: Entregados a personas naturales los cuales se hacen de este tipo de financiamiento para la adquisición y construcción de sus viviendas propias
- Servicio de fondo de previsión social: el fondo de previsión social es una muestra de un nuevo servicio que se implementó con la finalidad de beneficiar a nuestros asociados. El Fondo de Previsión Social es el mecanismo de

autoayuda constituido con el objeto principal de brindar a los asociados servicios de protección y auxilio, a fin de atender las necesidades de asociado en caso de fallecimiento e invalidez total y permanente, en base a los principios de cooperación y solidaridad.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **a. Administración de Riesgos**

Proceso de ejecución de estudios de finanzas cuya finalidad es el manejo y trato del riesgo de otorgar los créditos o crédito, que ayudaran a mantener la entidad a cumplir sus objetivos y garantizar de esta manera la rentabilidad de las operaciones financieras. Crecimiento Económico: Incremento cuantitativo de la Producción o Rentabilidad de la Empresa.

#### **b. Cooperativa**

Institución autónoma que no tiene fines de lucro que mediante el esfuerzo propio busca una adecuada ayuda colectiva para beneficio de sus integrantes de manera simultánea.

#### **c. Crédito**

“Significa “Cosa confiada”. Por tanto, la palabra crédito significa confianza”.

#### **d. Endeudamiento.**

Capacidad para poder hacerse cargo de futuras deudas económicas a causa de un proceso financiero referido a un préstamo.

#### **e. Organización:**

Función administrativa que está íntimamente vinculada a otra como la planeación el cual permitiría una asignación adecuada y eficiente de los recursos

de la entidad que le permitan la continuidad de las actividades, además del desarrollo y aplicación que permitan el logro de los objetivos.

**f. Política de crédito:**

Son los parámetros que brindan las garantías para el logro de la eficacia y eficiencia del otorgamiento y retorno del crédito.

**g. Riesgo**

Es la posibilidad de padecer perjuicios económicos por el otorgamiento de créditos y la incertidumbre de su retorno según el acuerdo de las partes involucradas, este comprende la evaluación, predicción, y controlar las actividades que se vinculan a este.

**h. Riesgo de Mercado.**

Es el tipo de riesgo que se genera por el comportamiento del mercado tanto financiero como de la empresa a que se le otorga el crédito, estas variaciones o situaciones condicionan y comprometen el retorno del crédito según se haya pactado.

**i. Sistema Financiero.**

Conjunto de procesos, normativas e instrumentos que involucran a personas y las entidades vinculadas a los procesos del otorgamiento y manejo de las finanzas.

## **2.4. Formulación de las Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La Administración del Riesgo del Crédito influye positivamente en la Cartera de Consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba - 2017.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

- La gestión del Personal Calificado influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017.
- El uso intensivo de la evaluación crediticia influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017.
- La adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017.

## **Capitulo III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

La investigación se realizó en el Periodo de 2019, se clasifica como un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental debido que no se mancipará ninguna de las variables, de tipo correlacional ya que medio la relación entre la administración del riesgo del crédito y la cartera de consumo.

Según las veces que se recogió la información se calificó como transversal por el registro de información recogido en un solo momento y, en ella, se analizó y se intentó explicar desde los componentes de la administración del riesgo del crédito como se relacionan con la cartera de producto de la cooperativa.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población estuvo constituida por los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la “Cooperativa San Juan Bautista de la Provincia de Pomabamba”.

### 3.2.2. Muestra

Se tomó en cuenta la muestra de la población total del área de créditos, el cual, está conformada por la misma cantidad expuesta en la población, que son los oficinistas y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista de la Provincia de Pomabamba.

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable X	-Gestión Personal Calificado	-Prevención de riesgo -Desarrollo estructura financiera
Administración del riesgo del crédito	-Tecnología Crediticia -Modelo de Control -Medición de Riesgo	-Verificación de los estados financieros -Rentabilidad y crecimiento sostenible en el tiempo
Variable Y	-Eficiencia organizacional. -Sostenibilidad económica y financiera	-Progresión económica financiera. -Maximización de los estados resultados
Cartera de consumo	económica y financiera	

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

Para el presente estudio, se utilizará la técnica de observación indirecta que corresponde a las anotaciones sobre un documento de registro. También la Técnicas de investigación documental a través de la recogida de información mediante (procedimientos



orientados a la aproximación, procesamiento y recuperación de información contenida en documentos) cuya fuente el área de administración de la empresa.

Así mismo, se empleó la técnica de la encuesta, cuyo objetivo fue obtener datos relacionado con las variables de estudio y como instrumento el Cuestionario (individual y anónimo – en ambos) donde se pudo medir las variables administración del riesgo del crédito y cartera de consumo en la Cooperativa “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba.

### **3.4.2. Descripción de los instrumentos**

Para la recolección de los datos se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

- Guía de Observación
- Guía de Entrevista
- Cuestionario de encuestas

El cuestionario con las preguntas formuladas se elaboró de acuerdo a los indicadores de las variables que intervienen en la investigación. De esta manera el instrumento consta de las siguientes partes: para la variable Administración del riesgo del crédito: gestión personal calificado, tecnología crediticia, modelo de control y medición de riesgo. Cartera de consumo, eficiencia organizacional, sostenibilidad económica y financiera. Se aplicó en horarios de descanso de los trabajadores, con una duración aproximada de 15 a 20 minutos para fines de aseguramiento de la población.

