



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Colpa Matara, 27 de setiembre del 2024.

C. N° 061-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: “**Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023**”, elaborado por la bachiller en Contabilidad: **Katherine Fiorella Mírez Peralta**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **22%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhonner Mejía Huamán
Responsable de la Unidad de Investigación
FCCE -UNACH


Cc.
Archivo

Katherine Mírez

Gestión del riesgo crediticio en la Coopac Todos los Santos de Chota Ltda.2023

 Revisión 22.09.2024

 Proyectos de bachilleres 2024 - 1

 Universidad Nacional Autonoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3020668349

Fecha de entrega

25 sep 2024, 7:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 sep 2024, 7:14 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Mirez_Peralta_Katherine_Fiorella_-_tesis_1_.docx

Tamaño de archivo

13.0 MB

126 Páginas

18,738 Palabras

98,584 Caracteres




22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

- 22% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
www.repositorio.unach.edu.pe		6%	
2	Internet		
hdl.handle.net		4%	
3	Internet		
repositorio.ucv.edu.pe		2%	
4	Internet		
repositorio.unach.edu.pe		2%	
5	Internet		
repositorio.unc.edu.pe		1%	
6	Publicación		
Henry Hinostrza Hermoza. "Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichinch...		1%	
7	Internet		
repositorio.icte.ejercito.mil.pe		1%	
8	Internet		
repositorio.unac.edu.pe		1%	
9	Internet		
www.sbs.gob.pe		0%	
10	Internet		
repositorio.unfv.edu.pe		0%	
11	Internet		
polodelconocimiento.com		0%	

12	Internet	portaluni.unach.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%
14	Internet	www.researchgate.net	0%
15	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
16	Internet	repositorio.unp.edu.pe	0%
17	Internet	accesoabierto.uh.cu	0%
18	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%
19	Internet	www.dspace.uce.edu.ec	0%
20	Publicación	Paredes Garibay, Edward Miguel Tineo Prado, Emerson Vivanco Ramos, Paolo Eri...	0%
21	Internet	repositorio.uta.edu.ec	0%
22	Internet	casaespanataiwan.com	0%
23	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%
24	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	0%
25	Internet	dokumen.pub	0%

26	Internet	repositorio.espe.edu.ec	0%
27	Internet	dspace.unitru.edu.pe	0%
28	Internet	repositorio.undac.edu.pe	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos

los Santos de Chota Ltda. - 2023

Para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Katherine Fiorella Mírez Peralta

ASESOR:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

KATHERINE FIORELLA MÍREZ PERALTA

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos
los Santos de Chota Ltda. - 2023

Para optar el título profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

Asesor y jurado evaluador:

.....
Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera
Asesor

.....
Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo
Presidente

.....
Dr. Edi Rojas Campos
Secretario

.....
Dr. Jhonner Mejía Huamán
Vocal

CHOTA – PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 4:00 p.m. del día 04 de octubre del 2024, reunidos en el auditorio de la Escuela Profesional de Contabilidad, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 223-2024-FCCE-UNACH conformado por:

- Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo, identificado con DNI N° 42207417, Presidente.
- Dr. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850, Secretario.
- Dr. Jhonner Mejía Huamán, identificado con DNI N° 44095288, Vocal.

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 327-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: "Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda - 2023", perteneciente a la Bachiller en Contabilidad: Katherine Fiorella Mírez Peralta, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

APROBADO

el Informe Final del Tesis con calificativo de **16 (Dieciséis)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **aprobado** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 5:07 p.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo
Presidente

Dr. Edi Rojas Campos
Secretario

Dr. Jhonner Mejía Huamán
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres quienes han sabido formare con buenos principios y valores los cuales me han ayudado a seguir adelante en todo momento de mi vida.

Katherine Fiorella

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza. A mi familia por su confianza, estímulo y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Katherine Fiorella

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I	17
INTRODUCCIÓN	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Pregunta general.....	21
1.2.2. Preguntas específicas.....	21
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes del problema.....	23
2.2. Bases teóricas científicas.....	28
2.3. Bases normativas	34
2.4. Definición de términos básicos.....	35

CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO	37
1.1. Métodos de investigación.....	37
1.2. Tipo de investigación	37
1.3. Diseño de investigación	38
1.4. Operacionalización de variables	39
1.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	40
1.5.1. Población	40
1.5.2. Muestra	40
1.5.3. Unidad de análisis	400
1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
1.6.1. Técnicas de recolección de datos	41
1.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	41
1.7. Procesamientos y análisis de los datos.....	41
1.7.1. Procesamiento de datos.....	41
1.7.2. Análisis de los datos	41
1.8. Aspectos éticos y de rigor científico	42
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	43
4.2. Discusión de resultados.....	66
CAPÍTULO V.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1. Conclusiones.....	69
5.2. Recomendaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72

ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de consistencias	78
Anexo 2. Instrumento	81
Anexo 4. Base de datos para V de Aiken y confiabilidad del instrumento	113
Anexo 5. Autorización	114
Anexo 6. Evidencia del problema	115
Anexo 7. Información para la población	118
Anexo 8. Tablas descriptivas	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la gestión del riesgo crediticio</i>	39
Tabla 2 <i>Colaboradores de la COOPAC</i>	40
Tabla 3 <i>Categorías para determinar el nivel de la gestión del riesgo crediticio</i>	41
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	113
Tabla 5 <i>Gestión del riesgo crediticio</i>	119
Tabla 6 <i>Proceso de otorgamiento de créditos</i>	119
Tabla 7 <i>En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas</i>	119
Tabla 8 <i>En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido</i>	120
Tabla 9 <i>Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa</i>	120
Tabla 10 <i>Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras</i>	120
Tabla 11 <i>Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito</i>	121
Tabla 12 <i>Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige</i>	121
Tabla 13 <i>Proceso de seguimiento a los créditos</i>	121
Tabla 14 <i>Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado</i>	122
Tabla 15 <i>Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos</i>	122
Tabla 16 <i>Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito</i>	122
Tabla 17 <i>Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo</i> .	123

Tabla 18 <i>Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados</i>	123
Tabla 19 <i>Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos</i>	123
Tabla 20 <i>Procedimiento de recuperación de crédito</i>	124
Tabla 21 <i>La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas</i>	124
Tabla 22 <i>La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas</i>	124
Tabla 23 <i>Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios</i>	125
Tabla 24 <i>Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos</i>	125
Tabla 25 <i>La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial</i>	125
Tabla 26 <i>La Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial</i>	126
Tabla 27 <i>Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos</i>	126
Tabla 28 <i>Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios</i>	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de investigación</i>	38
Figura 2 <i>Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota</i>	43
Figura 3 <i>En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas</i>	44
Figura 4 <i>En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido</i>	45
Figura 5 <i>Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa</i>	46
Figura 6 <i>Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras</i>	47
Figura 7 <i>Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito</i>	48
Figura 8 <i>Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige</i>	49
Figura 9 <i>Proceso de otorgamiento de créditos</i>	50
Figura 10 <i>Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado</i>	51
Figura 11 <i>Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos</i>	52
Figura 12 <i>Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito</i>	53
Figura 13 <i>Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados</i>	54
Figura 14 <i>Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos</i>	55
Figura 15 <i>Proceso de seguimiento a los créditos</i>	56

Figura 16 <i>La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.....</i>	57
Figura 17 <i>La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas</i>	58
Figura 18 <i>Se realizan notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios</i>	59
Figura 19 <i>Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos</i>	60
Figura 20 <i>La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial</i>	61
Figura 21 <i>La Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial</i>	62
Figura 22 <i>Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos</i>	63
Figura 23 <i>Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.....</i>	64
Figura 24 <i>Procedimiento de recuperación de créditos.....</i>	65

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

- COOPAC** : Cooperativa de Ahorro y Crédito no autorizada a captar recursos del público
- SBS** : Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
- SBEF** : Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia
- TUO** : Texto Único Ordenado

RESUMEN

La investigación realizada en la COOPAC Todos los Santos de Chota, se manifiesta en la problemática de la gestión del riesgo crediticio, donde se planteó como objetivo determinar la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. Durante el año 2023. Para lo cual se siguió una metodología analítica - deductiva; el tipo de investigación fue básica, de alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal, la población y muestra fueron 36 colaboradores, para recolectar los datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario que fue validado por juicio de expertos. Se concluyó que la gestión del riesgo crediticio es buena según el 69.44% de los trabajadores encuestados y el 30.56% indicaron que la gestión del riesgo crediticio en la cooperativa es regular; por otro lado, en sus dimensiones: El proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa, es bueno de acuerdo al 94.44% de los encuestados, el 5.56% lo consideró como regular; el proceso de seguimiento a los créditos en la cooperativa es bueno conforme al 55.56%, mientras que para el 25.00% de trabajadores es regular y sólo el 19.44% mencionaron que es malo; finalmente, el procedimiento de recuperación de créditos en la cooperativa es bueno de acuerdo al 58.33% de los trabajadores y el 41.67% indicaron que es regular.

Palabras clave: Otorgamiento de créditos, seguimiento al crédito, recuperación del crédito

ABSTRACT

The research conducted in COOPAC Todos los Santos de Chota, is manifested in the problem of credit risk management, where the problem was formulated as How is the credit risk management in COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023, and the objective was to determine the credit risk management in COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023. For which an analytical - deductive methodology was followed; the type of research was basic, of descriptive scope, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design, the population and sample were 36 collaborators, to collect data the survey technique was used and the instrument was the questionnaire that was validated by expert judgment. It concluded that credit risk management is good according to 69.44% of the workers surveyed and 30.56% indicated that credit management in the cooperative is regular, on the other hand, in its dimensions: The credit granting process in the cooperative, is good according to 94.44% of those surveyed, 5.56% considered it as regular; the credit follow-up process in the cooperative is good according to 55.56%, while for 25.00% of workers it is regular and only 19.44% mentioned that it is bad; finally, the credit recovery procedure in the cooperative is good according to 58.33% of workers and 41.67% indicated that it is regular.

Key words: Credit risk management, credit follow-up, credit recovery.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

En Colombia, el sistema financiero ha desempeñado un papel importante en la economía, ya que el sistema proporciona servicios financieros entre ellos el otorgamiento de créditos, cuentas de ahorro, tarjetas entre otros, lo que ha estimulado el desarrollo financiero del prestamista al deudor. Es precisamente la influencia de la crisis del sistema financiero en el desarrollo de la economía, la que genera un impacto negativo en la estabilidad económica de los países; frente a ello el riesgo crediticio es un aspecto importante de inestabilidad financiera y los supervisores financieros siempre están conscientes de los factores que afectan la calidad crediticia y, por tanto, la estabilidad del sistema financiero; es decir que, al existir inestabilidad del sistema indica un incumplimiento de las normas que regulan el orden económico y financiero. Por lo tanto, las buenas prácticas al 100% en todas las organizaciones son cada vez más importantes para garantizar que se mitiguen los riesgos crediticios que enfrentan las empresas al administrar los créditos (Ávila y Gutiérrez, 2019).

En Ecuador, respecto a los créditos con mayor colocación en los últimos seis meses, el 55% de las cooperativas de ahorro y crédito consideraron que son los microcréditos y de consumo, mientras que el 5% hace referencia que son los créditos hipotecarios y educativos, lo que demuestra que la mayoría de los fondos son destinados a inversiones empresariales, pero también a satisfacer necesidades individuales. Pero el problema es en cuanto al riesgo de pérdida del capital en el crédito consumo, el 71% lo define que es relativamente alto, porque la utilización del préstamo son gastos directos y no existe el concepto de ganancia, lo que confirma que la garantía brindada incluye



riesgos. Es imposible asegurar la estabilidad financiera del deudor o existe una incertidumbre global que afecta las finanzas de los ciudadanos y se traduce en impagos o mora. El motivo para solucionar este problema es el análisis de la deuda de este producto, pues el 47.6% muestra una morosidad en un nivel alto, el 38.1% en nivel medio y el 14.3% es un nivel bajo (Tenemea et al., 2020).

Además, Trujillo et al. (2022) mencionan que la gestión del riesgo crediticio en Ecuador es un factor crítico para cualquier institución financiera porque está directamente relacionado con la morosidad, pues la tasa de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, en los periodos 2017 – 2019 ascienden a 18% y 10%, porcentajes que están por encima del promedio total de las cooperativas de ahorro y crédito entre un 6% y 4% respectivamente. Al analizar en las cooperativas su situación de riesgo crediticio, este es deficiente, pues como consecuencia de la insuficiente gestión de las obligaciones de pago de los miembros, falta de verificación de ingresos y disponibilidad de fondos, es decir el uso del crédito es insuficiente. Además, las propiedades, las garantías, las condiciones económicas y financieras del estado y de los prestatarios no se evalúan en detalle.

En el Perú, el riesgo crediticio es un problema latente en las entidades financieras, como en caso específico del Banco Pichincha, donde surge la falta de interés en la evaluación crediticia, las condiciones crediticias y la gestión del crédito, lo que da como resultado que el 51.61% de personas con créditos vencidos muestran una mora de 1 hasta 8 días; el 21.78% muestran una mora de 9 hasta 15 días; y el 26.61% muestra su mora entre 16 y 30 días. Además, se evidencia que el 1.61% pertenece a créditos consumo, el 7.26% de créditos vencidos son de vivienda, el 24.19% muestra el capital de trabajo, ascendiendo a 30 personas morosas y el 66.94% presenta un producto activo fijo, ascendiendo a 83 personas. En ese contexto, las instituciones financieras que enfrentan



el desafío de ampliar sus carteras sin poner en riesgo la rentabilidad corporativa de las entidades está dando prioridad a mecanismos mejorados que reduzcan la probabilidad de incumplimiento de los clientes y gestionar mejor el problema de riesgo crediticio. Puesto que, sólo el 12.90% de las personas que acceden a créditos cuentan con capacidad y respaldo financiero para cumplir con sus obligaciones de pago (Hinostraza, 2021).

Asimismo, en Chiclayo la gestión del riesgo crediticio en instituciones bancarias como financieras y cooperativas de ahorro y crédito, requiere de mejoras; por las deficiencias encontradas en la gestión crediticia, precisando que la gestión del riesgo crediticio ha mejorado en tan sólo 0.13% para el año 2018 cifra que no es nada significativa como para evitar riesgos de mora en los créditos o que los clientes no cumplan con sus obligaciones crediticias; en ese sentido es urgente que tales entidades establezcan políticas de gestión de riesgos crediticios para que apoye a la disminución de riesgos y a los altos índices de morosidad en los créditos (Rivera et al., 2021). Pues a diciembre del 2021 Lima continúa siendo el lugar con más deuda morosa que ascienden a S/ 3.411 millones, seguido de Amazonas con una deuda equivalente a S/ 2.571 millones y en tercer lugar se encuentra Cajamarca con S/2.201 millones; evidenciándose que la gestión del riesgo crediticio es débil (Comercio, 2022).

Por otro lado, se debe enfatizar el papel que cumplen las cooperativas de ahorro y crédito en la promoción de la inclusión financiera y el desarrollo económico de las regiones, especialmente en las zonas con más bajos recursos económicos. Estas entidades desempeñan un papel importante en la prestación de servicios financieros como crédito y depósitos, proporcionando a los socios recursos locales en caso de falta de capital. Sin embargo, según la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS] (2021) “La morosidad del sistema COOPAC alcanzó el 14.4% en diciembre del 2020, con una cobertura de la cartera morosa de 73.5%. Parte importante del sinceramiento de la calidad de la cartera



de créditos se observa en el aumento de casi 6 puntos porcentuales en la morosidad entre marzo 2019 a marzo 2020” (p. 58).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, de acuerdo al Informe N° 019–2023/U.R/C.A.- COOPAC “TSCH” [Anexo 6], la gestión del riesgo de crédito en esta entidad se lleva a cabo mediante el enfoque de crédito individual, por lo cual se evalúan todos los riesgos relevantes vinculados al crédito a otorgar; en tal sentido, habiendo evaluado 21 expedientes de créditos con garantía auto liquidables (cubiertos y rapicash), se encontró que en los créditos cubiertos, uno de ellos se otorgó por importe mayor a la garantía auto liquidable, otro crédito que se otorgó y no se bloqueó la cuenta de ahorros como lo establece el reglamento de créditos y un crédito se otorgó a un socio que estaba atrasado en el pago de aportes; en los créditos rapicash se encontró que 4 créditos se otorgó por importe mayor a la garantía auto liquidable y 3 créditos se otorgó y no se bloqueó la cuenta de plazo fijo como establece el reglamento de créditos; por otro lado, con la intención de evaluar y controlar el objeto de los créditos con destino compra de deuda, se evaluaron 33 expedientes de crédito, de la verificación se encontró que 6 no presentaban documento que acredite la cancelación de deuda, 2 no tenían la documentación del desembolso como: plan de pagos, contrato, pagare, etc. Lo que trae como consecuencia que la morosidad de la cooperativa al mes de setiembre 2023 cierra en 10.11% con tendencias a aumentar. Lo cual la cooperativa para controlar estas operaciones establece diferentes manuales y reglamentos que guían el accionar del directorio, la gerencia y todo el personal de la institución.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?
- ¿Cómo es el seguimiento a los créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?
- ¿Cuál es el procedimiento de recuperación de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso de otorgamiento de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.
- Describir el proceso de seguimiento a los créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.
- Describir el procedimiento de recuperación de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.



