

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TESIS:**

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU  
INCIDENCIA AL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA-  
AYACUCHO, 2020.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. PEREZ CAPCHA, CESAR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE**

**ORCID: [0000-0003-2452-1524](https://orcid.org/0000-0003-2452-1524)**

**DNI: 28237618**

**LIMA – PERU**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El ejemplo de determinación, de esfuerzo y superación logran su objetivo hoy, al dedicarte este trabajo que centra años de vivencia junto a ti madre amada.

El tiempo no ha sido ajeno, las dificultades estuvieron presente en el día a día, pero con ello reafirmo que, sin voluntad, sin formación y sin los valores que nacieron en casa, no tendría mayor valor todo lo recorrido y logrado.

Gracias Dios Padre, Madre Auxiliadora, al Santo de los jóvenes San Juan Bosco, amada madre Anita, querida y valorada esposa Yesenia, motivadora hija Adriana Cecilia, por acompañar mi crecimiento personal y profesional.

La frase “buenos cristianos y honrados ciudadanos”, ha de acompañar siempre mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi eterna gratitud a cada una de las personas y profesionales que apoyaron el camino emprendido y la culminación de esta etapa educativa y de conocimiento. A mis docentes universitarios, la plana administrativa y asesor de tesis, por ser parte de la columna vertebral de este trabajo. A mis padres, por darme la existencia y su esfuerzo constante, su valioso apoyo y determinación en todo lo que me he propuesto. A mi madre amada, por ser el apoyo más grande durante mi educación universitaria. A mi esposa e hija, pilares fundamentales y motivadores. A mis familiares y amigos que fueron empuje permanente para lograr mis metas y sueños.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
<b>I. Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Planteamiento del Problema. ....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Hipótesis de la Investigación. ....</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Objetivos de la Investigación. ....</b>	<b>10</b>
<b>1.5. Variables, dimensiones e indicadores. ....</b>	<b>11</b>
<b>1.6. Justificación del estudio.....</b>	<b>11</b>
<b>1.7. Trabajos previos. ....</b>	<b>12</b>
<b>1.8. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>18</b>
<i>1.8.1. Implementación de Créditos .....</i>	<i>18</i>
<i>1.8.2. Cooperativas Riesgo .....</i>	<i>30</i>
<b>1.9. Definición de términos básicos. ....</b>	<b>34</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 2. CUESTIONARIO .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO3. BASE DE DATOS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO3. EVIDENCIAS DE SIMILITUD .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO3. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO .....</b>	<b>67</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de investigación.....	11
Tabla 2. ¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad .	39
Tabla 3. ¿Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios?.....	40
Tabla 4. ¿Ud. se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?.....	41
Tabla 5 ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?.....	42
Tabla 6. ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las áreas? .....	43
Tabla 7. ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los recursos humanos? .....	44
Tabla 8. ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente?.....	45
Tabla 9. ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño determinado?.....	46
Tabla 10. ¿La entidad cuenta con la eficiente gestión de implementación para todos los trabajadores de la entidad?.....	47
Tabla 11. ¿La entidad cuenta con procedimientos informáticas para mejorar el área de líneas de crédito?.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

figura 1. ¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad? ...	39
figura 2. ¿Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios? .....	40
figura 3. ¿Ud. se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?.....	41
figura 4. ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?.....	42
figura 5. ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las áreas? .....	43
figura 6. ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los recursos humanos? .....	44
figura 7. ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente? .....	45
figura 8. ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño determinado?.....	46
figura 9. ¿La entidad cuenta con la eficiente gestión de implementación para todos los trabajadores de la entidad?.....	47
figura 10. ¿La entidad cuenta con procedimientos informáticas para mejorar el área de líneas de crédito? .....	48

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

La tesis que por título lleva: Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2020, se llevó a cabo en base a un estudio sobre los problemas financiera en las líneas de crédito, por el alto índice al riesgo crediticio que se puede percibir, lo que indubitablemente determina problemas de los créditos financieros.

La importancia es pendular, especialmente en aquellos sectores más lejanos del país, donde en muchos casos el sistema financiero es inexistente; ello se aprecia en la distribución nacional de las COOPAC que, sin embargo, también da muestra de la problemática generada por su actual marco legal. El escaso control del Estado se debe principalmente al marco legal que rige las COOPAC. Al respecto, las COOPAC se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas y por lo establecido en la Vigésimo Cuarta Disposición Final Complementaria de la Ley del Sistema

Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702. Conforme a dicha disposición final, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la Superintendencia o la SBS, indistintamente) regula las operaciones de las COOPAC; sin embargo, su supervisión estaba a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú – FENACREP u otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la Superintendencia, a la cuales las COOPAC se afiliaban voluntariamente (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018). Todo este panorama está en proceso de cambio.