Para la elaboración del instrumento, se utilizó la escala tipo Likert, considerando la siguiente valoración: poco (1), regular (2) y alto (3) Estos puntajes se utilizaron para el cálculo de las variables.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.**

Los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos ya indicados serán incorporados o ingresados al programa computarizado SPSS. En primer lugar, se elaborará una hoja de código de una estructura de matriz de datos de filas y columnas.

Así mismo, para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la administración del riesgo del crédito en la cartera de consumo se utilizó la estadística descriptiva, que implica la elaboración de cuadros estadísticos y figuras.

Por último, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica denominada Chi Cuadrado de Pearson, que permite establecer la relación entre la primera variable y la segunda variable.

## **Capitulo IV**

### **RESULTADOS**

La investigación que hemos realizado, durante este tiempo, ha sido valioso y de suma importancia porque nos ha permitido conocer el impacto económico, y de manera particular en el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa, gestando por todo el personal de la entidad, esto se debe a la buena administración de la Gerencia General y Gerencia de Crédito.

#### **4.1. Análisis de Resultados**

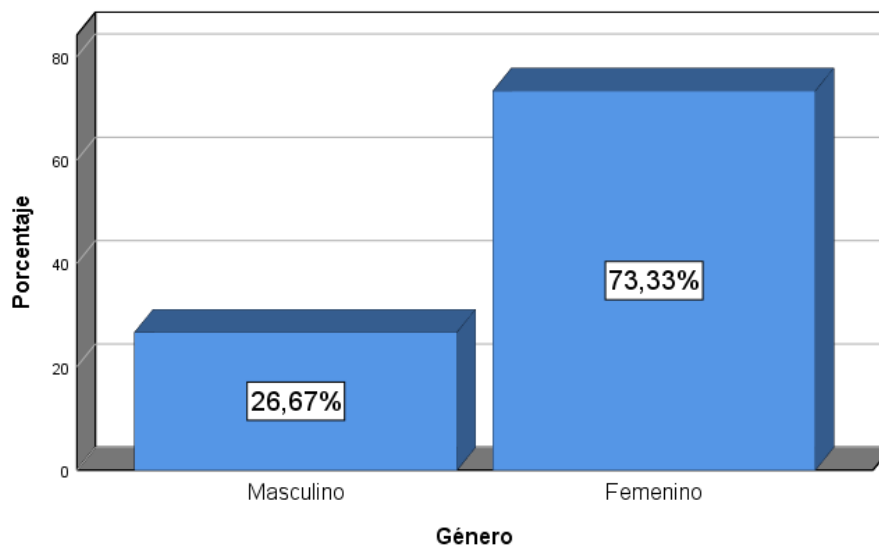
##### **Género**

La mayoría de los trabajadores son de género femenino, representados en un 73.3% del total de trabajadores. Tal como se aprecia en la tabla y figura 1.

**Tabla 1**

*Genero de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	4	26.7
Femenino	11	73.3
Total	15	100.0



**Figura 1:** *Genero de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

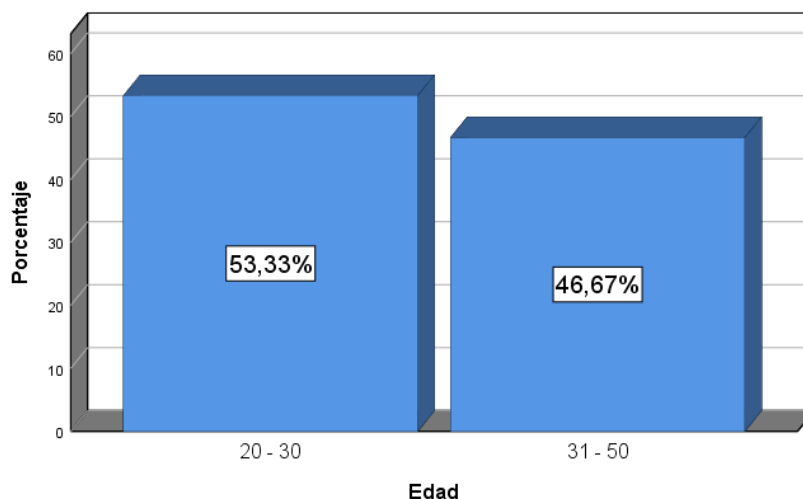
### **Edad**

Los grupos de edad están equilibrados tanto en el grupo joven (53.3%) que son menores de 30 años, como el grupo mayores de 30 años a 50 en promedio que alcanzaron el 46.7% como se presenta en la tabla y figura 2.