1.4. Justificación

Considerando el aspecto teórico, la investigación se justifica en el uso de teorías científicas para fundamentar la variable de gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota; y asimismo contribuir teóricamente al conocimiento sobre el tema, siendo que es una variable muy relevante para el control crediticio y evitar riesgos de impago en futuros periodos.

Desde el aspecto práctico, la investigación se justifica en que nos permitió determinar el nivel de gestión del riesgo crediticio en sus operaciones financieras de la COOPAC Todos los Santos de Chota; asimismo, mediante esta investigación se conoció que tan eficiente es la entidad para evaluar los créditos y garantías para evitar incumplimiento de cuotas por parte de los socios.

Desde lo valorativo, la investigación sirvió para generar un valor fundamental a la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota, puesto que es vital para evitar pérdidas, incumplimiento de los socios deudores y reducir la mora en sus créditos otorgados, así como contribuir a otorgar créditos a las personas correctas y con capacidad de pago.

Finalmente, en lo académico esta investigación me será útil para obtener el título profesional de Contador Público, y a la vez servirá de antecedente para otras investigaciones futuras que se realice en la misma universidad en Chota u otras instituciones de educación superior a nivel regional y a nivel nacional.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Lemus (2020) en Bogotá – Colombia, en su investigación, se planteó como propósito principal establecer un modelo de gestión del riesgo crediticio para el cooperativismo de ahorro y crédito del sector real; en el que determinó que el 30% de los encuestados mencionaron que la gestión del riesgo crediticio es baja, el 55% mencionó que la gestión es regular y el 15% dijeron que es buena, por lo que, frente a estos resultados es necesario definir modelos de gestión que permitan controlar los riesgos en los créditos y evaluar adecuadamente antes de otorgar créditos para evitar pérdidas o incumplimiento en el pago de cuotas. Para esto se utilizó una metodología no experimental y transversal, con un nivel descriptivo investigativo; con una población y muestra de 99 personas que laboran en las cooperativas, aplicó encuestas y análisis bibliográfico como técnicas de recojo de datos.

Por lo tanto, esta referencia es un antecedente de mucha importancia para este estudio, puesto que describe la gestión de los riesgos crediticios en las cooperativas de Colombia, vinculándose con lo planteado que se busca describir tal gestión en la COOPAC en Chota del ámbito local.

Plata (2022) en Riohacha la Guajira – Colombia, en su investigación tuvo como finalidad principal analizar la gestión del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Riohacha; donde encontró que el 48.65% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con cumplir el proceso de otorgamiento de crédito y el 25.68% afirma estar medianamente de acuerdo; además se determinó que el 33.11% no está de acuerdo con cumplir con las políticas de gestión de riesgos, y un 41.22% indicó



estar medianamente de acuerdo; por otro lado con respecto a la evaluación de créditos para evitar riesgos el 61.49% dijo estar de acuerdo y el 16.89% mencionaron que no están de acuerdo con que los riesgos crediticios sean evaluados. La metodología fue no experimental-transeccional, de alcance descriptivo analítico; con una población y muestra de 38 personas que laboran en las cooperativas, aplicó la encuesta para obtener la información.

Por tanto, se referencia esta investigación porque estudió una problemática similar a la planteada en la presente investigación, y además describe la gestión del riesgo crediticio que se realizan en las cooperativas.

Rosero (2019) en Ambato – Ecuador, en su tesis su principal objetivo fue identificar la gestión de los riesgos crediticios en las cooperativas de ahorro y crédito de la Zona 3 de Ecuador; determinando que, el 29.95% de los encuestados sostienen que la gestión del riesgo crediticio en las carteras de créditos es adecuada, el 51.40% mencionaron que la gestión es medianamente adecuada y sólo el 18.65% mencionaron que es inadecuada; por lo que es muy importante para cualquier institución financiera elegir una herramienta de identificación de perfil de riesgo adecuada para poder mitigar el riesgo de alguna manera y determinar a qué empresas o individuos se les otorga crédito, y evitar moras en el pago de cuotas por créditos otorgados. La investigación fue no experimental, descriptiva y bibliográfica; con una población y muestra de siete cooperativas, la técnica e instrumento aplicado fueron la encuesta y cuestionario respectivamente.

Siendo de gran utilidad para la presente investigación, porque el estudio que realizó el autor fue en cooperativas, de esta manera sirve de antecedente porque también la presente investigación pretende describir la gestión de riesgos en una cooperativa del nivel local.



Cáceres (2022) en Piura – Perú, en su tesis su principal finalidad fue analizar la gestión del riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la región Piura; donde encontró que el 51.4% de las cooperativas encuestadas consideran que hay gestión adecuada del riesgo, asimismo el 45.7% indicó que hay una adecuada evaluación en el otorgamiento de créditos, por otro lado el 57.14% consideran que en la evaluación de créditos se debe considerar procedimientos de gestión de riesgos crediticios; además el 54.29% mencionaron que en las cooperativas se alerta cuando las carteras de clientes están en posibles riesgos para realizar procedimientos de recuperación. La investigación se orientó en el diseño no experimental, de tipo aplicada y de nivel descriptivo bibliográfico; su población y muestra fueron 8 cooperativas, en las que se aplicaron encuestas y cuestionario como instrumento para recoger la información.

Este antecedente se relaciona con los objetivos planteados en la investigación, porque estudia la gestión del riesgo, el otorgamiento de créditos y la importancia de realizar procedimientos de recuperación de créditos; lo cual permitió discutir los resultados.

Silva (2021) en Huacho – Perú, en su tesis su fin principal fue evaluar la administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo en la COOPAC “San Juan Bautista” de Pomabamba; donde identificó que la cartera de créditos aumenta siempre y cuando haya una eficiente administración de los riesgos crediticios a través de estrategias adecuadas y políticas claras en la evaluación y control de los créditos; además identificó que el nivel de gestión es excelente según el 73.3% porque se cumple con los reglamentos y procedimientos de evaluación, seguimiento y recuperación a su debido tiempo, el 20% lo considera aceptable y el 6.7% lo considera malo porque considera que no se están cumpliendo debidamente dichos procedimientos. La investigación fue cuantitativa, no



experimental y de alcance descriptivo; con una población y muestra de 15 trabajadores, en quien se aplicó encuestas para el recojo de los datos.

Esta tesis, se vincula con el presente estudio porque determinó el nivel de gestión de los riesgos crediticios, lo que es también el fin de este estudio, y que posteriormente permitió comparar y discutir resultados.

Cueva (2019) en Lima – Perú, en su tesis se planteó como propósito principal describir la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda; llegó a concluir que, según el 70.97% de los profesionales encuestados la gestión del riesgo de crédito es adecuada porque siempre se da seguimiento a los créditos, esto permite recuperar oportunamente las carteras crediticias según el 83.87% de los encuestados. La metodología empleada fue no experimental-transeccional de nivel correlacional descriptivo; su muestra fueron 31 profesionales y los datos se recogieron mediante entrevistas y análisis documental.

Este antecedente es de vital importancia para la presente investigación, porque describe la gestión del riesgo crediticio que es problema planteado en la COOPAC Todos los Santos de Chota.

Rodriguez (2021) en Cajamarca – Perú, su objetivo principal fue describir la gestión de riesgos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Cajamarca; obtuvo como resultados que el 85% de las cooperativas encuestadas, indican que la gestión de riesgos es adecuada, porque cumplen con los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación, por otro lado identificó que un 11% consideraron a la gestión de riesgo en un nivel medio; según los resultados, el nivel de gestión es alto con un porcentaje del 85%, lo que les ayuda a las cooperativas a prevenir riesgos e incumplimiento. La investigación fue cuantitativa y cualitativa, no experimental-



transversal de tipo de descriptivo; con una población y muestra de 20 cooperativas, para recabar la información se utilizó la encuesta y el análisis documental.

Este autor describe la gestión de riesgos en los créditos de las cooperativas, lo cual se vincula con el presente estudio, ya que lo que busca es determinar el nivel de gestión en una cooperativa local de la ciudad de Chota ya mencionada en el estudio.

Fernández (2019) en Chota – Perú, en su investigación se propuso determinar la gestión de los riesgos crediticios en Mi Banco – Chota; se identificó según el 50% de los encuestados gestionan adecuadamente el riesgo y que actualmente, la gestión del riesgo crediticio no contribuye a la reducción de la cartera vencida, ni la zona de recuperación monitorea adecuadamente la cartera vencida. Además, determinó que el crédito otorgado carece de seguimiento post préstamo para determinar la autenticidad de la evaluación crediticia, y se concluye que ningún personal de la entidad interviene directamente en el seguimiento a modo de verificación, lo que brinda mayor protección a los retornos del crédito. La metodología de investigación se enfocó en el diseño no experimental de carácter descriptivo; con una población y muestra de 16 trabajadores, con el uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Por este motivo, se considera como referencia por que describe la gestión de los riesgos de crédito, lo que fue de gran utilidad para la discusión de resultados posteriormente cuando se recolecte y se procese la información recolectada en la COOPAC Todos los Santos de Chota.

Tamay (2022) en Chota – Perú, se propuso el objetivo de analizar la gestión de los riesgos crediticios en la COOPAC Todos los Santos de Chota; determinó que las políticas implementadas para gestionar el riesgo son deficientes, según el 70% de colaboradores estas políticas, casi nunca se cumplen lo que afecta negativamente la



gestión del riesgo, es decir que, la gestión es deficiente; además identificó que los procesos de otorgamiento de créditos son deficientes de acuerdo al 70% de los encuestados. La metodología que siguió fue de tipo aplicada, no experimental-transversal, de alcance correlacional y descriptivo; la población fueron 38 trabajadores y una muestra de 34, la recopilar los datos se utilizó las encuestas.

De esta manera, es de suma importancia considerar esta tesis como antecedente porque es similar a la problemática planteada y describe la gestión de los riesgos por créditos en la misma entidad donde se pretende realizar el estudio.

2.2. Bases teóricas científicas

Teoría del portafolio

Markowitz 1952 citado por Roy (1952) esta teoría se centra en la minimización de la posibilidad de que el inversor quiebre, es decir convertirse en un nivel de supervivencia. De acuerdo a esta teoría, si la riqueza final de un inversor cayera a un nivel inferior, iría a la quiebra. Además, recalca que todos los activos financieros y no financieros están expuestos a riesgos. Sí, la distribución de rendimientos de la cartera o portafolio es normal; el efecto será de reducir la probabilidad de riesgo. Es decir, para minimizar el número de desviaciones estándar de un portafolio cuya desviación estándar está por debajo del rendimiento medio, se necesita realizar gestiones de minimización de riesgos para afrontar las posibilidades de ruina en las inversiones.

Teoría del riesgo y la incertidumbre en mercados financieros

En esta teoría se resalta el papel fundamental de la oferta y la demanda como herramientas unificadas de análisis económico. Pero, en realidad, es bien sabido que la vida económica implica asumir riesgos y afrontar situaciones desconocidas, que pueden resumirse en el concepto de incertidumbre. Como la demanda puede fluctuar de un mes



a otro; los precios de capital tienden a variar ampliamente; por lo tanto, también cambiará el comportamiento de los competidores y usuarios. En determinadas actividades, como la agricultura y la industria del petróleo y el gas, los individuos invierten hoy y producen en el futuro, cuyos beneficios dependen de los cambios de precios y, por tanto, sufren pérdidas aleatorias con el riesgo de sus vidas. En resumen, este modelo ayuda a determinar cuándo una persona es más adecuada para pedir prestado, la decisión se toma en función del nivel de las tasas de interés. Si analizamos estos conceptos con más detalle, podemos decir que un agente puede pedir prestado dinero en el mercado financiero a un tipo de interés libre de riesgo, del mismo modo que puede invertir su dinero con la esperanza de obtener al menos el mismo tipo de interés. A continuación, se presenta un análisis de toda la teoría de la cartera que nos permite determinar la mejor manera de utilizar la riqueza en el sector financiero (Sarmiento y Vélez, 2007).

2.2.1. Riesgo crediticio

Bonás et al. (2007) mencionaron que el riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de pérdidas cuando una contraparte no cumple plenamente con sus obligaciones financieras en el tiempo, forma o monto especificado en el contrato. Sin embargo, en general, el riesgo de crédito también puede definirse como una disminución en el valor de un activo como resultado de un deterioro en la calidad crediticia de la contraparte, incluso si la contraparte cumple plenamente con el acuerdo. Por tanto, la calidad del riesgo puede estar determinada por la probabilidad de incumplimiento del contrato y reducción de garantías.

Igualmente, el riesgo de crédito se refiere a pérdidas que pueden ocurrir por incumplimiento de obligaciones contractuales pactadas por el contratante en una transacción financiera o por la situación de riesgo país. En este contexto, el



riesgo de crédito debe definirse como la pérdida potencial de valor de mercado que puede ocurrir como resultado de un evento crediticio (Contilu, 2020).

2.2.1.1. Gestión del riesgo crediticio

Incluye la identificación, análisis y evaluación de los créditos, seguimiento y verificación del crédito y toma de decisiones para la cobranza y recuperación crediticia en la operación de la entidad. Tiene en cuenta las vistas operativas, de clientes y de cartera, así como una visión integrada del ciclo del riesgo crediticio. En el proceso se involucran las áreas de negocio y riesgos, así como la alta dirección. La identificación del riesgo crediticio es una parte esencial de la gestión activa de la cartera y del control efectivo (Banco Santander, 2018).

2.2.1.2. Identificación del riesgo crediticio

El proceso de identificación es el reconocimiento de todos los factores que conducen a un aumento del riesgo crediticio en caso de mal comportamiento, lo que significa identificar los riesgos potenciales de otorgar nuevo crédito y el posible deterioro de la calidad de la cartera. Como referencia, los procedimientos más comunes para determinar el riesgo crediticio internacional es utilizar el método de las puntuaciones como complemento del análisis y herramienta de apoyo a las decisiones (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia [SBEF], 2008).

2.2.1.3. Aspectos básicos en la gestión del riesgo crediticio

Según, la SBEF (2008) expone que, para la gestión del riesgo crediticio en las entidades del sistema financiero, se considera tres aspectos fundamentales, como: la gestión de los riesgos en la evaluación y otorgamiento de los créditos, la



gestión de los riesgos en el seguimiento a los créditos y por último la gestión de riesgos en la cobranza y recuperación de los créditos.

A. Proceso de otorgamiento de créditos

Según, la SBEF (2008) la evaluación y otorgamiento de los créditos está relacionado con el tipo de negocio o tipo de mercado; dependiendo del perfil de riesgo de los diferentes segmentos atendidos. En esta fase se deben cumplir con los niveles y límites de riesgo establecidos, y deben identificar las características crediticias clave y la tolerancia potencial al riesgo para cada unidad de crédito. La evaluación de crédito debe ser capaz de identificar los riesgos de los clientes potenciales para determinar quiénes pueden recibir crédito y cuál es el nivel de tolerancia al riesgo en estos casos. En tal sentido, considera que para una buena gestión y evitar riesgos en esta fase se debe considerar los siguientes factores:

Capacidad de pago, es una parte muy importante a considerar antes de otorgar un crédito y evitar riesgos de incumplimiento de pago, es decir se evalúa si el cliente cuenta con los ingresos suficientes para cumplir con sus obligaciones de pago por una deuda.

Antecedentes crediticios, estos aspectos consideran el historial crediticio de las personas en préstamos anteriores, y su grado de cumplimiento que han tenido ante sus obligaciones financieras.

Verificación de garantías en los créditos desembolsados, similar a un proceso de auditoría, donde se verifica que las garantías corespondan y esten a par de los créditos desembolsados. Sobreendeudamiento, cuando las personas se endeudan por sobre su capacidad de pago, y es necesario realizar una evaluación que tan



endados estna las personas para evitar los incumplimientos de pago de sus cuotas.

B. Seguimiento a los créditos

El Banco Santander (2018) sostiene que los clientes están sujetos a un seguimiento continuo y extenso con el fin de detectar oportunamente eventos que puedan ocurrir en el desarrollo del riesgo y afectar su calidad crediticia. Este seguimiento se realiza revisando continuamente a todos los clientes, asignando categorías de seguimiento, definiendo acciones predefinidas relacionadas con cada categoría y tomando acciones específicas para prevenir desviaciones que puedan afectar negativamente a la entidad. Este seguimiento garantiza que las características operativas y esperadas se tengan en cuenta durante todo el ciclo de vida. Por ello, se considera indispensable realizar procesos tales como:

Destino del crédito; Consiste en la verificación e inspección de que el crédito a sido destinado al fin con que se solicitó, es decir que sea bien utilizado y no genere pérdidas al clientes y a la entidad.

Visitas al lugar de inversión; estas se deben realizar continuamente para constatar que el crédito a sido utilizado por el cliente en actividades productivas o en emprendimientos y negocios.

Verificación activa de las carteras de crédito. Consiste en verificar el estado de una cartega de crédito que este en las condiciones necesarias para no caer en moras.



C. Procedimiento de recuperación de créditos

El Banco Santander (2018) expone que la cobranza y las actividades de recuperación están vinculadas a la función de gestión de riesgos crediticios en el sistema financiero. Esta función lo realizan el área de negocios y riesgos, que definen una estrategia global y un enfoque integral de gestión de cobros y recuperación de créditos. Las medidas de recuperación corresponden a las realidades socioeconómicas de diferentes países y, dependiendo de las circunstancias que rodean la deuda pendiente, utilizan diferentes mecanismos de gobernanza y siguen estándares de supervisión apropiados. Entre estas medidas cobranza y recuperación tenemos:

Cobranza preventiva, esta dirigida a anticipar el retraso de los socios en el pago de sus créditos tienen la finalidad de generar una alerta para que los clientes cumplan con el pago de sus cuotas por créditos. Se realiza notificaciones o llamadas telefónicas 2 días antes del vencimiento hasta 15 días de retraso.