No debemos olvidar, que, las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son empresas de propiedad conjunta, autónomas frente al Estado democráticamente administradas. Se constituyen en forma libre y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras, sociales y culturales de sus miembros, de manera que las cooperativas fomentan el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión y el carácter solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios (De Perú, 2018)

La filosofía cooperativa menciona que el hombre primitivo comprendió que apoyándose en sus pares lograba cosas que de intentarlas solo serían tareas imposibles y sobre todo bajo el verdadero significado de UNIR ESFUERZOS.

Posteriormente se unió a otros para procurarse los medios de subsistencia, conformando los primeros agrupamientos tribales. Aprendió que, colaborando en los menesteres de sus semejantes, lograría también la ansiada ayuda que necesitaba para, por ejemplo, ir tras piezas de caza más



grandes. Desde allí y continuando la evolución del hombre a través de los siglos, iría perfeccionando el sistema de ayuda mutua que en la época moderna los primeros teóricos en ocuparse del tema llamaron: COOPERATIVISMO.

Se llamó *Sociedad de los Probos Pioneros de Rochdale*, para el movimiento cooperativo internacional esta cooperativa es considerada la primera cooperativa moderna.

Fue en tiempos de la Revolución Industrial y era evidente la indefensión de los trabajadores ante el encarecimiento desmedido de los artículos que ellos mismos producían, por la intermediación en la comercialización impuesta por la organización de la sociedad capitalista y el sistema de libre comercio. Para comprender la importancia del fenómeno de la creación de esta primera Cooperativa, deberemos situarnos en un contexto en el que no existían sindicatos, ni trabajadores organizados y que las familias enteras trabajan, incluyendo a niños por salarios de miseria. Corría el año 1844 y un grupo de obreros de una fábrica textil compuesto por 27 hombres y una mujer en la localidad inglesa de Rochdale, se reunieron aportando cada uno una libra esterlina. Con esos fondos compraron al por mayores alimentos para el consumo de sus familias. Buscaban de esta manera defender sus escasos salarios de los abusivos costos de las mercaderías. Su trabajo estaba supeditado a la voluntad de sus empleadores, que elegían sólo al personal que quisiera trabajar, por el salario más bajo. Esta gente, en su mayoría analfabeta, dio el puntapié inicial a una cooperativa que hizo historia y que actualmente funciona en un edificio de más de veinte pisos. Así, poco a poco lograron escapar de lo que en ese momento era la expectativa de vida de los trabajadores comunes como: no poseer vivienda digna, no tener acceso a buenas escuelas para sus hijos y mucho menos ahorros, esparcimiento, vestimenta, higiene y salud. El sistema que utilizaron estos obreros de Rochdale revolucionaría las prácticas comerciales de producción y distribución de los artículos de consumo, extendiéndose luego a diversas actividades económicas. Y los beneficios del Cooperativismo quedaban desde esos entonces absolutamente demostrados, ya que a partir de esa experiencia comenzaron a aparecer en todo el mundo otras

similares, llegando a ser realmente universales, porque no reconocen las fronteras que dividen al planeta y cumplen exitosamente sus funciones tanto en el sistema capitalista como el comunista. Es indudable que el acceso de los trabajadores y productores a los cargos directivos del sistema, mediante la igualdad de derechos y en donde los asuntos se resuelven democráticamente, por voluntad de las mayorías, les hizo entrever la necesidad de capacitarse mediante el estudio y modernización de los métodos de producción y distribución, promoviendo por primera vez un sistema de autodefensa del salario, al conseguir establecer para los artículos de consumo el precio justo y no el impuesto por la comercialización tradicional. Junto al derecho a participar como protagonistas y no como espectadores del drama social, los trabajadores encontraron suficientes estímulos en el ejercicio de la democracia directa, descubriendo que tal sistema estaba sostenido también por principios de ética y solidaridad social, que dignificaban al hombre indiscutiblemente, es más, sin olvidar los principios de unificar esfuerzos bajo el símbolo del cooperativismo mundial.

### **1.2. Planteamiento del Problema.**

¿En qué medida la implementación de las líneas de crédito incide al riesgo crediticio de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú caso: ¿Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2020?

### **1.3. Hipótesis de la Investigación.**

La implementación de las líneas de crédito incide al riesgo crediticio de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú, caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2020.

### **1.4. Objetivos de la Investigación.**

Objetivo General: Determinar y describir la implementación de las líneas de crédito que inciden al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, 2020.