**Tabla 2**

*Edad de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

<b>Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
20 - 30	8	53.3
31 - 50	7	46.7
Total	15	100.0



**Figura 2:** *Edad de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

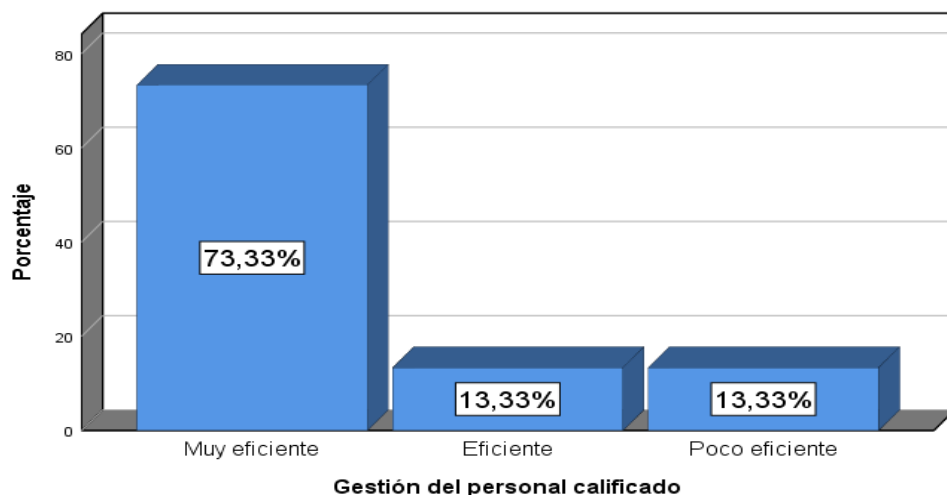
### **Gestión del personal calificado**

El nivel en la gestión del personal calificado es marcadamente muy eficiente en un 73.3%, nivel eficiente 13.3% y un nivel poco eficiente en 13.3%. Tal como observa en la tabla y figura 3.

**Tabla 3**

*Gestión del personal calificado de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

Nivel	n	%
Muy eficiente	11	73.3
Eficiente	2	13.3
Poco eficiente	2	13.3
Total	15	100.0



**Figura 3:** *Gestión del personal calificado de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

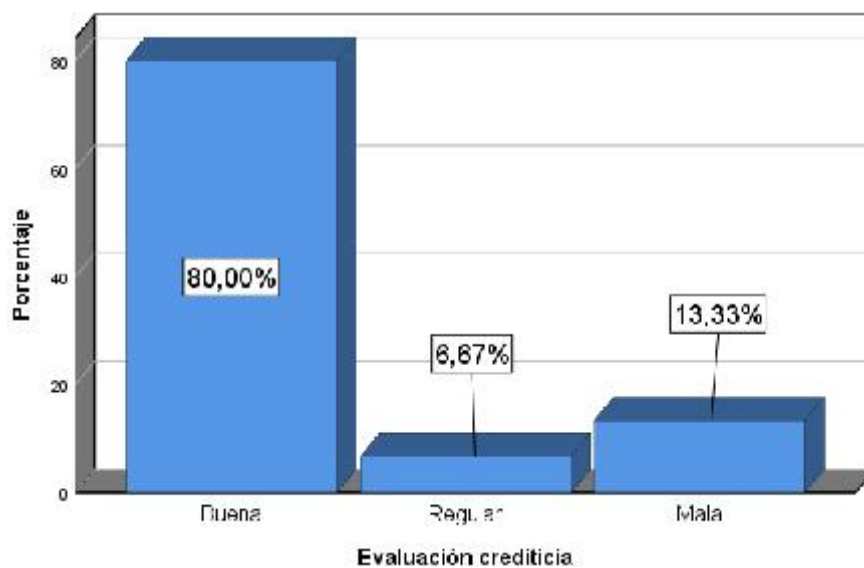
#### **Evaluación crediticia**

En referencia a la evaluación crediticia, se percibe un nivel bueno en el 80% de los trabajadores, 6.7% presenta un nivel regular y un 13.3% un nivel malo. Tal como se detalla en la tabla y figura 4.

#### **Tabla 4**

*Evaluación crediticia de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

Nivel	N	%
Buena	12	80.0
Regular	1	6.7
Mala	2	13.3
Total	15	100.0



**Figura 4:** Evaluación crediticia de los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.

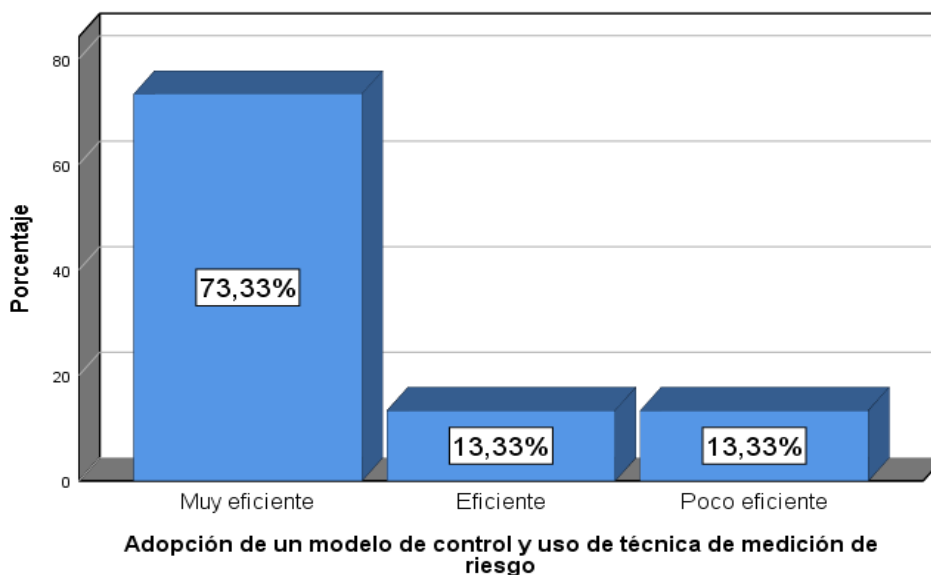
#### **Adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo**