Cobranza correctiva, se dan cuando los clientes tienen retraso en el pago de sus cuotas por créditos. Se inicia a los 16 días de atraso en el pago del crédito y es responsabilidad del área de recuperaciones. Se realiza mediante requerimientos de pago o notificación prejudicial.

Cobranza judicial, se realiza cuando ya se agotado las opciones de cobranza. Es decir si después de remitida la carta notarial, el socio no cumple con pagar el crédito se transfiere a la etapa judicial por parte del analista.

Negociación directa, en todas las etapas anteriores cuando exista voluntad de pago, se puede trabajar una negociación directa mediante una recuperación efectiva con reprogramaciones o refinanciamientos.



2.3. Bases normativas

Anexo 1 de la Resolución S.B.S. N° 480-2019. Donde establece los criterios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones aplicables a las COOPAC.

Decreto Supremo N° 074-90-TR. Aprueba, el Texto Único Ordenado [TUO] de la Ley General de Cooperativas. Declara la necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del Cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social.

Ley 30822, Ley de las Cooperativas de Ahorro y Crédito [COOPAC]. Estableció que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] regule y supervise a las COOPAC a partir de enero de 2019.

Resolución SBS N.º 13278-2009. Aprueba el reglamento de la gestión integral de riesgos para las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público; además definió que es necesario que las COOPAC cuenten con una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios financieros.

Resolución SBS N° 3780-2011. Aprueba el reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito. Esta norma define que se recomienda a las empresas que adopten prácticas sólidas de gestión del riesgo de crédito en consonancia con las recomendaciones a nivel internacional y para proteger los intereses de los ahorradores, asegurados y pensionados.



2.4. Definición de términos básicos

Cobranza de créditos. Es parte de la gestión crediticia que consiste en establecer estrategias de cobro ante los créditos otorgados, que se puede realizar mediante llamadas o mensajes de texto (Banco Santander, 2018).

Cooperativas. Son organizaciones que agrupan a varias personas, se basa en la cooperación de todos sus socios, para beneficiarse forma directa obteniendo beneficios (Ministerio de la Producción, 2023).

Créditos. Es un servicio financiero que consiste en financiar a las personas para realizar sus actividades, se da en calidad de préstamo que genera intereses mediante el pago de cuotas (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2008).

Cuotas. Se generan al momento de acceder a un préstamo, se establecen a través de cronogramas de pago, que se les proporcionan a los clientes que han sido evaluados para acceder a préstamos (Contilu, 2020).

Endeudamiento. Se conoce también como el financiamiento que han llegado a tener las personas para cubrir sus necesidades dinerarias, es decir son las deudas que acumulan las personas para cubrir sus gastos (Banco Santander, 2018).

Evaluación de créditos. Es un proceso que se da antes de otorgar crédito, con la finalidad de verificar que el crédito vaya a las personas adecuadas que garanticen el cumplimiento del pago de sus cuotas (Contilu, 2020).

Gestión del riesgo crediticio. Es un conjunto de procedimientos que se encargan de verificar los procesos de otorgar crédito para evitar pérdidas futuras por mora en una entidad financiera (Banco Santander, 2018).

Recuperación de créditos. Consiste en recuperar aquellos que créditos que han tenido retraso en el cumplimiento de pago de cuotas, se da cuando los clientes ya no se acercan



a cumplir con sus obligaciones financieras (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2008).

Seguimiento al crédito. Es una parte fundamental en la gestión para evitar riesgos crediticios, se realiza mediante visitas a los clientes y verificar el buen uso del dinero prestado (Banco Santander, 2018).

Sobreendeudamiento. Se considera así cuando las personas adquieren deudas por sobre su capacidad de pago, es decir que, no pueden cumplir con el pago de sus cuotas por exceso de deudas (Contilu, 2020).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1.1. Métodos de investigación

Método analítico, de acuerdo a Del Cid et al. (2007) lo define a este método como “Algo que es objeto de análisis cuando vemos sus partes por separado. El método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas” (p. 19).

Por ello, se consideró este método porque permitió en la investigación, analizar cada una de las dimensiones [Evaluación y otorgamiento de créditos, seguimiento a los créditos y cobranza y recuperación de créditos] de la variable [Gestión del riesgo crediticio] por separado y describir cómo se da en la COOPAC Todos los Santos de Chota.

Método deductivo, de acuerdo a Del Cid et al. (2007) lo conceptualiza a este método que “A partir de una teoría, el investigador recoge datos para corroborar que la realidad es conforme a la explicación teórica. A partir de un marco conceptual, se observa la realidad, se recogen datos y se representa su estado” (p. 20).

Es decir que, con la aplicación de este método en esta investigación, favoreció el uso de las teorías de la gestión del riesgo crediticio, para que en base a ello recoger datos de la COOPAC Todos los Santos de Chota, y describir la gestión del riesgo crediticio en sus operaciones de crédito.

1.2. Tipo de investigación

a. *De acuerdo a su finalidad*, la investigación fue básica, en concordancia que esta investigación de orienta a generar nuevos conocimientos de un elemento investigado, en base a la curiosidad científica (Ñaupas et al., 2018). Por esto, la presente



investigación buscó generar nuevos conocimientos acerca de la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota.

- b. De acuerdo a su alcance*, la investigación fue descriptiva, puesto que estos estudios tienen la característica principal de identificar y describir propiedades de un fenómeno sujeto a estudio (Arias, 2012). Por tanto, fue útil en la presente investigación, para describir la gestión de los riesgos crediticios que se da en la COOPAC Todos los Santos de Chota, 2023
- c. De acuerdo a su enfoque*, la investigación fue cuantitativa, siendo su característica principal el uso de procedimientos matemáticos y de procedimientos estadísticos para formular resultados (Bernal, 2010). Es decir que, para describir la gestión de riesgos en la entidad en estudio se empleó procedimientos de la estadística descriptiva.

1.3. Diseño de investigación

No experimental – transversal, este diseño se basa en “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Y según lo transversal son estudios que recopilan datos en un momento único” (Hernández et al., 2014, p. 152). Considerando este diseño, en la investigación no se realizó la manipulación de la variable gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota, recogiendo datos en un tiempo único correspondiente al año 2023.

Figura 1

Diseño de investigación

[Gestión del riesgo crediticio]

X₁



1.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la gestión del riesgo crediticio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del riesgo crediticio	La gestión del riesgo crediticio incluye la identificación, análisis y evaluación de los créditos, seguimiento y verificación del crédito y toma de decisiones para la cobranza y recuperación crediticia en la operación de la entidad. Tiene en cuenta las vistas operativas, de clientes y de cartera, así como una visión integrada del ciclo del riesgo crediticio. En el proceso se involucran las áreas de negocio y riesgos, así como la alta dirección. La identificación del riesgo crediticio es una parte esencial de la gestión activa de la cartera y del control efectivo (Banco Santander, 2018).	Otorgamiento de créditos	Capacidad de pago. Antecedentes crediticios. Verificación de garantías.
		Seguimiento a los créditos	Destino del crédito. Visitas al lugar de inversión. Verificación activa de las carteras de crédito.
		Recuperación de créditos	Cobranza preventiva Cobranza correctiva Cobranza judicial Negociación directa



1.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

1.5.1. Población

La población estuvo integrada por 36 colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, de las áreas de gerencia, contabilidad, auditoría, riesgos, asesoría legal, recuperaciones, y el área de créditos; información que fue proporcionada mediante correo electrónico por la oficina de recursos humanos de la COOPAC [Anexo 7]

1.5.2. Muestra

La muestra fue igual a la población, por lo que queda constituida de la siguiente manera:

Tabla 2

Colaboradores de la COOPAC

Área de trabajo	Nº de Trabajadores
Gerencia	1
Contabilidad	2
Auditoría	1
Riesgos	2
Asesoría legal	2
Recuperaciones	1
Créditos	27
Total	36

Nota. Oficina de recursos humanos COOPAC “Todos los Santos de Chota” Ltda.

1.5.3. Unidad de análisis

En relación a la unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.



1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.6.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta, esta técnica permitió el recojo de los datos de la percepción que tiene los colaboradores respecto a la gestión de los riesgos crediticios en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda., tiene como fin determinar el nivel de gestión del riesgo crediticio en la entidad en estudio.

1.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario, este instrumento fue elaborado en correspondencia a cada uno de los indicadores y dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio, estuvo conformado por 20 ítems con escala de Likert. Este instrumento fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad se determinó mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach [Anexo 04].

1.7. Procesamientos y análisis de los datos

1.7.1. Procesamiento de datos

Para procesar los datos se hizo uso de las hojas de cálculo de Microsoft Excel 2016, con el que se estableció base de datos.

1.7.2. Análisis de los datos

Para analizar los datos se hizo uso de la estadística descriptiva, con el propósito de determinar el nivel de gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda.; esto se realizó mediante baremación, según como se muestra a continuación:

Tabla 3

Categorías para determinar el nivel de la gestión del riesgo crediticio



Niveles	Rango
Malo	20 – 33
Regular	34 – 47
Bueno	48 – 60

1.8. Aspectos éticos y de rigor científico

Los aspectos científicos y de ética que cumplió esta investigación fueron los siguientes:

Originalidad, es decir que cumplió con los criterios de revisión de jurado evaluador de la Facultad de Ciencias contables y Empresariales y a la evaluación mediante el Software anti plagio TURNITIN, ya que el estudio es original y cumple con las normas de redacción tanto internas (protocolos) y el uso de la norma APA séptima edición.

Confidencialidad, es decir que la información que se recoja en la entidad en esta investigación, fue únicamente de uso académico y no para otros intereses, porque se guardó absoluta reserva de la información recogida para no afectar la integridad de los colaboradores de la entidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

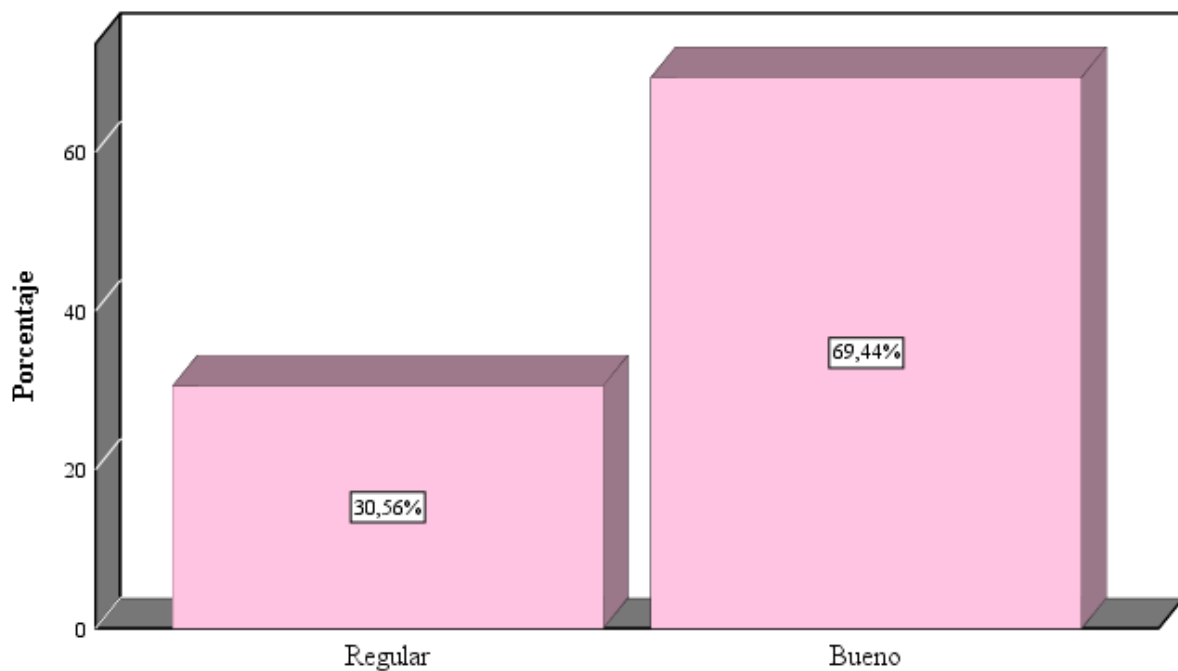
4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados encontrados, se muestran a continuación conforme a los objetivos planteados:

Objetivo general. Determinar la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.

Figura 2

Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota



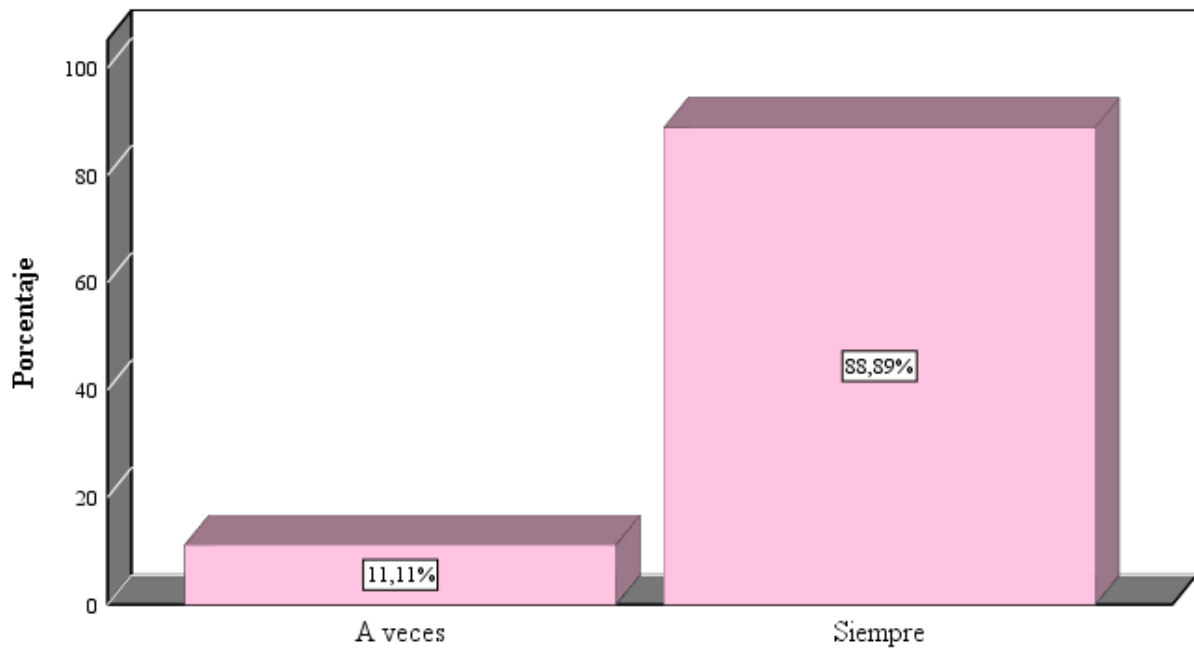
El 69.44% de los trabajadores encuestado de la cooperativa Todos los Santos de Chota, mencionaron que la gestión de riesgo crediticio es buena y el 30.56% indicaron que era regular; porque el proceso de seguimiento a los créditos no se está realizando a cabalidad, así como no la recuperación de créditos no es efectiva, ya que esto es parte de la gestión del riesgo crediticio.



OE 1. Describir el proceso de otorgamiento de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.

Figura 3

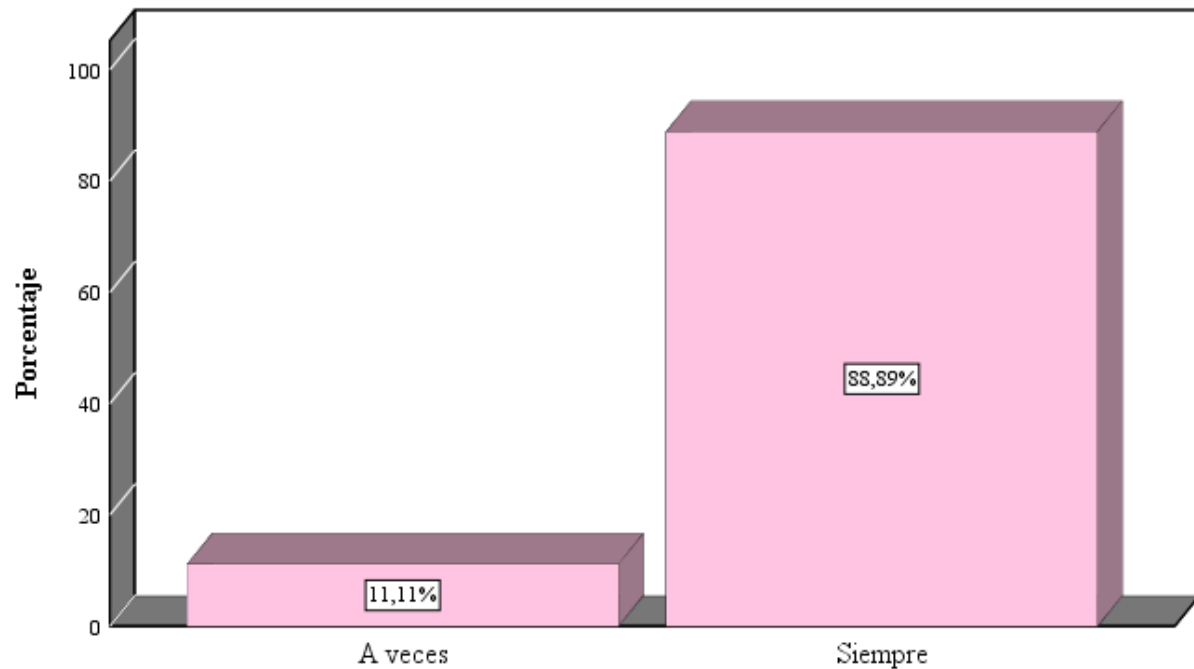
En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas



El 88.89% de los colaboradores de la Cooperativa mencionaron que siempre para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas y el 11.11% indicaron que a veces realizan verificación de ingresos como causa del desconocimiento de los analistas.