Objetivos Específicos:

- a) Determinar la importancia de las líneas de crédito en una entidad financiera.
- b) Evaluar las causas que genera en su exposición al riesgo crediticio.
- c) Evaluar las líneas de crédito que otorgan las entidades financieras en la ciudad de Ayacucho.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores.

**Tabla 1. Operacionalización de las variables de investigación**

VARIABLES	DEFINICION	INDICADORES	ITEMS
Crédito	“Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona” <b>(Definición, 2016).</b>	Capital propio Capital de terceros	<b>Cuestionario</b>
Cooperativa	“Las cooperativas son entidades autónomas de individuos que se unen de forma voluntaria con la intención de satisfacer sus necesidades económicas, culturales y/o sociales mediante una corporación de propiedad conjunta, cuyo control es democrático” <b>(Definición, 2016).</b>	Crédito a largo plazo Crédito a corto plazo	<b>Cuestionario</b>

### 1.6. Justificación del estudio.

Recordemos, que, el cooperativismo ha sido probado en las más diversas actividades y disciplinas. Para todas las cooperativas es fundamental el voto de los cooperativistas, asociados libremente y por propia voluntad, ya que cada uno de los asociados es -sin duda- el nervio impulsor del movimiento. Pero ese mismo crecimiento -que hizo que las cooperativas fueran adquiriendo importancia y haciendo más complejo su funcionamiento por las modernas técnicas de producción y distribución- el ejercicio original de la *democracia directa* debió convertirse en *democracia indirecta*, actuando los cooperativistas por medio de representantes en quienes delegan los derechos

de intervenir en las asambleas y consejos administrativos.

Las cooperativas conservan una premisa ética de solidaridad intransferible: cada socio nuevo goza de los mismos beneficios que los socios fundadores, aun cuando los iniciadores tuvieron a su cargo crear la infraestructura de la institución e incorporaron los bienes de cuyos beneficios van a disfrutar todos los socios, en igualdad de condiciones. Además, la capacitación y especialización en temas cooperativos se ha hecho una necesidad insoslayable para los cooperativistas para el mantenimiento y expansión de cada institución. Y para asegurar esta Educación Cooperativa, los estados nacionales que han comprobado los beneficios de todo orden que el sistema trae a las comunidades han incorporado la teoría y práctica del cooperativismo como materias de programas de estudio en los todos los niveles de educación formal.

### **1.7. Trabajos previos.**

Por citar algunos; el tema de investigación denominado: Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2020; hace referencia para esta investigación, trabajos realizados por autores que han sentido la inquietud hacia la temática en estudio, subrayando que refleja no muchos trabajos afines que resulten motivo de información temática.

#### **Internacionales**

**Gustavo Pallo (2016)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “Plan de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ubicada en la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi en el periodo 1 de enero al 31 de Diciembre”; la presente investigación se enfoca principalmente en la elaboración de un Plan de Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”, con el fin de mejorar las políticas de seguridad de sistema financiero, que permita minimizar la morosidad de créditos, mediante el análisis de indicadores aplicables a esta investigación, para verificar la morosidad de la cartera de los

socios, implementando modelos, metodologías, procedimientos y sistemas para apoyar la colocación y seguimiento del crédito en la cooperativa. De acuerdo al análisis financiero y la evaluación de los factores externos e internos, se presenta una herramienta conocida como Cinco “C”, como posible alternativa para la previa evaluación de los factores más relevantes, antes de la otorgación de un crédito, tomándose en cuenta la antigüedad del socio en la Cooperativa, la capacidad de pago, dichos datos fueron identificados a través de las encuestas y entrevistas realizadas a los socios y directivos de la institución, tomando en cuenta que el 100% de la población encuestada ha realizado algún tipo de crédito en base a las políticas actualmente establecidas. Al igual que más de la mitad de los socios 67% han incumplido con la fecha de pago por diferentes razones.

**Muriel (2015)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “Diseño y Propuesta de Implementación de un Plan de Marketing para Promover los Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. En el marco de la economía popular y solidaria”; tuvo como objetivo general: Elaborar un Plan de Marketing para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andalucía” Ltda., que permita el posicionamiento de sus servicios en el mercado cooperativista y alcanzar un incremento en las ventas; la metodología utilizada es el método deductivo, método inductivo y el método analítico; llego a la conclusión siguiente: Al realizar el estudio, detallado de la empresa, de acuerdo a los diferentes análisis efectuados tanto a la parte administrativa de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.*, como a la parte financiera, se aprecia que la cooperativa ha presentado una evolución constante en los últimos años, lo que le ha colocado en los mejores puestos del ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito de su segmento, publicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su sitio web. En redes sociales, se analizó parcialmente la red social Facebook de la Cooperativa, la cual tiene 10.482 seguidores al presente, lo cual representa el 8,25% de personas que ingresan a la red social, con respecto a los 127.000 socios con que cuenta la

Cooperativa, lo que hace notar que es necesaria una mayor publicidad y promoción con respecto a las redes sociales, que hoy en día son una ayuda significativa al momento de publicitarse en el internet.