El 73.3% de los trabajadores percibe un nivel muy eficiente en la adopción de un modelo de control y uso de técnicas de medición de riesgo crediticio, 13.3% en un nivel eficiente y poco eficiente. Tal como se detalla en la tabla y figura 5.

**Tabla 5**

*Control de riesgo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

Nivel	n	%
Muy eficiente	11	73.3
Eficiente	2	13.3
Poco eficiente	2	13.3
Total	15	100.0



**Figura 5:** Control de riesgo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.

#### Administración de riesgo

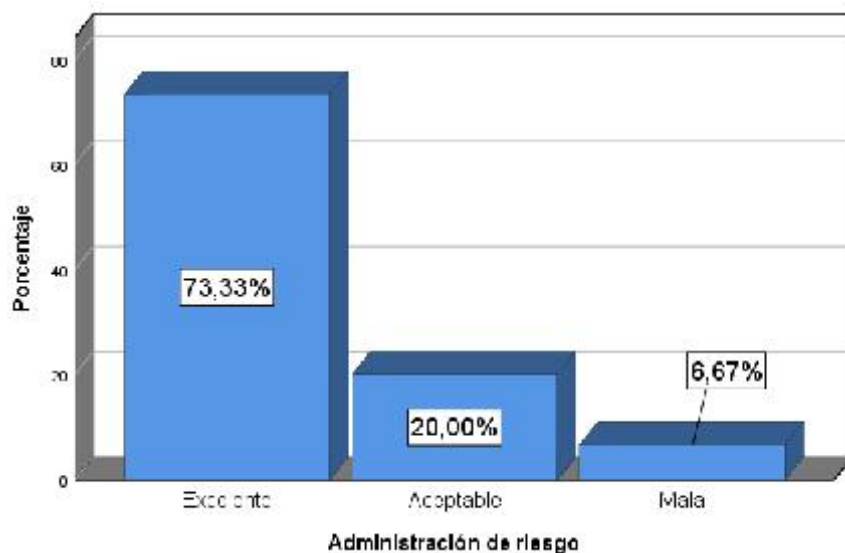
En general la administración de riesgo, es percibida por los trabajadores en un 73.3% como un nivel excelente, 20% un nivel aceptable y 6.7% nivel una mala administración en el riesgo crediticio. Tal como se observa en la tabla y figura 6.

**Tabla 6**

*Administración de riesgo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

Nivel	n	%
Excelente	11	73.3
Aceptable	3	20.0
Mala	1	6.7
Total	15	100.0





**Figura 6:** *Administración de riesgo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

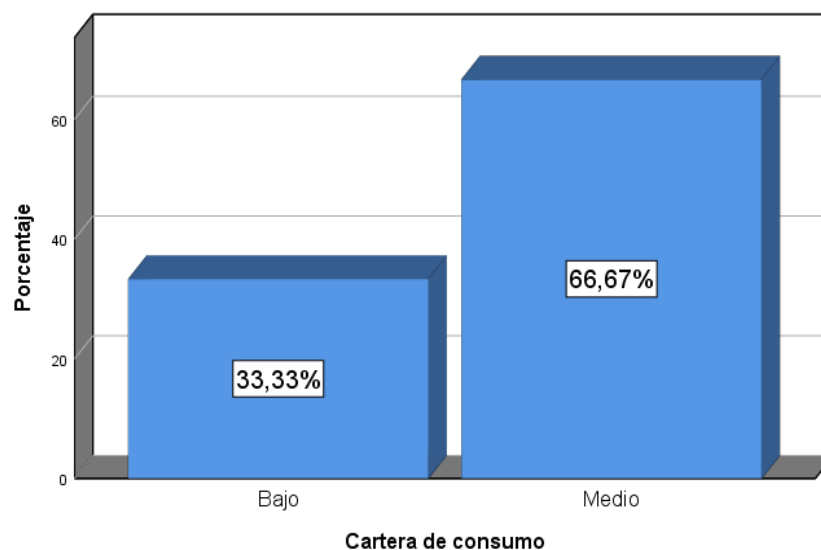
#### **Cartera de consumo**

Por su parte la cartera de consumo, el 33.3% de trabajadores lo percibe en un nivel bajo y un mayoritario 66.7% lo percibe en un nivel alto; no se registró un nivel alto (0%). Tal como se presenta en la tabla y figura 7.