Figura 4

En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido

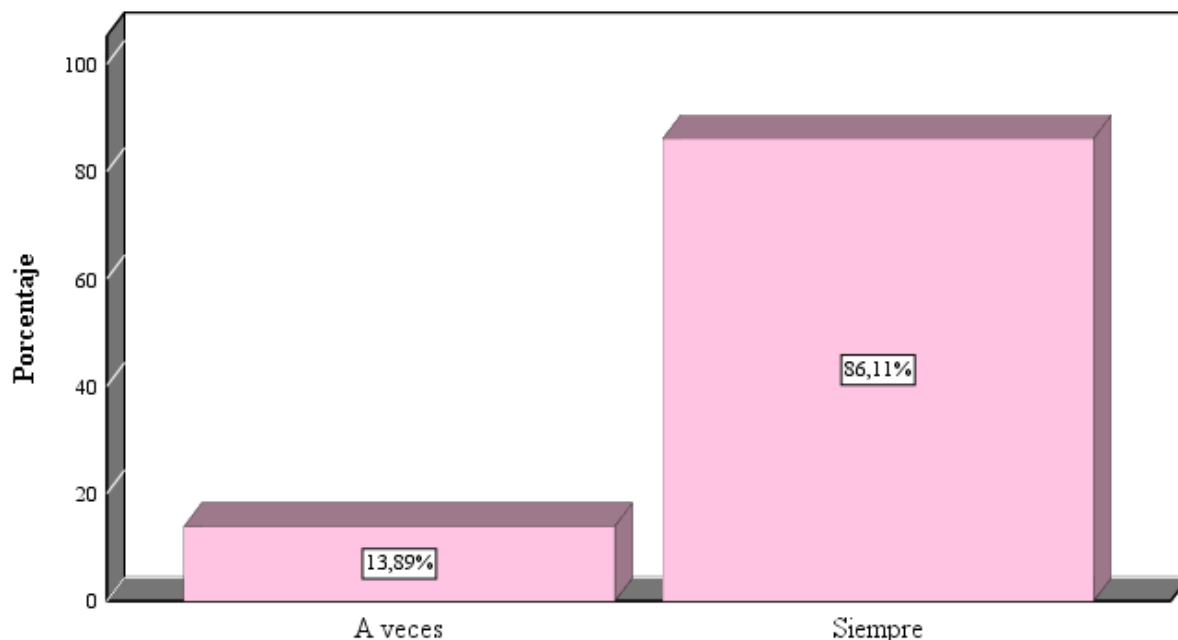


El 88.89% de los colaboradores indicaron que siempre en la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido y el 11.11% indicaron que a veces, dado porque a veces los socios son conocidos de los analistas y obvian ciertos pasos importantes.



Figura 5

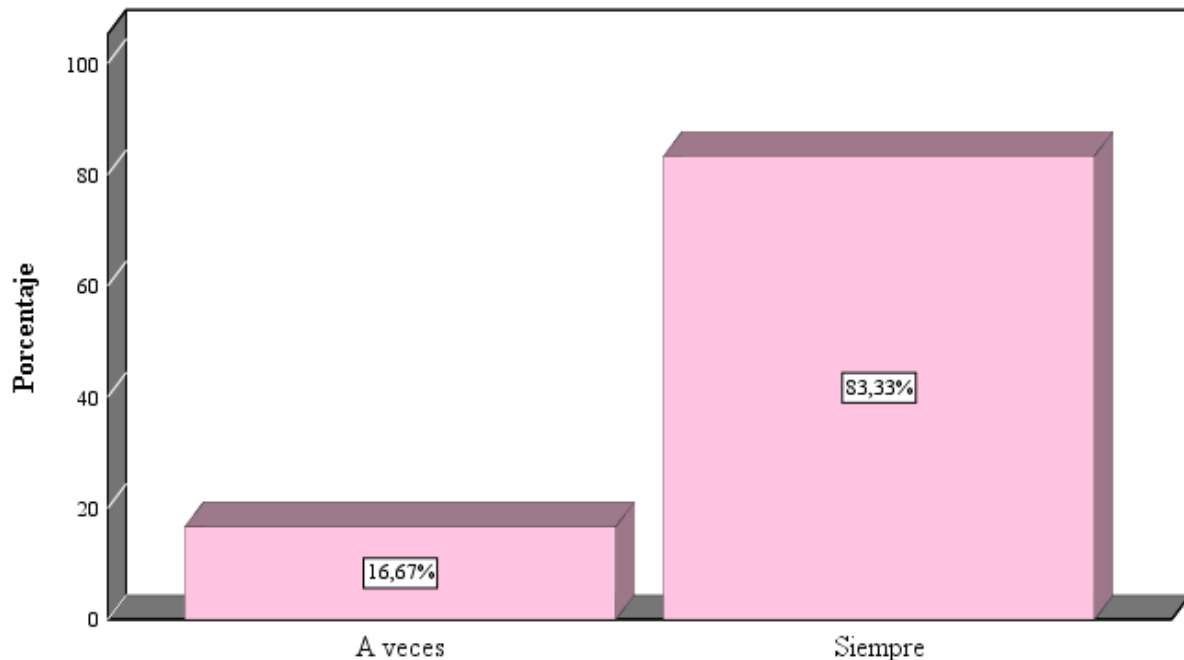
Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa



El 86,11% de los colaboradores mencionaron que siempre para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa y el 13,89% indicaron que a veces. Lo que da a entender que en la cooperativa se cumple con verificar el historial en el mayor de los casos, pero hay ocasiones que no lo hacen, por el hecho de que son socios estables en la cooperativa.

Figura 6

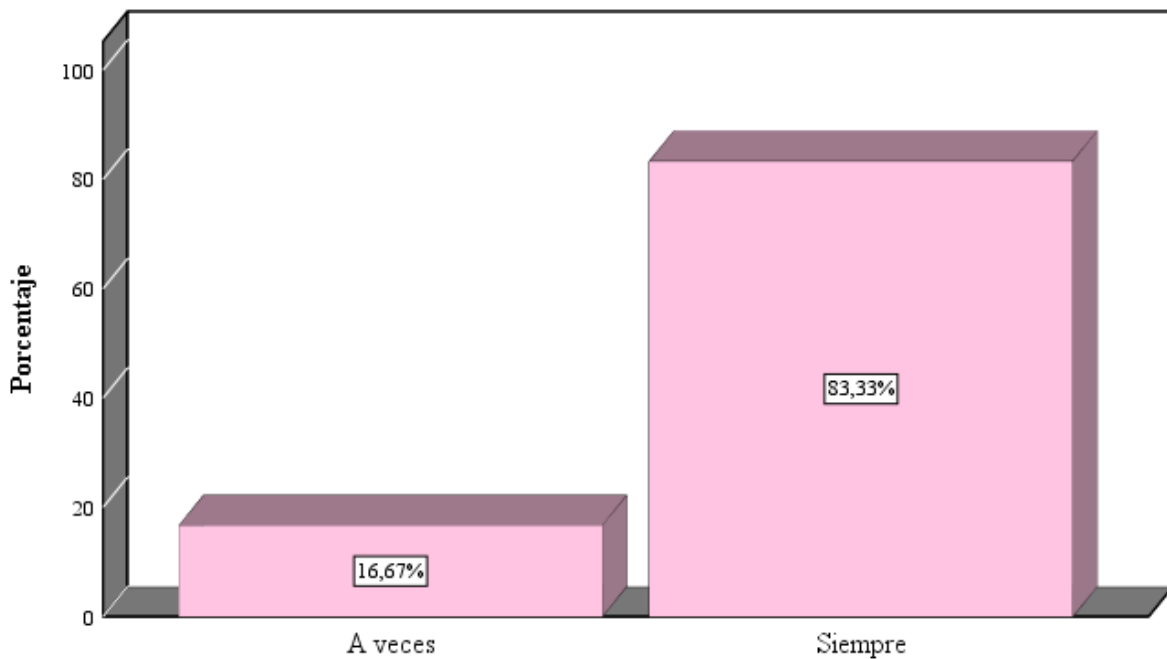
Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras



El 83,33% de los colaboradores indicaron que siempre para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras y el 16,67% mencionaron que a veces. Lo que indica que hay un porcentaje de colaboradores que no verifican el historial de los socios con otras entidades financieras porque por desconocimiento de las políticas de evaluación de créditos.

Figura 7

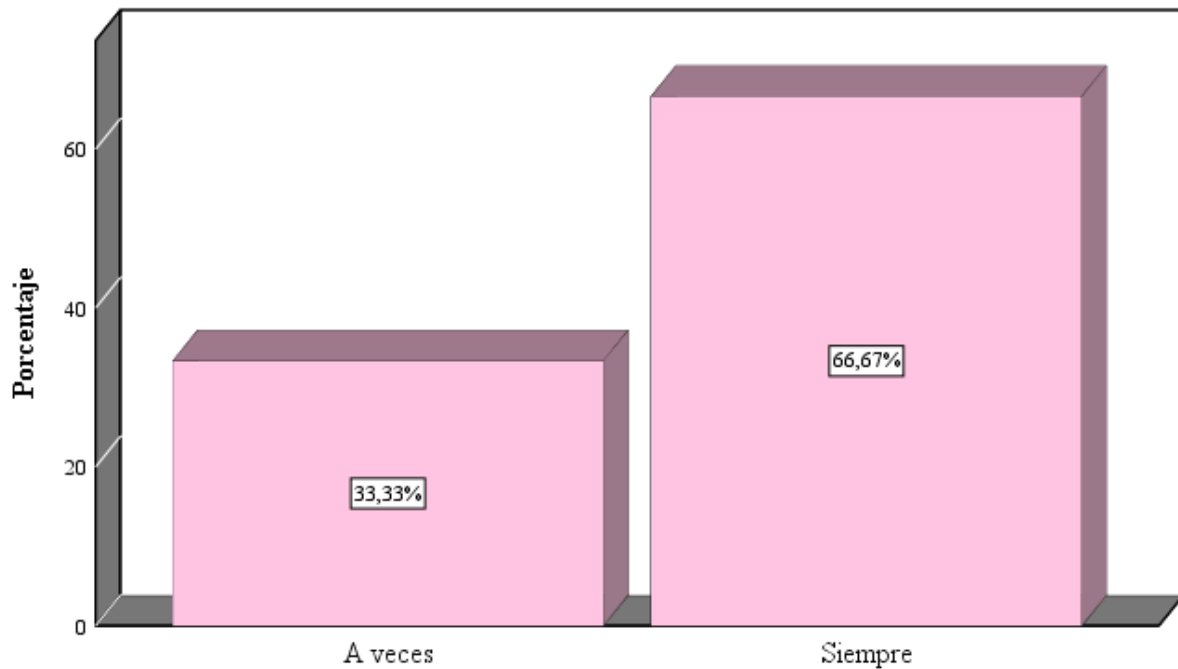
Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito



El 83,33% de los colaboradores mencionaron que siempre se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito y el 16,67% indicaron que a veces. Esto nos muestra que en la cooperativa se verifica en su mayoría las garantías de créditos según corresponda como por ejemplo en los créditos hipotecarios.

Figura 8

Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige

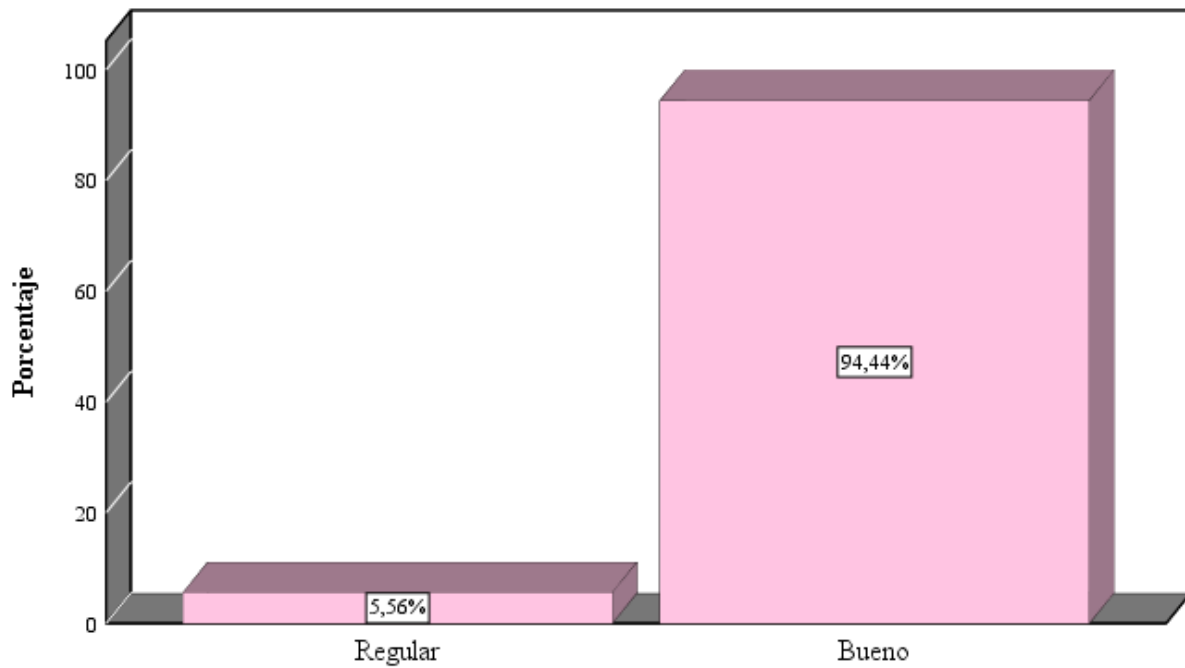


El 66,67% de los colaboradores indicaron que siempre las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige y el 33,33% mencionaron que a veces. Demostrando que gran parte de colaboradores no están cumpliendo eficazmente con evaluar, dar seguimiento y recuperar un crédito.



Figura 9

Proceso de otorgamiento de créditos



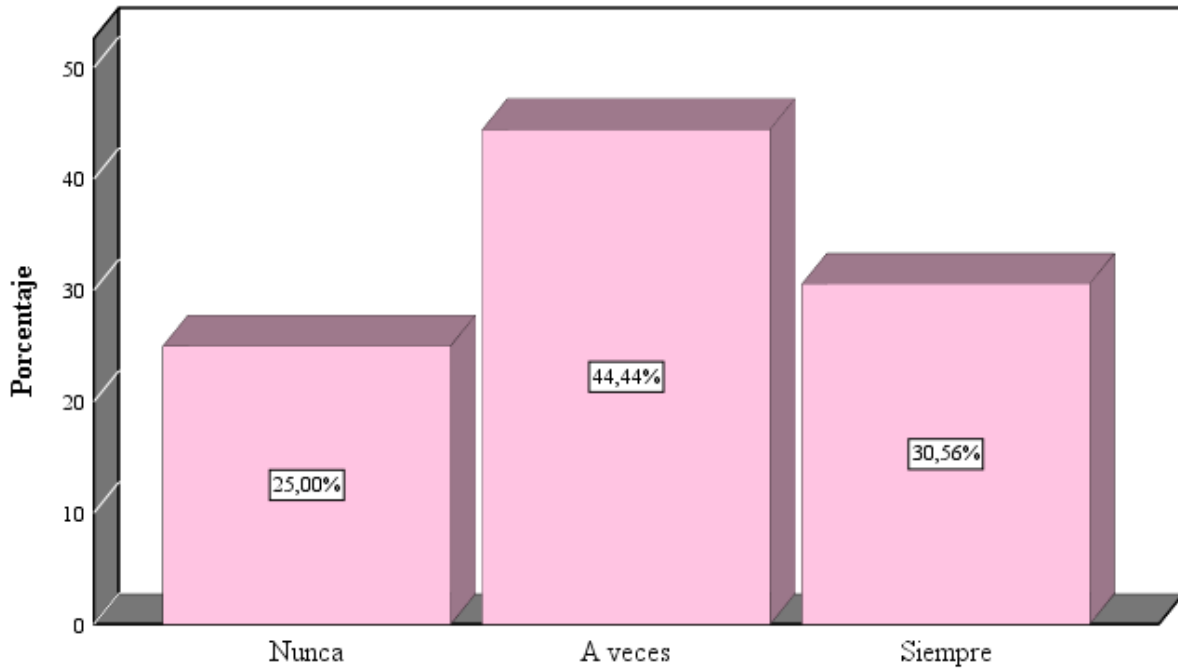
El 94,44% de los colaboradores encuestados indicaron que el proceso de otorgamiento de créditos es bueno y el 5,56% mencionaron que era regular. Lo que indica que la cooperativa si realiza la evaluación de los ingresos y solvencia de sus socios antes de otorgarle un crédito.