**López (2016)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “El Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo y Su Relación con el Sobreendeudamiento”; la medición de riesgos es un proceso importante en todo tipo de empresa, pero en la banca tiene un papel prioritario, ya que al ser instituciones que administran fondos del público en general, deben prevenir posibles eventos con consecuencias negativas, relacionadas con su principal producto el *Crédito*, vamos enfatizar en cómo las fuentes de información crediticia, cupos aprobados no desembolsados, e indicadores macroeconómicos se constituyen en un insumo importante para el análisis de concesión de créditos en las instituciones financieras; llego a la conclusión siguiente: Las fuentes de información crediticia, no presentan información integral del riesgo de crédito real al que están expuestas las instituciones financieras, con relación a cada individuo, ya que a estas fuentes no se reportan los saldos aprobados no desembolsados en tarjetas de crédito, que es el producto más utilizado y de mayor riesgo en el segmento de consumo.

### **Nacionales**

**Eduardo Sosa (2017)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “La Administración de los riesgos financieros en las colocaciones de Préstamos en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Tumbes, 2016”; tuvo como objetivo general: Aplicar una eficiente metodología de administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en las cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016; la investigación fue de tipo cuantitativo, transversal, con el tipo de investigación descriptiva no probabilístico, nivel mixta y diseño no experimental contando con una población de 04 CMACs de Tumbes y una muestra de 03 CMAC de Tumbes, a quienes se les aplico la técnica de la encuesta con un cuestionario 11 preguntas, los principales resultados fueron: a) Se presentaron todo los requisitos solicitados

por el análisis de crédito el 56% es si, el 34% parcialmente y 10% dicen no; b) Conoce Ud. Las herramientas de evaluación de créditos el 70% mencionaron que Si y el 30% No; c) El expediente cuenta con ratios favorables para la aprobación del crédito mencionaron SI el 69% y NO 31%, cuyo resultado de estas medidas son mejor control en el seguimiento del crédito y recuperación de los créditos. Se logró verificar el objetivo general determinando que existe incidencia en una eficiente metodología administrativa en los riegos financieros en las cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016.

**Luis Altamirano (2018)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “El Control Interno y la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache -Limitada, 2016”; tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos, en relación a la metodología de la investigación, es aplicada por que permitirá detallar y recolectar las características más importantes del proceso de otorgamiento de créditos y el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es correlación descriptivo. Para la presente investigación tenemos una población de 51 trabajadores, funcionarios y directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016 Para determinar la muestra se utilizó el muestro no probabilístico, esto quiere decir que se seleccionó por interés de la investigadora, y está conformada por 14 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Se recopiló datos de la cooperativa de ahorro y créditos Tocache Ltda. 2016 basadas a Manuales, reglamentos, internet y otros, los antecedentes expondrán una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas en el tema objeto de estudio, efectuado en los últimos años, cada uno con aportes valiosos para la investigación en el ámbito de estudio. El problema al que hace referencia la presente investigación, se refiere al CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LIMITADA, 2016 Ltda.

**Quispe (2013)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: "Administración del riesgo

Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013"; la presente investigación científica, es del nivel descriptivo y tipo aplicada, contextualizada en la institución financiera denominada Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 En adelante (COOPAC), habiéndose revisado investigaciones locales previas en materia de riesgos crediticios en entidades financieras y revisado documentación preliminar de la COOPAC (año 2012) respecto a las preocupaciones generadas por el riesgo crediticio y los altos índices de morosidad, las misma que para inicios del ejercicio 2013 preveía cierto grado de incertidumbre institucional a nivel de funcionarios y trabajadores de la COOPAC, de modo tal que se generó la necesidad de comprender las implicancias que generarían tanto las actuales políticas de créditos y herramientas de evaluación de créditos de la COOPAC respecto a los índices de morosidad que afectan a la institución financiera, elementos centrales que permitieron la formulación del problema de investigación, y en cuya puesta en marcha del plan de investigación ha dado secuencia a que el ámbito de estudio de la presente investigación se centró en los datos recabados de parte de los socios prestamistas, analistas de créditos y funcionarios de la misma COOP AC, con el afán de identificar la relación que guarda la administración del riesgo crediticio con la morosidad de la COOPAC en el periodo 2013; además de confirmar que la administración de riesgo se relaciona con la morosidad, se ha observado que la administración de riesgo en sus dimensiones de políticas de crédito y herramientas de evaluación de créditos también se relacionan positiva y significativamente con la morosidad de la cooperativa; por otra parte el presente estudio contiene como resultados descriptivos, los reportes de 02 instrumentos (encuestas) aplicadas tanto a los socios de la COOPAC y a los trabajadores de la misma, cuyas tablas de distribución de frecuencias contienen información valiosa para un mejor análisis de la Gerencia de la COOPAC respecto a los diversos aspectos que atañen a la mejor comprensión de la administración del riesgo crediticio vistas desde dos aristas, una desde el punto de vista de los socios y otra desde el punto