**Tabla 7**

*Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

Nivel	N	%
Bajo	5	33.3
Medio	10	66.7
Total	15	100.0



**Figura 7:** *Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

**Hipótesis General H0:** “La administración de riesgo influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017”

A partir de la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia bilateral (Sig.=0.034) menor al nivel de significancia 5% ( $\alpha=0.05$ ), podemos afirmar que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : administración de riesgo y consumo son independientes) y por tanto se puede concluir a un 95% de confianza que la administración de riesgo se relaciona de manera significativa con la cartera de consumo. Además, por ser el  $R=0.549$ , lo que indica que cuando la eficiencia en la administración de riesgo crece, entonces se incrementa la oportunidad de ofrecer un crédito óptimo para la entidad crediticia, mejorando de manera positiva la cartera de consumo, la correlación alcanzó un nivel alto.

**Tabla 11**

*Administración de riesgo y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

		Administración de riesgo	Cartera de consumo
Rho de Spearman	de Cartera de consumo	,549*	1,000
	de Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,034	.
	N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Hipótesis Específica 1:** “La gestión del Personal Calificado influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017”

A partir de la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia bilateral (Sig.=0.027) menor al nivel de significancia 5% ( $\alpha=0.05$ ), podemos afirmar que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : gestión del personal y consumo son independientes) y por tanto se puede concluir a un 95% de confianza que la gestión del personal calificado se relaciona de manera significativa con el consumo. Además, por ser el  $R=0.569$ , lo que indica que a cuando existe una buena gestión del personal calificado al momento de calificar un crédito, la cartera de consumo aumenta, mostrando una influencia positiva, ya que la correlación se obtuvo en un nivel alto.

**Tabla 8**

*Gestión del personal calificado y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

				Gestión del personal calificado	Cartera de consumo
Rho Spearman	de Cartera consumo	de Coeficiente correlación	de	0.569*	1,000
		Sig. (bilateral)		0.027	.
		N		15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Hipótesis Específica 2:** “La evaluación crediticia influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017”

A partir de la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia bilateral (Sig.=0.003) menor al nivel de significancia 1% ( $\alpha=0.01$ ), podemos afirmar que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : evaluación crediticia y consumo son independientes) y por tanto se puede concluir a un 99% de confianza que la evaluación crediticia se relación de manera altamente significativa con el consumo. Además, por ser el  $R=0.703$ , lo que indica que cuando la evaluación crediticia es buena, la cartera de consumo aumenta mostrando una influencia positiva, ya que la correlación se obtuvo en un nivel alto.

### Tabla 9

*Evaluación crediticia y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

				Evaluación crediticia	Cartera de consumo
Rho Spearman	de Cartera consumo	de Coeficiente correlación	de	0.703**	1,000
		Sig. (bilateral)		0.003	.
		N		15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Hipótesis Específica 3:** “El control de riesgo influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC “San Juan Bautista” de la Provincia de Pomabamba - 2017”

A partir de la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de significancia 1% ( $\alpha=0.01$ ), podemos afirmar que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : control de riesgo y consumo son independientes) y por tanto se puede concluir a un 99% de confianza que el control de riesgo se relaciona de manera altamente significativa con el consumo. Además, por ser el  $R=0.843$ , lo que indica que cuando se adopta un modelo de control y un uso de técnica de medición de riesgo adecuada, la cartera de consumo aumenta mostrando una influencia positiva, ya que la correlación se obtuvo en un nivel alto.

**Tabla 10**

*Control de riesgo y Cartera de consumo en los ejecutivos y empleados que laboran en las oficinas de la Cooperativa San Juan Bautista, de la Provincia de Pomabamba.*

			Control de riesgo	Cartera de consumo
Rho de Spearman	de Cartera de consumo	Coefficiente de correlación	0.843**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## Capítulo V

### DISCUSION

#### 5.1. Discusión de Resultados

A partir de los resultados de la prueba Rho de Spearman ( $r=.370$ ) con un margen de error menor a 5% ( $\alpha=.027$ ) se puede señalar que existe evidencia suficiente para concluir que existe relación positiva y buena entre ambas variables de estudio, ya que la correlación se obtuvo en un nivel alto, la cual se puede afirmar, para este estudio realizado, que cuando existe una buena gestión del personal calificado al momento de calificar un crédito la cartera de consumo aumenta. Este resultado se corrobora con el estudio realizado por Ticse Quispe (2013) sobre el trabajo de investigación *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial el Tambo*, la cual llega a la conclusión que, si se administra efectivamente los riesgos crediticios, en cuanto a una efectiva evaluación de los créditos y se recupera efectivamente los créditos, entonces se minimizará los créditos vencidos, en tal sentido minimizará su incidencia en la cartera atrasada.

De tal manera se puede señalar que la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y la gestión adecuada de los riesgos permiten lograr alcanzar los objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. En tal sentido, bajo lo señalado anteriormente y al analizar los resultados se puede afirmar que mientras exista una mejor gestión del personal calificado para poder administrar y mitigar el riesgo de crédito, dentro de la cartera de consumo, se podría minimizar el riesgo, aumentando así la cartera de consumo.