OE 2. Describir el proceso de seguimiento a los créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.

Figura 10

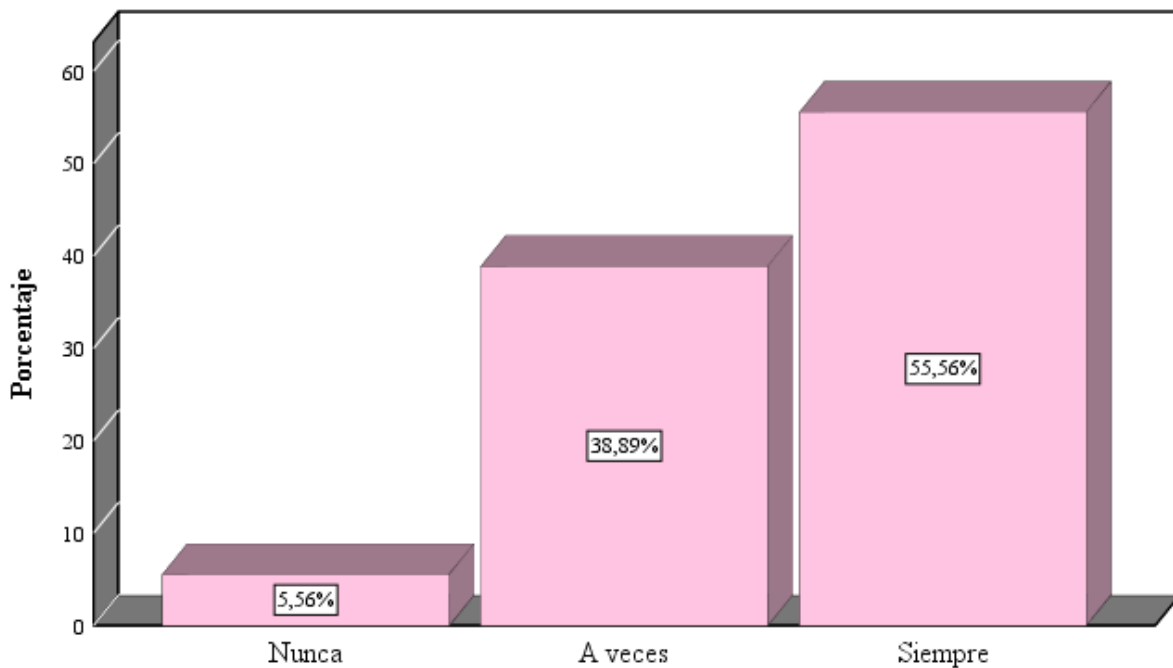
Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado



El 44,44% de las personas encuestadas indicaron que a veces se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado, el 30,56% mencionaron que siempre se verifica y el 25,00% indicaron que nunca hacen buen uso del dinero prestado.

Figura 11

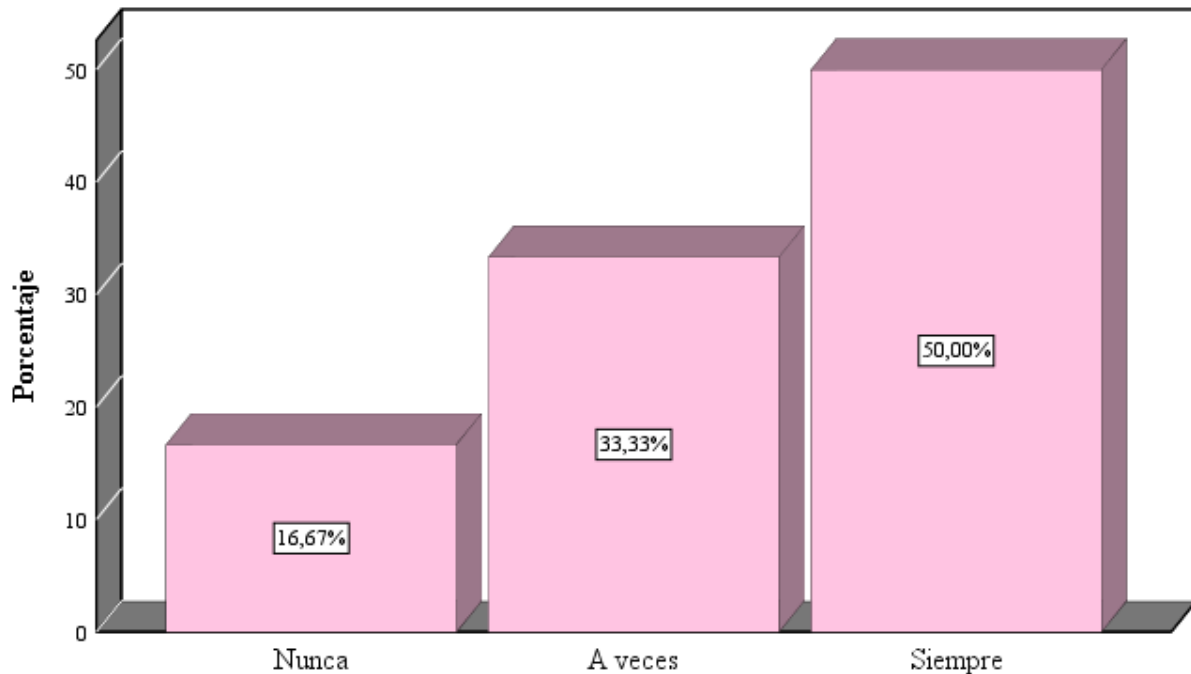
Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos



El 55,56% de los colaboradores mencionaron que siempre los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos, según el seguimiento realizado, el 38,89% indicaron que a veces y el 5,56% mencionaron que nunca tienen un fin de inversión habiendo comprobado con un seguimiento a los créditos.

Figura 12

Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito

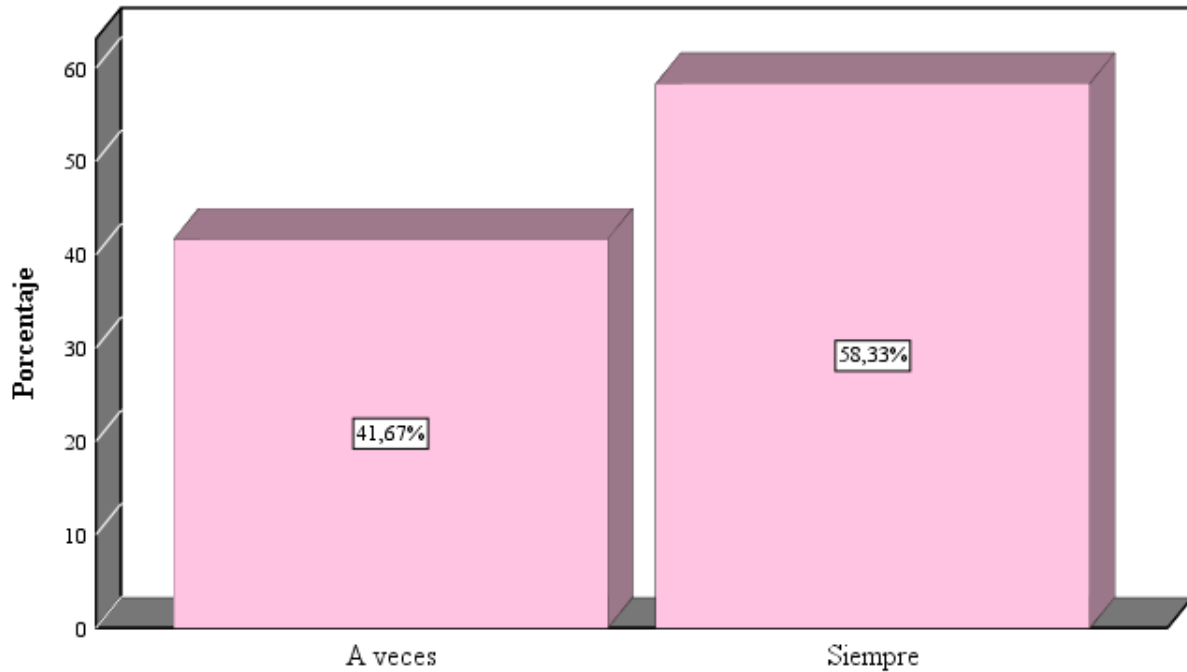


El 50,00% de los colaboradores indicaron que siempre se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito, el 33,33% mencionaron que a veces y el 16,67% indicaron que nunca. Eso se debe realiza como parte del seguimiento a los créditos ya que es fundamental en la gestión del riesgo crediticio.



Figura 13

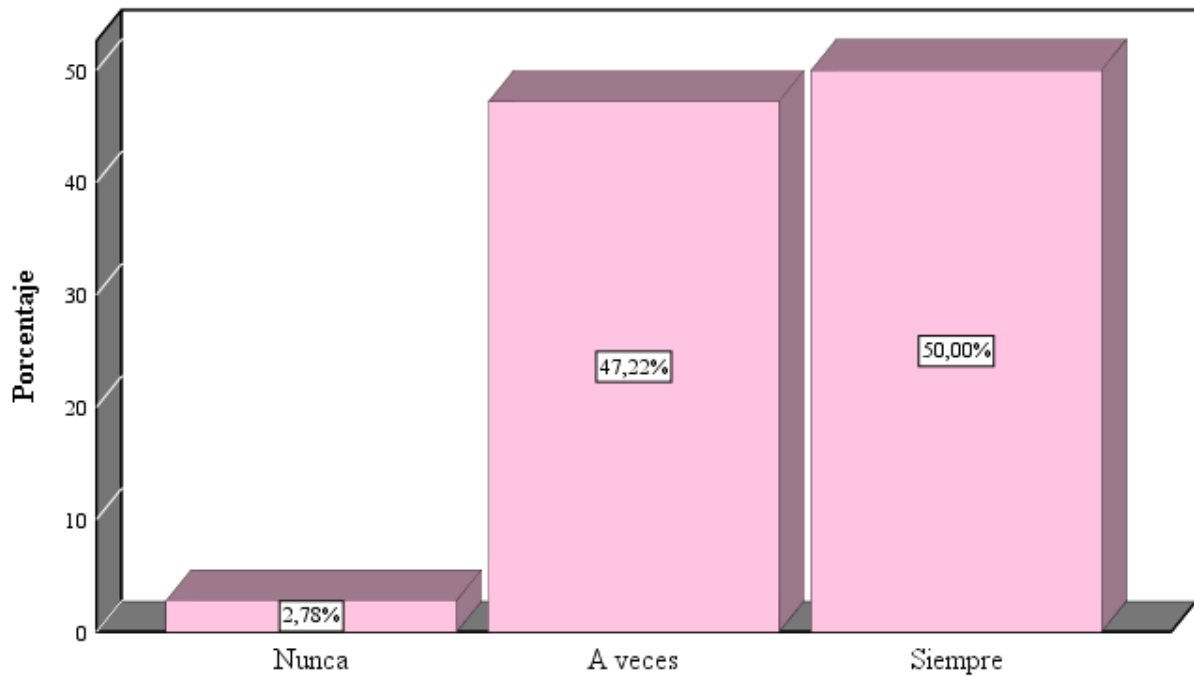
Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados



El 58,33% de los colaboradores indicaron que se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados y el 41,67% a veces verifican dicho estado de las carteras de créditos.

Figura 14

Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos

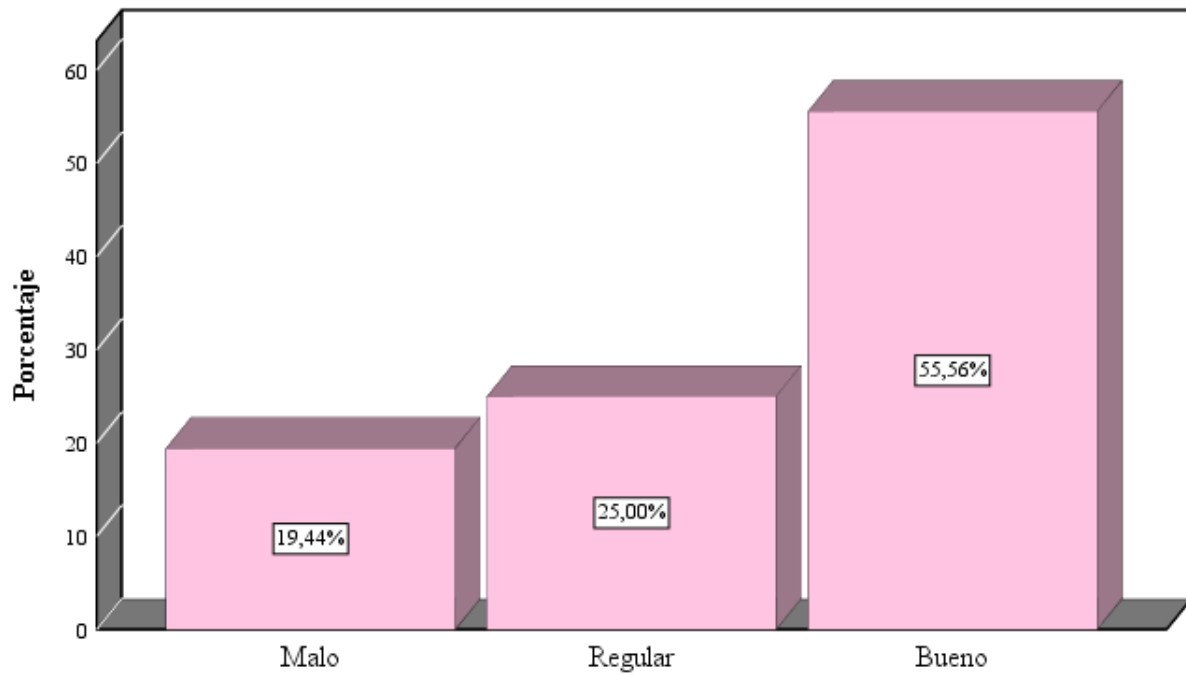


El 50,00% de los colaboradores mencionaron que siempre realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos, el 47,22% indicaron que a veces y el 2,78% mencionaron que nunca efectúan un análisis.



Figura 15

Proceso de seguimiento a los créditos



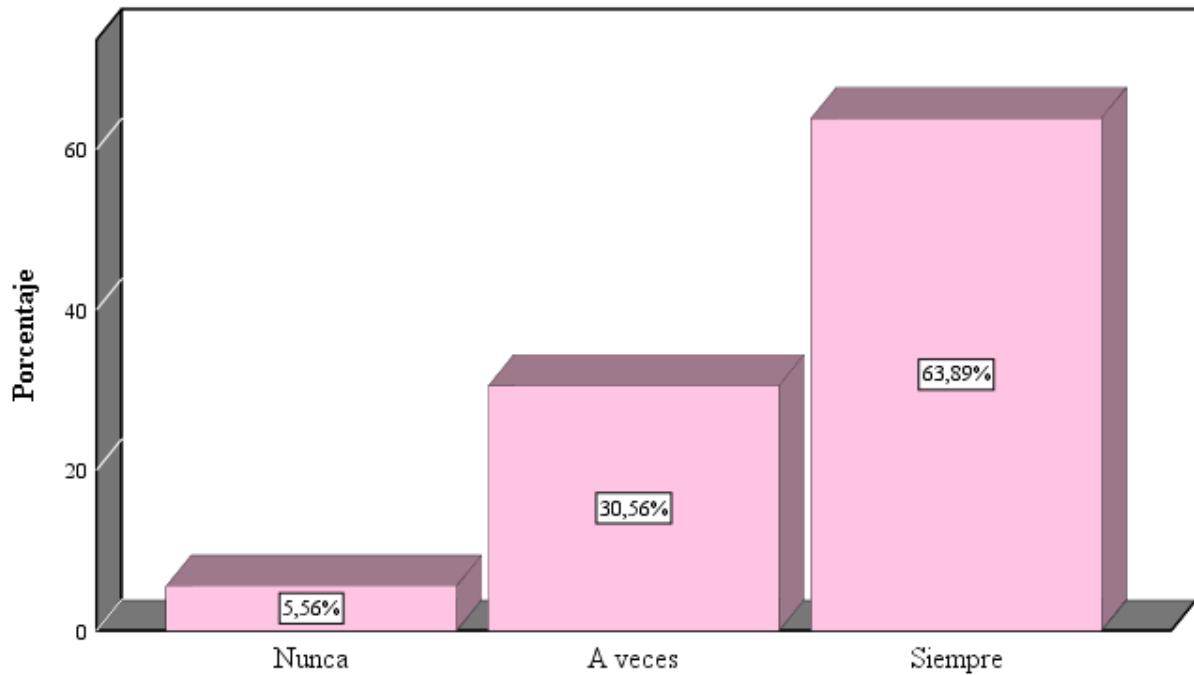
El 55,56% de los colaboradores encuestados mencionaron que el proceso de seguimiento a los créditos es bueno, el 25,00% indicaron que es regular y el 19,44% menciono que es malo.



OE 3. Describir el procedimiento de recuperación de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.