En cuanto a la evaluación crediticia se estableció que influye positivamente en la Cartera de Consumo de la COOPAC, lo que nos da a entender que existe relación entre ambas variables... esto indica que cuando la evaluación crediticia es buena, la cartera de consumo aumenta mostrando una influencia positiva, estos resultados coinciden con el estudio hecho por Figueroa, M. (2018), en su tesis sobre las *Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario* dando como conclusión, que, todas aquellas buenas prácticas impactan a las entidades bancarias. Por lo tanto, señala donde exista un área específica de riesgo debe de haber una adecuada gestión del riesgo con políticas definidas y lineamientos que otorguen mayor luz a todo el proceso de créditos, asimismo, indica que se debe contar con herramientas adecuadas ya sean modelos, capacitaciones que colaboren a poder contar con una mejor calidad de los activos.

Las correctas prácticas son reflejadas en los resultados económicos de la entidad, repercutiendo en un mayor nivel de ingresos y en un adecuado control de las tasas de interés cobradas. También se refleja en los gastos por castigo y provisiones de cartera problemas, ya que se ven disminuidos. Por otro lado, estas correctas prácticas también favorecen con la recuperación de la cartera problema, ya sea con un área de cobranzas, o emitiendo garantías

que faciliten revertir las contingencias que todo riesgo de crédito conlleva; por tanto, con lo señalado anteriormente, se puede señalar que la correcta práctica de los colaboradores en torno a la evaluación crediticia beneficia a la entidad bancaria, teniendo en cuenta que se podría contar con herramientas, modelos o capacitaciones, para los colaboradores. y así poder aumentar la cartera de consumo.

Así mismo, en relación al control de riesgo en los resultados se demostró que influye positivamente en la Cartera de Consumo, lo que indica que cuando se adopta un modelo de control y un uso de técnica de medición de riesgo adecuada, la cartera de consumo aumenta mostrando una influencia positiva. Estos resultados son corroborados por Quispe Gala (2013) que realizó el trabajo de investigación *Administración del riesgo crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582- Periodo 2013*, que llega a la conclusión que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaría la morosidad.

Por último, respecto a la administración de riesgo en el resultado se determina que influye positivamente en la Cartera de Consumo, obteniéndose resultado similar a las anteriores hipótesis, por ello, nos permite señalar que cuando la eficiencia en la administración de riesgo crece, entonces se incrementa la oportunidad de ofrecer un crédito óptimo para la entidad crediticia, mejorando de manera favorable la cartera de consumo, siendo este resultados similar al obtenido por Salvador (2015) en su tesis *La administración del Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de ahorros y crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N° 222, agencia Huamachuco*, que concluye que una adecuada administración del riesgo del crédito, en base al desarrollo de estrategias, políticas y herramientas de aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos influye para disminuir los niveles de morosidad; así como, las acciones estratégicas, las políticas de



créditos y las herramientas de evaluación permiten fortalecer a la entidad. También corroborados por Quispe Gala (2013) en su trabajo realizado sobre la *Administración del riesgo crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582- Periodo 2013*, que concluye que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces se minimizaría la morosidad, de tal manera se puede confirmar que administrar el riesgo de manera eficiente a través del desarrollo de estrategias, políticas y herramientas da como resultado el crecimiento óptimo para ofrecer un crédito y poder contrarrestar el riesgo dentro de la cartera de consumo.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Discusión**

Habiendo culminado la investigación, luego de obtener evidencias necesarias mediante la realización del análisis estadístico de correlación, mostrando una influencia positiva, habiendo contrastado con los antecedentes de estudios y las teorías, se puede concluir en lo siguiente:

#### **6.2. Conclusiones**

1. La cartera de consumo aumenta cuando hay una eficiente administración de riesgo mediante una adecuada estrategia y políticas claras, la cual permite que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Juan Bautista” de Pomabamba puede incrementar la oportunidad de ofrecer un crédito óptimo para sus asociados, repercutiendo de manera positiva en ella.
2. La cartera de consumo aumenta cuando existe una buena gestión del personal calificado al momento de calificar un crédito, por ello es necesario que el personal

sea calificado para poder administrar los riesgos de crédito, dentro de la cartera de consumo, se podría minimizar el riesgo y aumentado así la cartera de consumo.

3. Una buena evaluación crediticia influye de manera positiva en la cartera de consumo, por ello, es necesario administrar de manera efectiva los riesgos crediticios para lograr una efectiva evaluación de los créditos, con la finalidad de resguardar efectivamente los créditos.
4. El adecuado modelo de control y un uso de técnica de medición de riesgo repercuten de manera significativa para minimizar los riesgos de morosidad con la finalidad que la cartera de consumo aumente.

### **6.3. Recomendaciones**

Al culminar esta tesis, se señala ciertas recomendaciones que son importantes para tener en cuenta, la cual se puede sugerir lo siguiente:

1. Recomendamos que la administración de riesgo de manera eficiente a través del desarrollo de estrategias, políticas y herramientas da como resultado el crecimiento óptimo para ofrecer un crédito y poder contrarrestar el riesgo dentro de la cartera de consumo.
2. Recomendamos desarrollar un modelo de gestión del personal alineado a los objetivos institucionales, para poder calificar adecuadamente con la finalidad para poder administrar efectivamente los riesgos de crédito, dentro de la cartera de consumo.
3. Consolidar las buenas prácticas de los colaboradores mediante reglas y políticas claras, para implementar herramientas, modelos y capacitaciones, para los colaboradores. y así poder hacer más efectiva la evaluación crediticia que repercutirá en la entidad financieras no bancarias.

4. Recomendamos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Juan Bautista” de Pomabamba, debería de optar con un modelo de control de riesgo y el uso de una técnica basado en el marco normativo del sistema financiero, para su buen funcionamiento que genere mejor el bienestar de sus asociados y por ende contribuir donde se pueda medir de manera eficiente los resultados para poder aumentar la cartera de consumo.

## Capítulo VII

### REFERENCIAS

#### 7.1. Fuentes Bibliográfica:

Apostolik, R., Donohue, C., & Went, P. (2011). *Fundamentos del riesgo bancario y su regulación: Una completa introducción a la banca, el riesgo bancario y su regulación*. Madrid, España: Delta.

Bodie Z. y Merton R. (2003). *Finanzas*. México: Pearson Educación.

De Lara Haro, A. (2016). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México, Limusa.

Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: Editorial ESIC.

Villacorta, A. (2006). *Productos y servicios financieros-operaciones bancarias*. Lima: Ediciones PACIFICO SAC.

Villaseñor Fuente, E. (2013). *Elementos de administración de Crédito y Cobranza*. México, Editorial Trillas.

#### 7.2. Fuentes Electrónicas

Figuroa, M. (2018), en su tesis sobre las *Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario*. Tesis realizada para obtener el grado de magister. Centrum Católica. Lima Perú. Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12882/FIGUEROA\\_SAN%20MARTIN\\_PRACTICAS\\_BANCARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12882/FIGUEROA_SAN%20MARTIN_PRACTICAS_BANCARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. Trabajo fin grado Administración y Dirección de Empresas. Soria. España. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/61509927.pdf>

Salvador (2015), en su tesis *La administración del Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de ahorros y crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N° 222, agencia Huamachuco*. Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1013/salvadorbal\\_tazar\\_flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1013/salvadorbal_tazar_flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terrones, C. y Vargas P. (2013) *Clasificación de la banca comercial peruana: un análisis de clúster jerárquico*. SBS Documentos de Trabajo. Lima, Perú. Recuperado de:

[http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2013/DT\\_04\\_2013.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2013/DT_04_2013.pdf)

LEY No 26702 (2011). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY No 26702*. Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

### 7.3. Fuentes documentales

Castro, Emma G. (2011). *Riesgos a lo se enfrenta las entidades bancarias en el Perú*. Para optar el Grado de Magister, Universidad Nacional Mayor de Sn Marcos, Lima.

García Segovia, José W. (2016). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de la Agencia del Porvenir del Banco Azteca, en el año 2014*. Tesis para optar el Título de Economista, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.

- Montes, M. (2011). *Sistema de administración de riesgos para la mejora de la calidad de cartera crediticia en empresas micro-financieras de la región Junín*. Tesis de posgrado, Universidad nacional del centro del Perú, Huancayo:
- Quispe Gala, M. (2013). *Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, Periodo 2013*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica.
- Morales Guerra, M. (2007). *La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria*. Tesis para Optar el Título de Contador Público, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala.
- Quispe, D. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, Periodo 2013*. Tesis de pregrado, universidad nacional de Huancavelica
- Ticse Quispe, P. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad Financiera Edyficar, oficina especial el Tambo*. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo, Facultad de Contabilidad.
- Sacha Chahuayo, J. & García López, J. (2015). *La Administración del Riesgo y su influencia en el Otorgamiento de Créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Arequipa- Agencia Huancavelica Periodo 2013*. Tesis para optar Título de Contador Público, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Ugaz Cotrina, M. (2015). *Alcances de la Ley General del Sistema Financiero frente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Legislación Nacional*. Tesis para optar el Título de Abogado, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Derecho. Pimentel.