Figura 16

La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas

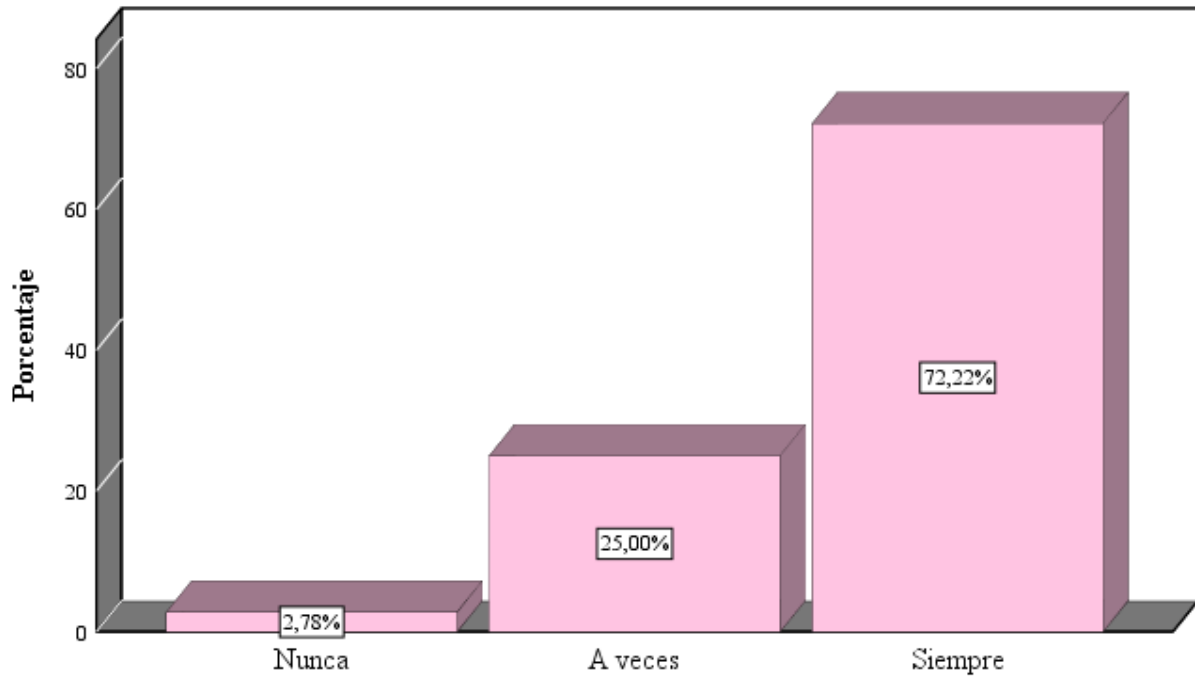


El 63,89% de los colaboradores mencionaron que siempre la cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas, el 30,56% indicaron que a veces y el 5,56% mencionaron que nunca la cobranza se realiza mediante mensajes.



Figura 17

La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas

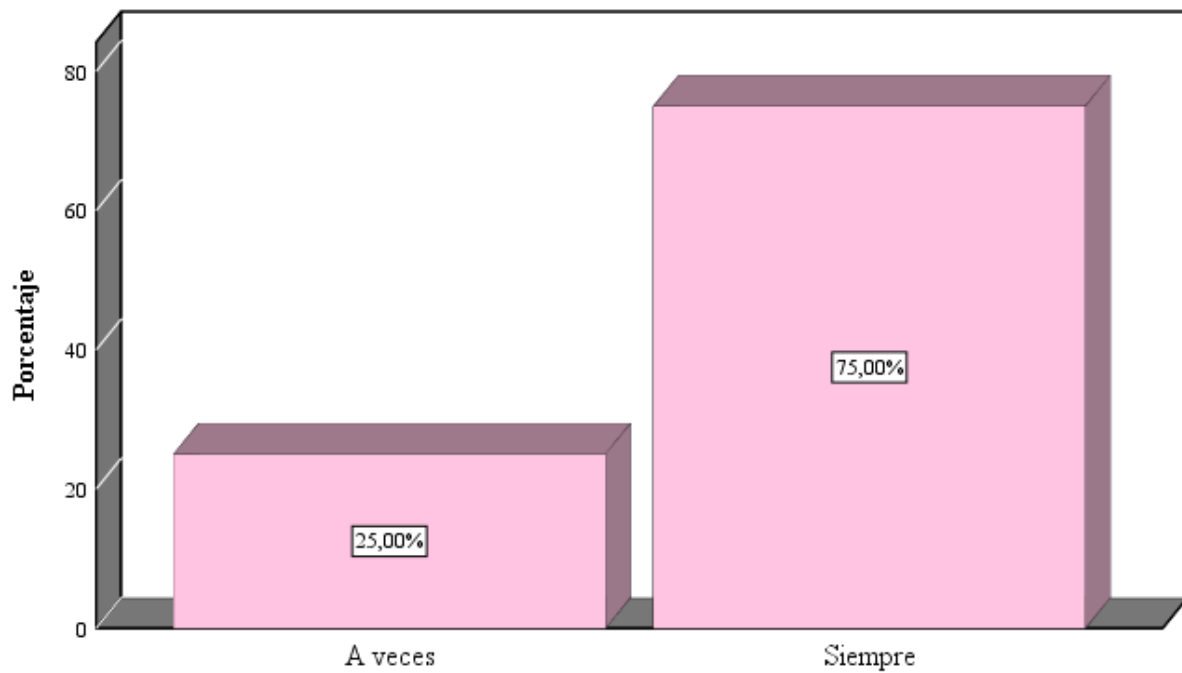


El 72,22% de los colaboradores indicaron que siempre la cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas, el 25,00% mencionaron que a veces y el 2,78% indicaron que nunca la cobranza se realiza mediante llamadas telefónicas.



Figura 18

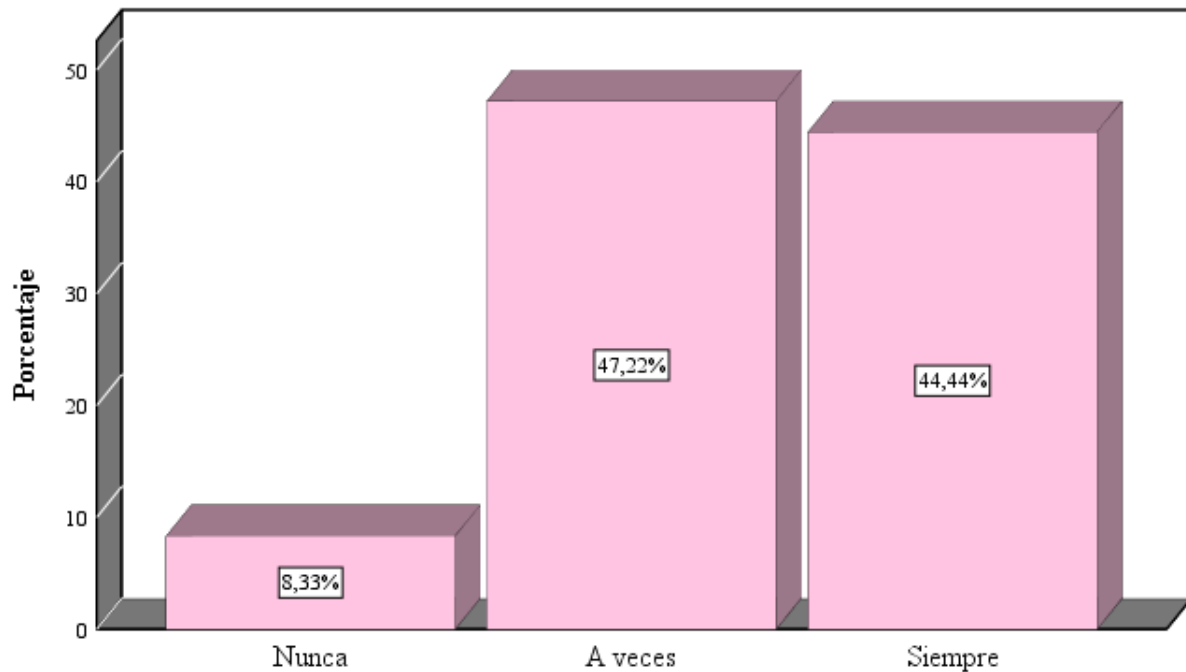
Se realizan notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios



El 75,00% de los colaboradores mencionaron que siempre se realizan notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios y el 25,00% indicaron que a veces se efectúan notificaciones.

Figura 19

Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos



El 47,22% de los colaboradores indicaron que siempre se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos, el 44,44% mencionaron que siempre y el 8,33% indicaron que nunca.



Figura 20

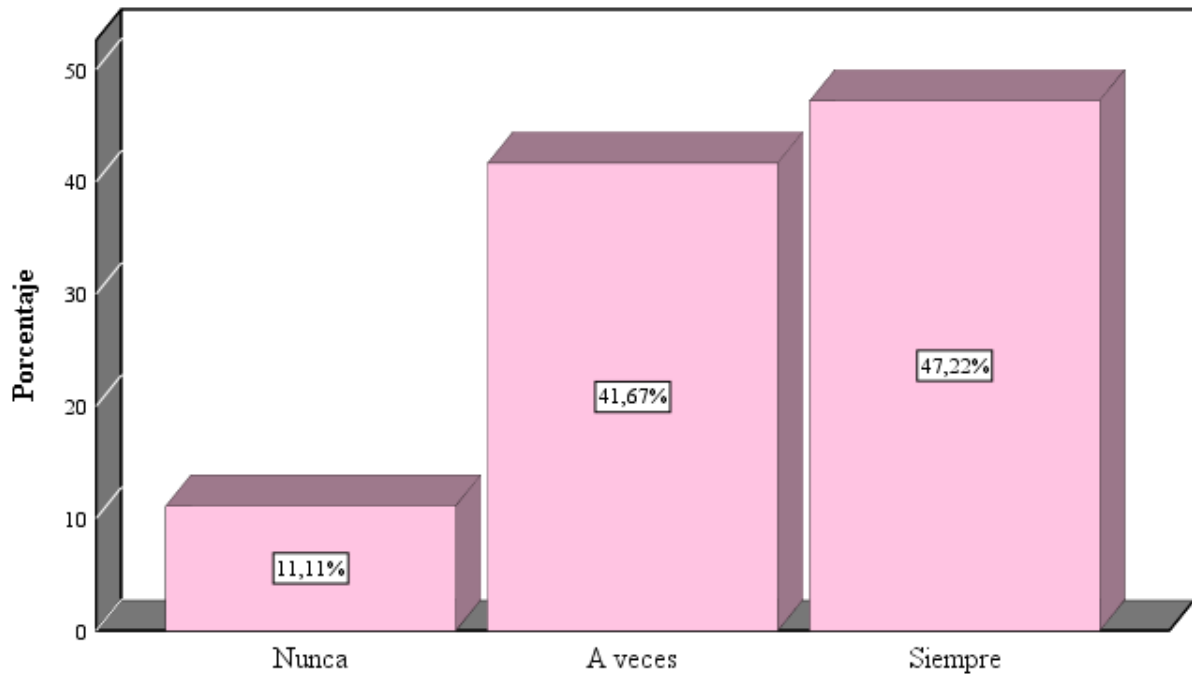
La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial



El 55,56% de los colaboradores mencionaron que la Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial, el 38,89% indicaron que a veces y el 5,56% mencionaron que nunca.

Figura 21

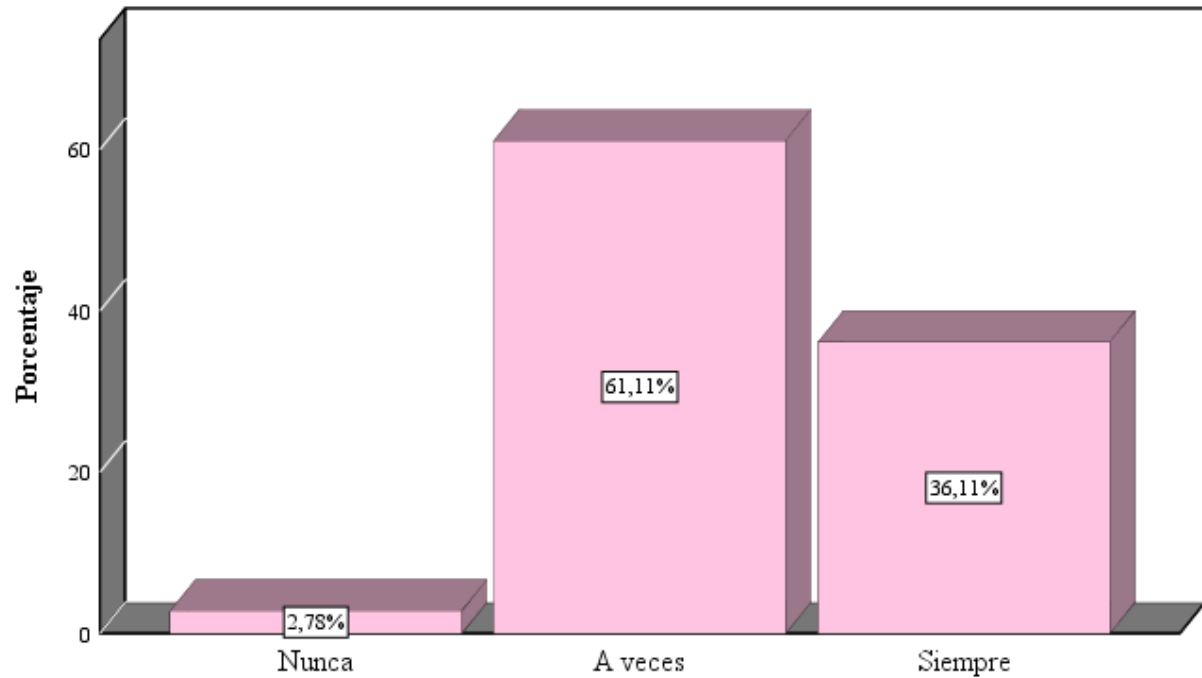
La Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial



El 47,22% de los colaboradores indicaron que siempre la Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial, el 41,67% mencionaron que a veces y el 11,11% indicaron que nunca.

Figura 22

Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos

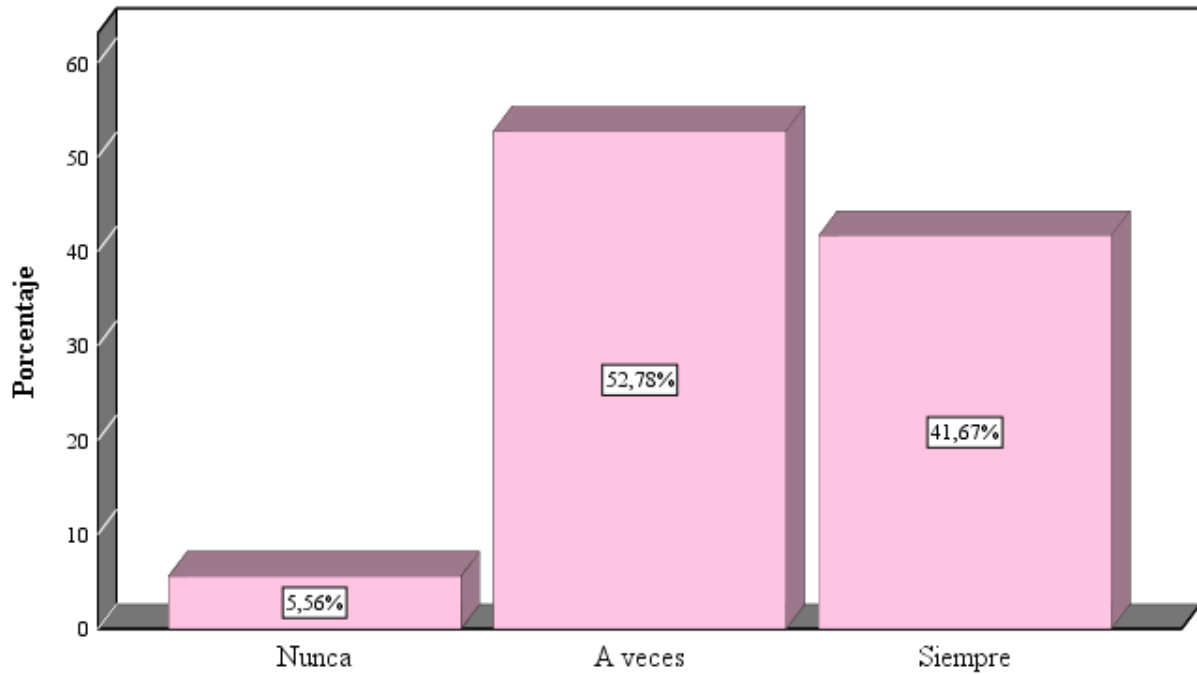


El 61,11% de los colaboradores mencionan que a veces se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos, el 36,11% indican que siempre y el 2,78% mencionan que nunca.



Figura 23

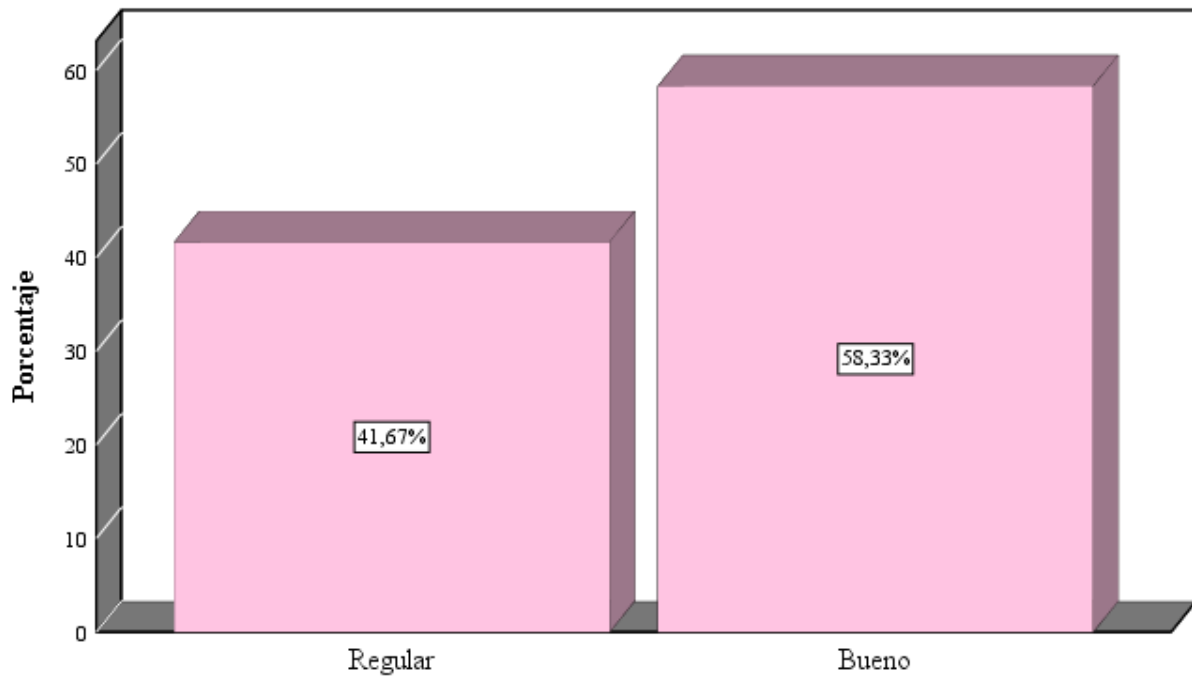
Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios



El 52,78% de los colaboradores indican que a veces se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios, el 41,67% indican que siempre y el 5,56% mencionan que nunca.

Figura 24

Procedimiento de recuperación de créditos



El 58,33% de los colaboradores indicaron que el procedimiento de recuperación de crédito es bueno y el 41,67% es regular. Lo que da a entender que en la Cooperativa no se está gestionando adecuadamente la recuperación de créditos, mediante llamadas o notificaciones extrajudiciales, es decir estas no están siendo efectivas.



4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general se determinó que la gestión del riesgo crediticio es buena, según el 69.44% de los trabajadores encuestados por el cumplimiento del proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación; sin embargo, el 30.56% indicaron que la gestión de los créditos en la cooperativa es regular porque perciben incumplimiento en los procesos señalados; estos resultados coinciden con lo identificado por Lemus (2020) en Bogotá – Colombia, quien determinó que el 30% de los encuestados mencionaron que la gestión del riesgo crediticio es baja, el 55% mencionó que la gestión es regular. Además, coincide con los resultados de Rosero (2019) en Ambato – Ecuador, determinando que, el 29.95% de los encuestados sostienen que la gestión del riesgo crediticio en las carteras de créditos es adecuada, el 51.40% mencionaron que la gestión es medianamente adecuada y sólo el 18.65% mencionaron que es inadecuada.

En lo concerniente al objetivo describir el proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa, se determinó que la cooperativa para otorgar un crédito siempre verifica los ingresos y capacidad de pago de los socios según el 88.89% de encuestados, además se verifica siempre el historial de acuerdo al 86.11% y además se verifican las garantías que tienen los socios según el 83.33% de trabajadores. Dichos resultados son similares a los encontrados por Plata (2022) en Riohacha la Guajira – Colombia, quién encontró que el 48.65% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con cumplir el proceso de otorgamiento de crédito y el 25.68% afirma estar medianamente de acuerdo; además se determinó que el 33.11% no está de acuerdo con cumplir con las políticas de gestión de riesgos, y un 41.22% indicó estar medianamente de acuerdo; por otro lado con respecto a la evaluación de créditos para evitar riesgos el 61.49% dijo estar de acuerdo y el 16.89% mencionaron que no están de acuerdo con que los riesgos crediticios sean evaluados. También, concuerda con los resultados de Cáceres (2022) en Piura – Perú, donde encontró que el 51.4% de las cooperativas encuestadas



consideran que hay gestión adecuada del riesgo, asimismo el 45.7% indicó que hay una adecuada evaluación en el otorgamiento de créditos, por otro lado, el 57.14% consideran que en la evaluación de créditos se debe considerar procedimientos de gestión de riesgos crediticios.

Respecto al proceso de seguimiento a los créditos en la cooperativa, se determinó que en la cooperativa a veces se da seguimiento al uso del dinero prestado conforme al 44.44% de encuestados, por otro lado, el 50.00% mencionaron que siempre se realizan visitas, además como parte del seguimiento a los créditos siempre se verifica el estado de las carteras de créditos según el 58.33%. Estos resultados concuerdan con lo estudiado por Silva (2021) en Huacho – Perú, donde identificó que la cartera de créditos aumenta siempre y cuando haya una eficiente administración de los riesgos crediticios a través de estrategias adecuadas y políticas claras en la evaluación y control de los créditos; además identificó que el nivel de gestión es excelente según el 73.3% porque se cumple con los reglamentos y procedimientos de evaluación, seguimiento y recuperación a su debido tiempo, el 20% lo considera aceptable y el 6.7% lo considera malo porque considera que no se están cumpliendo debidamente dichos procedimientos. Asimismo, coincide con Cueva (2019) en Lima – Perú, llegó a concluir que, según el 70.97% de los profesionales encuestados la gestión del riesgo de crédito es adecuada porque siempre se da seguimiento a los créditos, esto permite recuperar oportunamente las carteras crediticias según el 83.87% de los encuestados.

Finalmente, respecto al procedimiento de recuperación de créditos en la cooperativa se identificó que siempre se realiza mediante mensajes de texto representado por el 63.89%, el 72.22% de encuestados indicó que también siempre se realiza mediante llamadas telefónicas, el 75.00% dijeron que siempre se realiza con notificaciones y a veces se realiza con notificaciones prejudiciales según el 47.22%, a veces se realiza reprogramaciones como negociación según el 61.11% y a veces realiza refinanciamientos según el 52.78%. Estos



resultados son similares a los encontrados por Fernández (2019) en Chota – Perú, se identificó según el 50% de los encuestados gestionan adecuadamente el riesgo y que actualmente, la gestión del riesgo crediticio no contribuye a la reducción de la cartera vencida, ni la zona de recuperación monitorea adecuadamente la cartera vencida. Además, lo encontrado es similar a los resultados de Rodríguez (2021) en Cajamarca – Perú, quien obtuvo como resultados que el 85% de las cooperativas encuestadas, indican que la gestión de riesgos es adecuada, porque cumplen con los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación, por otro lado, identificó que un 11% consideraron a la gestión de riesgo se realiza mediante uso de estrategias de reprogramación y financiamiento.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota es buena para el 69.44% de los trabajadores, dado por el cumplimiento del proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación; sin embargo, el 30.56% indicaron que la gestión de los créditos en la cooperativa es regular porque perciben incumplimiento en los procesos señalados. De lo que se infiere que en la cooperativa se realiza en su mayoría la gestión de riesgo para evitar pérdidas por incremento de morosidad.
- El proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa, se realiza siempre con la verificación de los ingresos y capacidad de pago de los socios según el 88.89% de trabajadores, además se verifica siempre el historial de pagos de periodos anteriores de acuerdo al 86.11% y además se verifican las garantías que tienen los socios según el 83.33% de trabajadores. Lo que nos indica que, si se está cumpliendo con el proceso de brindar créditos, con la finalidad de evaluar su capacidad del socio que quiera acceder a estos productos financieros.
- El proceso de seguimiento a los créditos en la cooperativa a veces se realiza verificando el uso del dinero prestado conforme al 44.44% de trabajadores, por otro lado, el 50.00% mencionaron que siempre se realizan visitas, además como parte del seguimiento a los créditos siempre se verifica el estado de las carteras de créditos según el 58.33% para evitar riesgos de mora. En este proceso, se infiere que no se está realizando completamente lo que puede ocasionar que los créditos no se estén empleando para el fin con que fueron solicitados.



- El procedimiento de recuperación de créditos en la cooperativa siempre se realiza mediante mensajes de texto representado por el 63.89%, el 72.22% de trabajadores, además indicó que siempre se realiza mediante llamadas telefónicas, el 75.00% dijeron que siempre se realiza con notificaciones y a veces se realiza con notificaciones prejudiciales según el 47.22%, asimismo, a veces se realiza reprogramaciones como negociación según el 61.11% y a veces se realizan refinanciamientos según el 52.78%. Es decir que, en la cooperativa la recuperación de créditos presenta falencias las cuales deben tener más atención para evitar pérdidas por morosidad en la mencionada entidad.



5.2. Recomendaciones

- A los directivos de la COOPAC Todos los Santos de Chota, se recomienda aplicar constantemente estrategias de gestión de riesgo como evaluación, seguimiento y recuperación en sus operaciones de crédito para evitar pérdidas futuras y que los socios caigan en mora y afecten los resultados de la entidad.
- A los analistas de la COOPAC Todos los Santos de Chota, se recomienda realizar evaluaciones constantes de la solvencia económica de sus socios que quieran acceder a un crédito, para evitar incumplimiento de pago de obligaciones financieras y estos caigan en morosidad.
- Al jefe de créditos de COOPAC Todos los Santos de Chota, se sugiere realizar seguimientos a los créditos otorgados mediante visitas a sus socios con la finalidad de verificar que el crédito este siendo bien utilizado con el fin con que se otorgó y con esto se evitará incumplimiento en el pago de cuotas.
- A los encargados del área de cobranza, se recomienda implementar estrategias de recuperación de créditos realizando rebajas en la tasa de interés y empleando las redes sociales; para que los socios puedan cumplir y por lo tanto incrementar los resultados económicos de la entidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, G. (2019). *La importancia de los procesos contables de las empresas en Latinoamérica*: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años, 2009-2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22775>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6^o edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Ávila, J., y Gutiérrez, S. (2019). Riesgo de crédito en Colombia y tres países de la región. Una revisión documental. *Ciencia Unisalle*, 1-21. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2591&context=administracion_de_empresas
- Balarezo, M. (2019). *Información contable y toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de la empresa EECOL Electric de Chorrillos* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/863>
- Banco Santander. (2018). *Gestión de riesgos*. Banco Santander, S.A. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo-110-es.pdf>
- Becerra, E., Jaramillo, Y., y Astudillo, P. (2021). La importancia de la información contable ante la incertidumbre del Covid-19, en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6. *Visionario Digital*, 5(3), 111-132. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/1779/4428/>
- Begoña, L. (2004). *Manual de contabilidad financiera y analítica*. Universidad de Valladolid. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/contabilidad-financiera.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>



- Bonás, A., LLanes, M., Usón, I., y Veiga, N. (2007). *Riesgo de Crédito. Amenaza u oportunidad*. Universitat Pompeu Fabra - IDEC. https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/06_09_riesgo_credito.pdf
- Cáceres, E. (2022). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la región Piura 2018 - 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la Universidad Nacional de Piura <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3270?locale-attribute=en>
- Comercio. (17 de Marzo de 2022). *Deuda morosa sumó S/9.620 millones a 2021 y volvió a niveles prepandemia*. El Comercio <https://elcomercio.pe/economia/peru/deuda-morosa-sumo-s-9620-millones-a-2021-y-volvio-a-niveles-prepandemia-rmmn-noticia/?ref=ecr>
- Contilu. (2020). *Gestión de riesgo crediticio*. Mercedes-Benz Financiera. <https://www.mbfonline.com.ar/MBFOnline/Archivos/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20MBF.pdf>
- Cueva, A. (2019). *La gestión del riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3383>
- Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (Primera Edición ed.). México: Pearson. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Fernández, M. (2019). *Gestión del riesgo crediticio en mi Banco - Chota - 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6338>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>



- Intriago, L., y Alcivar, S. (2021). La información contable y su relación con el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la unidad educativa Vicente Amador Flor. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(1), 1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000100005#:~:text=La%20informaci%C3%B3n%20contable%20se%20utiliza,del%20desarrollo%20de%20una%20empresa.
- Lemus, M. (2020). *Modelo de gestión y evaluación de riesgos crediticios para el sector real cooperativo* [Tesis de Mestría, Universidad EAN]. Repositorio de la Universidad EAN <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10501?locale-attribute=en>
- León, J., Díaz, O., y Morales, L. (2019). Auditoría, Contabilidad, Educación, Ética profesional y Tributación. *Revista de Innovación e Investigación Contable*, 2(2). <https://jdccpp.org.pe/docs/Revista-La-Junta-3ed.pdf>
- Macias, H., Patiño, R., y Castaño, C. (2023). Investigación contable en Colombia durante la segunda década del siglo XXI: Transición hacia discusiones extrarregionales. *Cuadernos de Contabilidad*, 24, 1-22. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/37202>
- Méndez, J. (2022). *La información contable y la toma de decisiones en las Mypes que brindan servicios en Villa el Salvador - 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2178>
- Mori, S., y Ayala, N. (2022). *La información contable oportuna y la información financiera de calidad en las organizaciones industriales de madera en Callería, año 2022* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6154>
- Muñoz, J. (2008). *Contabilidad financiera*. España: Equipo de diseño de Pearson Educación S.A. <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/529/1/Contabilidad%20Financier%20Mu%C3%B1oz%20Jimenez.pdf>
- Núñez, A. (2022). *La organización contable y el control de inventarios de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota, 2022* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5824>



- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General* (13 edición ed.). España: Limperfrag. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>
- Orellano, J. (2022). Información contable y el riesgo financiero - riesgo del accionista enfocado a empresas mineras peruanas. *Semestre Económico*, 11(1), 74-85. <http://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/view/56>
- Pacioli, L. (1494). *De las cuentas y las escrituras* (2 edición ed.). (E. Hernández, Trad.) Venecia: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. <https://docplayer.es/50031040-De-lascuentas-y-las-escrituras-luca-pacioli-aeca-isbn.html>
- Paredes, E., y Ruiz, R. (2022). *Sistema de información contable en la administración estratégica de una empresa de servicios Courier, 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111127>
- Plata, L. (2022). *Gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito* [Tesis de Maestría, Universidad de la Guajira]. Repositorio de la Universidad de la Guajira <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/705>
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., y Chapoñan. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Revista Tzhoecoen*, 13(1), 70-78. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873/2430>
- Rodriguez, C. (2021). *La gestión de riesgos de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Cajamarca, para el año 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29502>
- Rosero, E. (2019). *La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 Zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30197>



- Roy, A. (1952). Safety First and the Holding of Assets. *Journal*, 20(3), 431-449.
<https://www.jstor.org/stable/1907413>
- Sánchez, Á., & Zambrano, M. (2023). Implementación de la gestión contable en el crecimiento empresarial. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(12), 275-285. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/330>
- Sarmiento, R., y Vélez, R. (2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: Una visión teórica. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, II(4), 25-49.
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/1503/1109>
- Silva, N. (2021). *Administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo en la cooperativa de ahorro y crédito San Juan Bautista Ltda. - Pomabamba - Ancash* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
<https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4767>
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. <https://docplayer.es/23648791-Teoria-de-la-contabilidad-y-el-control.html>
- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia [SBEBF]. (2008). *Guía para la gestión de riesgos* (Primera edición ed.). Lima: Marcas Asociadas S.R.L.
<https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/LIBROS/GuiasRiesgos.pdf>
- Tamay, V. (2022). *El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota, Periodo 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5047>
- Tenemea, J., Moreno, V., y Vásquez, L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VI(2), 397-426.
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/374/484>
- Torres, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 27(53), 73-79.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/15988>
- Torres, C. (2020). *Implementación y uso de sistemas de información contable en empresas de tipo Pymes* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio de la



Universidad Católica de Pereira

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7081/1/DDMAE136.pdf>

Trujillo, I., Berrones, A., y Ramírez, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 907-939. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17139>

Villacís, J., y Moreno, M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 22, 1-13. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20\(2021\)/383667957005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20(2021)/383667957005/)

Zeballos, E. (2013). *Contabilidad General* (Décima edición ed.). Arequipa: Impresiones Juve E.I.R.L.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Formulación	Objetivos	Variable, dimensiones e indicadores				
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cómo es la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>- ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?</p> <p>- ¿Cómo es el seguimiento a los créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Describir el proceso de otorgamiento de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.</p> <p>- Describir el proceso de seguimiento a los créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.</p>	Gestión del riesgo crediticio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
		Otorgamiento de créditos	Capacidad de pago	1,2	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre	Malo: 20-33 Regular: 34-47 Bueno: 48-60
			Antecedentes crediticios	3,4		
		Seguimiento a los créditos	Verificación de garantías en los créditos desembolsados	5,6		
Destino del crédito	7,8					
Visitas al lugar de inversión	9,10					
Verificación activa de la cartera de créditos	11,12					



Formulación	Objetivos	Variable, dimensiones e indicadores				
- ¿Cuál es el procedimiento de recuperación de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023?	- Describir el procedimiento de recuperación de créditos en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. - 2023.	Recuperación de créditos	Cobranza preventiva	13,14		
			Cobranza correctiva	15,16		
			Cobranza judicial	17,18		
			Negociación directa	19,20		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>La investigación de:</p> <p>Alcance: Descriptivo, porque lo que se pretende es describir la gestión crediticia en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023.</p> <p>Tipo: Básica porque se formulan problemas respecto a la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal, por que no se manipulará la variable gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023</p>	<p>Población: 36 colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023.</p> <p>Muestra: 36 colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023</p>	<p>Técnica: Encuesta, que permitirá recoger la información respecto a la percepción de los colaboradores respecto a la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023.</p> <p>Instrumento: Cuestionario, estará conformado por 20 ítems de la gestión del riesgo crediticio.</p>	<p>Estadística descriptiva, con el fin de determinar el nivel y describir la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023.</p>



Anexo 2. Instrumento

Cuestionario

Este instrumento se realizó con la finalidad de “Determinar la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023” por lo que se solicita su colaboración, respondiendo a las preguntas planteadas.