## ANEXO

### Anexo 01- Matriz de consistencia

**TEMA:** “Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista-  
Pomabamba 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye de la Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera la gestión de personal calificado influye en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017?</p> <p>b) ¿Cómo influye el uso intensivo de tecnología crediticia en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017?</p> <p>c) ¿Cómo influye la adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el efecto de la Administración del Riesgo del Crédito en la Cartera de Consumo en la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la influencia de la gestión de personal calificado en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p>b) Determinar la influencia del uso intensivo de tecnología crediticia en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p>c) Determinar la influencia de la adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición de riesgo en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Administración del Riesgo del Crédito influye positivamente en la Cartera de Consumo en la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La gestión del personal calificado influye positivamente en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p>b) El uso intensivo de tecnología crediticia influye positivamente en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p> <p>c) La adopción de un modelo de control y uso de técnica de medición del riesgo influye positivamente en la cartera de consumo de la COOPAC San Juan Bautista de Pomabamba 2017.</p>	<p><b>Variable X:</b> Administración del Riesgo del Crédito. <b>Dimensiones:</b> <b>X1:</b> Gestión Personal Calificado <b>X2:</b> Modelo de Control <b>X3:</b> Tecnología Crediticia <b>X4:</b> Medición de Riesgo</p> <p><b>Indicadores:</b> <b>X1.1:</b> Prevención riesgo <b>X1.2:</b> Verificación Estados Financieros <b>X1.3:</b> Rentabilidad y Crecimiento sostenible</p> <p><b>Variable Y:</b> Cartera de Consumo</p> <p><b>Dimensiones:</b> <b>Y1:</b> Eficiencia Organizacional <b>Y2:</b> Sostenibilidad económica y financiera <b>Indicadores:</b> <b>Y.1.1:</b> Progresión Económica y financiera. <b>Y 1.2:</b> Maximización de los estados resultados.</p>	<p><b>Población y Muestra:</b> La población y muestra está conformada por el personal de la Cooperativa San Juan Bautista de Pomabamba.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser calificado como una “investigación aplicada”, en razón que busca la solución a la problemática antes referida.</p> <p><b>Diseño:</b> El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de investigación, responde al de una investigación relacional.</p> <p><b>Técnica e Instrumentos:</b> El principal instrumento que se aplicó es el Cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta. Técnica de análisis de contenidos.</p>



## Anexo 02 – Cuestionario



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
CONTABLES Y FINANCIERAS

## ESCUELA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Con motivos de desarrollar una Tesis para la obtención del título en Economía Finanzas con el tema: Administración del Riesgo de crédito en la Cartera de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista LTDA.- Pomabamba- Ancash.

**OBJETIVO:** Conocer la opinión de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista LTDA. – Pomabamba (Ancash) sobre el riesgo de crédito en la cartera de consumo.

**INSTRUCCIÓN:**

El suscrito está realizando una investigación y necesita de su apoyo en responder a la presente encuesta. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas de este cuestionario presentan dos alternativas de respuesta que se le debe calificar, le agradeceré responda marcando un (X) donde corresponda. De la seriedad de sus respuestas dependerá la objetividad de la investigación.

**I. DATOS GENERALES:**

1. Sexo:

M  F 

2. Edad:

\_\_\_\_\_

3. Grado y título:

Bachiller  Licenciado (a) Mae  Otros 

Especifique: \_\_\_\_\_

## II. RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO

<b>EVALUACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Prevención riesgo de crédito</b>		
Se analiza concienzudamente los límites de endeudamiento que tiene el solicitante para la prevención de riesgo.		
Se solicita en constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito.		
Evalúa en los clientes su voluntad y capacidad de pago para evitar endeudamiento.		
<b>Verificación Estados Financieros</b>		
Se verifica el sobreendeudamiento de los usuarios habituales y potenciales.		
Se verifica que los usuarios al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras.		
Se verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado.		
<b>Procedimiento de previsión de riesgo</b>		
Existen políticas o procedimientos internos que regulen la emisión de créditos.		
Otorgar créditos sin una guía de procedimientos y políticas para la administración del riesgo de crédito incrementa la morosidad.		
La alta dirección aprueba (por lo menos anualmente) las estrategias de prevención del riesgo de crédito de la entidad.		
La entidad cuenta con un mapa de riesgo de créditos.		
<b>GESTIÓN DE PERSONAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Un buen control del riesgo crediticio debe comprender la visita a los clientes.		
Otorgar créditos sin una guía de procedimientos y políticas para la administración del riesgo de crédito incrementa la morosidad.		
La cooperativa cuenta con un plan de capacitación de personas.		
la persona encargada del otorgamiento de créditos debe ser especializada en la valoración del riesgo de crédito.		
El personal cuenta con un contrato a plazo definido		
<b>CONTROL DEL RIESGO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Indicador: Gestión de funciones o actividades</b>		
Los directivos que gestionan las funciones o actividades revisan los informes de rendimiento.		
El control de riesgos crediticio es importante para la alta dirección.		
<b>Indicador: Procesamiento de la información</b>		

Se realiza una variedad de controles para verificar la exactitud de las transacciones.		
Se realiza una variedad de controles para integridad y autorización de las transacciones.		
Se controla los sistemas de información.		
<b>Seguimiento del crédito:</b>		
Se hace seguimiento constante de la conducta de pago de los clientes de la cartera.		
Se entrega notificaciones y realiza las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los usuarios con retraso de 10 a 30 días.		
La asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente.		
<b>Segregación de funciones:</b>		
Las funciones se dividen en diferentes personas para reducir el riesgo de error o fraude.		
<b>Indicadores de rendimiento:</b>		
el contraste de diferentes conjuntos de datos, operativos o financieros.		
Junto con el análisis de relaciones y las acciones de investigación y corrección.		
<b>CARTERA DE CONSUMO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La implementación una guía de aplicación para la administración del riesgo de crédito reducirá la morosidad en las diferentes carteras de créditos.		
La recuperación de la cartera en los plazos previstos es importante para una buena gestión del efectivo.		
Los riesgos de la cartera pueden impactar negativamente en la cooperativa.		
Los objetivos de las finanzas deben ser mitigar los riesgos de la cartera		
Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera.		
Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la cooperativa.		