Nota: responder acuerdo a la escala de medición que a continuación se indica.

1 = Nunca	2 = A veces	3 = Siempre
------------------	--------------------	--------------------

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.			
2	En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.			
3	Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.			
4	Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.			
5	Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.			
6	Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.			
7	Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.			
8	Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.			



9	Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.			
10	Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.			
11	Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.			
12	Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.			
13	La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.			
14	La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.			
15	Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.			
16	Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.			
17	La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.			
18	La Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.			
19	Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.			
20	Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.			



Anexo 3. Ficha de validación del instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Nombre del experto	Mg. CPC. Sanchez Chavez Arnaldo
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	7 años
Grado académico más alto	Maestro en Gestión Pública
Título del proyecto	Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento

El instrumento consta de 20 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Ítems y alternativas	Evaluación del experto
Dimensión 1: Otorgamiento de créditos	



1. En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
2. En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
3. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
5. Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	



A veces			
Nunca			
6. Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Seguimiento a los créditos			
7. Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
9. Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			




10. Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
11. Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
12. Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Recuperación de créditos			
13. La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
14. La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
15. Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
16. Se realiza constantemente notificaciones perjudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
17. La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
18. La Cooperativa establece estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.		1 (X)	0 (X)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



19. Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
20. Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
 M^r. Sánchez Chávez Arnaldo CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO M ^A T: 02 - 8349		



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Nombre del experto	Dr. Milord Idrogo Gálvez
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	14 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 20 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Otorgamiento de créditos		
1. En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces			
Nunca			
2. En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
3. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
5. Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



6. Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Seguimiento a los créditos			
7. Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
9. Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.		1 (X)	0 ()




Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
11. Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
12. Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Recuperación de créditos			
13. La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
14. La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			



Nunca			
15. Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
16. Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
17. La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
18. La Cooperativa establece estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.		1 (X)	0 (X)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
19. Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.		1 (X)	0 ()



Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
20. Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
 Dr. Milord Idrogo Gálvez CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. CCPL. N° 02 - 6354			



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Nombre del experto	Wilder Omar Vargas Campos
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	15 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 20 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Otorgamiento de créditos		
1. En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:



A veces			
Nunca			
2. En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
3. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
5. Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



6. Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 2: Seguimiento a los créditos			
7. Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
8. Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
9. Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
10. Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.		1 (X)	0 ()




Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
11. Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
12. Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Recuperación de créditos			
13. La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
14. La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			



Nunca			
15. Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
16. Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
17. La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
18. La Cooperativa establece estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.		1 (X)	0 (X)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
19. Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.		1 (X)	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
20. Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
 <u>Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos</u> MAT. 12-927		



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Nombre del experto	Sara Judith Terán Leiva
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	12 años
Grado académico más alto	Maestra en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 20 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Otorgamiento de créditos		
1. En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:



A veces			
Nunca			
2. En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
3. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
5. Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



6. Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Seguimiento a los créditos		
7. Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
8. Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
9. Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.	1 (X)	0 ()

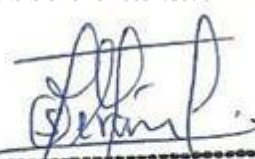


Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
11. Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
12. Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Recuperación de créditos			
13. La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
14. La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			



Nunca			
15. Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
16. Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
17. La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
18. La Cooperativa establece estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.		1 (X)	0 (X)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
19. Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.		1 (X)	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
20. Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
<p>S E L L O Y F I R M A</p>  <p>CPC. Safa Judith Terán Leiva Nº Mat. 12 - 1248</p>		



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Nombre del experto	Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	24 años
Grado académico más alto	Doctor en Ciencias Económicas
Título del proyecto	Gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. – 2023
Nombres y apellidos del responsable	Bachiller Katherine Fiorella Mírez Peralta

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 20 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	---

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Otorgamiento de créditos		
1. En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



A veces			
Nunca			
2. En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
3. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
4. Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
5. Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			



6. Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
Dimensión 2: Seguimiento a los créditos		
7. Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
8. Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
9. Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito.	1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:
A veces		
Nunca		
10. Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo destinado para el fin al que fue solicitado.	1 (X)	0 ()




Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
11. Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
12. Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
Dimensión 3: Recuperación de créditos			
13. La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
14. La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			



Nunca			
15. Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
16. Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
17. La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial.		1 (X)	0 ()
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
18. La Cooperativa establece estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial.		1 (X)	0 (X)
Siempre		Sugerencias:	
A veces			
Nunca			
19. Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos.		1 (X)	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
20. Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios.	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
A veces		
Nunca		
 ----- C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz MAT N° 12-421		



Anexo 4. Base de datos para V de Aiken y confiabilidad del instrumento

ÍTEMS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5.00	1.00
2	1	1	1	1	1	5.00	1.00
3	1	1	1	1	1	5.00	1.00
4	1	1	1	1	1	5.00	1.00
5	1	1	1	1	1	5.00	1.00
6	1	1	1	1	1	5.00	1.00
7	1	1	1	1	1	5.00	1.00
8	1	1	1	1	1	5.00	1.00
9	1	1	1	1	1	5.00	1.00
10	1	1	1	1	1	5.00	1.00
11	1	1	1	1	1	5.00	1.00
12	1	1	1	1	1	5.00	1.00
13	1	1	1	1	1	5.00	1.00
14	1	1	1	1	1	5.00	1.00
15	1	1	1	1	1	5.00	1.00
16	1	1	1	1	1	5.00	1.00
17	1	1	1	1	1	5.00	1.00
18	0	1	1	1	1	4.00	0.80
19	1	1	1	1	1	5.00	1.00
20	1	1	1	1	1	5.00	1.00

V de Aiken	0.99
------------	------


Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,863	0,855	20



Anexo 5. Autorización

 Coopac
Todos los Santos
de Chota

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"
Chota, 23 de agosto de 2023.

CARTA N° 120-2023 G.G./TSCH

De : Luis Alberto Licera Castañeda


A : Katherine Fiorella Mírez Peralta
Bachiller en Contabilidad de la Carrera Profesional
de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma
de Chota.

ASUNTO : Autorización de realización de proyecto y tesis de
investigación hasta su culminación

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para hacerle llegar mi
saludo y a la vez hacer de su conocimiento que se autoriza el uso de información
no confidencial y aplicación de algún instrumento de recolección de datos para
el desarrollo de la investigación **"GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA
COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA - 2023**, los datos y la
información obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos de
acuerdo con la solicitud recepcionada

Sin otro particular, expreso las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


COOPAC "TODOS LOS SANTOS DE CHOTA"
Lic. Luis Alberto Licera Castañeda
GERENTE GENERAL

coopac_tsch@hotmail.com
076 263583
976178800

Crecemos
Juntos!



Anexo 6. Evidencia del problema



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA

INFORME N° 019-2023/U.R./C.A - COOPAC "TSCH"

A : Herbel Manuel Alarcon Diaz
Presidente del Consejo de Administración de la Coopac "TSCH"

DE : MSc. Vilmer Tamay Cieza
Jefe de Riesgos

ASUNTO : Informe de Riesgos al III trimestre 2023

REFERENCIA : Plan anual de trabajo de la unidad de riesgos 2023
Resolución S.B.S. N° 13278 -2009

FECHA : Chota, 12 de octubre de 2023

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo hacerle llegar el **Informe de Riesgos al III trimestre del año 2023**, de la cooperativa de ahorro y credito Todos los Santos de Chota que usted dignamente dirige; sobre la evaluación de los riesgos de crédito, estratégico, de liquidez, de mercado, operacional y reputacional, en cumplimiento de los documentos en referencia.

El trabajo se desarrolló en el marco de la Resolución S.B.S. N° 13278 -2009, plan de trabajo anual del Jefe de Riesgos y demás normativa que sobre la materia se ha citado en la base legal del presente informe.

Dicho informe se adjunta detalladamente al presente, **el cual debe ser aprobado por el Consejo de Administración**, dejando constancia en acta de sesión correspondiente, para posteriormente enviar a la SBS.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
P.C. Vilmer Tamay Cieza
JEFE DE RIESGOS

COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
GERENCIA
RECIBIDO
FECHA: 12-10-23
FOLIOS _____
HORA: 5:25 p.m. FIRMA _____

C.G.
Gerencia General

Unidad de Riesgos



7.2. Gestión del Riesgo Crediticio

La gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa se lleva a cabo mediante el enfoque del crédito individual, por el cual se evalúan todos los riesgos relevantes conexos al crédito a otorgar. En este sentido la Cooperativa destina sus esfuerzos a garantizar una adecuada gestión de riesgo de crédito mediante el seguimiento de los límites individuales y globales, así como de los objetivos establecidos en materia de riesgos.

7.2.1. Identificación y medición de los riesgos

La identificación y medición de los riesgos se realiza a través del conocimiento que se desarrolle del socio, teniendo en cuenta el sector socioeconómico al que pertenece, el nivel de endeudamiento en el sistema financiero y la calificación de riesgo. En la medición también tienen gran importancia la evaluación cuantitativa (capacidad de endeudamiento y disponibilidad de liquidez), cualitativos (experiencia en el negocio, nivel de gestión, solvencia socioeconómica, etc.) y el destino del crédito.



Por otro lado, se tiene en cuenta las políticas de crédito establecidas para cada producto, se valoran aspectos cualitativos del socio y del sector y se consideran otros aspectos como estructura de endeudamiento y la naturaleza de las operaciones, importe, plazo, inversión y riesgo comercial o financiero.

7.2.2. Gestión y valoración de carteras

Con el fin de efectuar una gestión dinámica y minimizar el riesgo crediticio, la Cooperativa dentro de su Reglamento de Créditos está estipulando las políticas de crédito para sus distintos productos, donde se establecen los lineamientos para evaluar eficientemente a un socio, prevaleciendo el criterio de su capacidad de pago medido a través de su flujo de caja, capacidad de endeudamiento, disponibilidad de liquidez del socio y destino del crédito, de tal manera que se asegure la recuperación del crédito.



Por otro lado, se valora los distintos tipos de garantías a considerar en el reglamento de créditos, dependiendo del tamaño, destino y plazo del crédito, que asegura la recuperación del mismo en caso de contingencias no previstas en la evaluación del crédito.

7.2.3. Evaluación de la Cartera de Créditos

a) Evaluación de créditos

Los créditos hipotecarios, MYPE y de Consumo por importes superiores a S/. 20,000.00 son evaluados en su totalidad e individualmente por el área de riesgos, la cual emite opinión expresa del nivel de riesgos que está expuesta la Cooperativa y debe asumir al otorgar dicho crédito, dando cumplimiento al reglamento de créditos vigente en la Coopac.

Al III trimestre 2023 la unidad de riesgos ha emitido un total de 460 informes de opinión de nivel de riesgo del crédito individual, como se detalla a continuación:

Opinión	Cantidad
Favorable	18
Favorable con observaciones	416
No favorable, crédito de alto riesgo	26
Total	460



Mediante muestreo estadístico se requirió 21 expedientes de créditos con garantía autoliquidables (cubiertos y rapicasch) desembalsados en el III trimestre 2023; con la intención de evaluar y controlar las formalidades y requisitos establecidos en el reglamento de créditos. De dicha evaluación en los créditos cubiertos se encontró que un (1) crédito se otorgó por importe mayor a la garantía autoliquidable, un (1) crédito se otorgó y no se bloqueó la cuenta de ahorros como establece el reglamento de créditos, y un (1) crédito se otorgó a socio que estaba atrasado en el pago de aportes; en los créditos rapicasch se encontró que cuatro (3) créditos se otorgó por importe mayor a la garantía autoliquidable y tres (3) créditos se otorgó y no se bloqueó la cuenta de plazo fijo como establece el reglamento de créditos. (ANEXO 01 y 02).

Con la intención de evaluar y controlar el objeto de los créditos con destino compra de deuda, se solicitó un total de 33 expedientes de crédito con dicho destino; de la verificación se encontró que 6 no presentan documento que acredite la cancelación de deuda, 2 no tienen adjuntado la documentación desembolso (plan de pagos, contrato, pagare, etc.) y 2 expedientes no fueron atendidos debido a que no se encuentran en los archivos de la cooperativa según INFORME N° 0013-2023/OF.A/COOPAC/TSCH del área, la diferencia de créditos si cumplieron con el destino para el cual fue aprobado y desembolsado o ya fueron cancelados, no cancelándose las deudas a comprar, lo cual genera sobreendeudamiento del socio y alta probabilidad que caiga en mora el crédito otorgado por nuestra institución (ANEXO 03).



Los riesgos identificados en la evaluación de créditos, serán valorados en la matriz de riesgo operacional.





Anexo 7. Información para la población

8/23, 11:40

Roundube Webmail : lista de trabajadores al mes de setiembre de 2023

lista de trabajadores al mes de setiembre de 2023



De <fmarufo@todoslossantos.pe>
Destinatario Katherin Mírez Peralta <kmirez@todoslossantos.pe>
Fecha 2023-09-08 11:03

TRABAJADORES SETIEMBRE 2023.xlsx (~12 KB)

En respuesta a la información solicitada por la srta. Mírez Peralta KATHERINE FIORELLA, quien esta elaborando una investigación sobre "gestion del riesgo crediticio de la coopac todos los santos de chota ltda -2023 y siendo jefe de recursos humanos accedo a su petición enviando información requerida,



Anexo 8. Tablas descriptivas

Tabla 5

Gestión del riesgo crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	30,6	30,6	30,6
	Bueno	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 6

Proceso de otorgamiento de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	5,6	5,6	5,6
	Bueno	34	94,4	94,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 7

En Cooperativa para otorgar un crédito se verifica que el socio tenga los ingresos suficientes para cumplir con el pago de cuotas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,1	11,1	11,1
	Siempre	32	88,9	88,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 8

En la Cooperativa se evalúa la capacidad de pago que tiene el socio para cubrir su deuda en el plazo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,1	11,1	11,1
	Siempre	32	88,9	88,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 9

Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos de periodos anteriores que ha tenido el socio en la misma Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	13,9	13,9	13,9
	Siempre	31	86,1	86,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 10

Para otorgar créditos a los socios se verifica el historial de pagos que tiene el socio en otras entidades financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	16,7	16,7	16,7
	Siempre	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 11

Se verifica y se analizan las garantías que los socios tienen, antes de otorgar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	16,7	16,7	16,7
	Siempre	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 12

Las garantías de los créditos otorgados en la Cooperativa cumplen con los requisitos que el crédito lo exige

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	33,3	33,3	33,3
	Siempre	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 13

Proceso de seguimiento a los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	19,4	19,4	19,4
	Regular	9	25,0	25,0	44,4
	Bueno	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 14

Se verifica si el socio a quien se le otorgó el crédito está haciendo buen uso del dinero prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	A veces	16	44,4	44,4	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 15

Los créditos desembolsados tienen un verdadero fin de cubrir una inversión o realizar gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	A veces	14	38,9	38,9	44,4
	Siempre	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 16

Se realiza visitas a los socios que accedieron a créditos para verificar la existencia del lugar a donde fue destinado el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	A veces	12	33,3	33,3	50,0
	Siempre	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 17

Se realiza visitas a los socios para verificar que el dinero prestado está siendo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	A veces	20	55,6	55,6	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 18

Se verifica el estado de las carteras de créditos, para prevenir riesgos de pérdidas por créditos otorgados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	41,7	41,7	41,7
	Siempre	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 19

Se realiza un análisis constante de las carteras vencidas para gestionar posibles riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	A veces	17	47,2	47,2	50,0
	Siempre	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 20

Procedimiento de recuperación de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	41,7	41,7	41,7
	Bueno	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 21

La cobranza de cuotas se gestiona mediante mensajes de texto a los socios por parte de los analistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	A veces	11	30,6	30,6	36,1
	Siempre	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 22

La cobranza de cuotas se gestiona mediante llamadas telefónicas a los socios por parte de los analistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	A veces	9	25,0	25,0	27,8
	Siempre	26	72,2	72,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 23

Se tiene establecido realizar notificaciones por incumplimiento de pago de cuotas por parte de los socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	25,0	25,0	25,0
	Siempre	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 24

Se realiza constantemente notificaciones prejudiciales a los socios que tiene retraso en el pago de sus cuotas por préstamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	A veces	17	47,2	47,2	55,6
	Siempre	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 25

La Cooperativa cuenta con créditos en el proceso de cobranza judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	A veces	14	38,9	38,9	44,4
	Siempre	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Tabla 26

La Cooperativa gestiona estrategias de recuperación de crédito en el proceso de cobranza judicial y extrajudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	A veces	15	41,7	41,7	52,8
	Siempre	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 27

Se ha realizado reprogramaciones de créditos como negociación directa para recuperación de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	A veces	22	61,1	61,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 28

Se ha realizado refinanciamientos para recuperar créditos, por voluntad de pago de los socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	A veces	19	52,8	52,8	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	