de vista de los analistas de créditos y trabajadores de la COOPAC, puntos de vistas que se encuentran consignados en el capítulo de conclusiones del presente informe de investigación.

### **Locales**

**Pariona y Huaytalla (2014)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: "Gestión Empresarial y Crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ayacucho"; la gestión de los recursos humanos para el desempeño de la intermediación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito Santa María Magdalena y de San Cristóbal de Huamanga durante los periodos 2005-2010 ha sido importante para dinamizar las colocaciones. La gestión en tecnología crediticia muestra importancia en el desempeño de los ingresos financieros, a través de la sistematización, la cual permite el manejo de base de datos de los clientes para verificar las condiciones de manera inmediata con la cual se logra minimizar el tiempo y los costos. Las estrategias de publicidad repercutieron positivamente en las captaciones, es decir según los resultados estimados la publicidad en radio ha sido importante para difundir los productos financieros. En consecuencia, el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito Santa María Magdalena y de San Cristóbal de Huamanga está explicado por la eficiente gestión empresarial tanto en factor humano, tecnología crediticia y la estrategia de publicidad, que ha permitido crecer de manera sostenida en el mercado financiero a través de las colocaciones, captaciones y los ingresos de los recursos financieros en la ciudad de Ayacucho durante los periodos de 2005- 2010.

**Cahuana & Samanez (2015)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: "La E coeficiencia y su Incidencia en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito de Ayacucho, Período 2012-2014"; cuyo problema principal fue el desconocimiento de la eco eficiencia y el uso desmedido de la energía eléctrica y materiales (papel y tóner), que conllevan al incremento del gasto administrativo, menor utilidad por lo tanto menor rentabilidad, fue desarrollado considerando como población a siete cooperativas supervisadas por fa

FENACREP y con una muestra de tres de ellas. La naturaleza del trabajo de investigación fue teórico-práctica. Por lo mismo, la investigación fue de tipo aplicada. Se ha utilizado los métodos deductivo, inductivo y comparativo, los que nos ha permitido describir el problema y las alternativas de solución; de tal misma manera, se explica que las medidas y la implementación del plan de eco eficiencia son relevantes en la rentabilidad, por lo que disminuyen el consumo de energía y materiales (papel y tóner). Se ha llegado a verificar el logro de los objetivos de la investigación; la prueba de hipótesis obtenida en aplicación nos ha permitido concluir que, en efecto, la ecoeficiencia incide positivamente en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Ayacucho.

**Quispe (2014)** en su trabajo de investigación cuyo título fue: “Calidad de Servicio y Fidelidad de los Socios de Créditos Pymes en la COOPAC "Santa María Magdalena", Oficina Principal Ayacucho”; este trabajo de investigación se ubica en el campo de estudio de la calidad de servicio y la fidelidad; con el objetivo de determinar la relación que existe entre ambos conceptos; calidad de servicio y fidelidad, en socios que obtuvieron créditos pymes en la oficina principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa María Magdalena" de Ayacucho. Para llevar a cabo esta investigación, la metodología desarrollada corresponde a un estudio de nivel descriptivo y correlacional, de corte transversal. El instrumento utilizado fue encuestas, a través de un cuestionario estructurado y validado. El instrumento se aplicó a una muestra aleatoria de 169 socios. La información recogida a través del instrumento fue llevada a un análisis estadístico. Los resultados obtenidos permitieron determinar que hay una fuerte relación directa entre la calidad de servicio percibida por los socios y su fidelidad con la Cooperativa.

## **1.8. Teorías relacionadas al tema.**

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

### **1.8.1. Implementación de Créditos**

Se habla de ética empresarial, de administración con valores, de juego limpio, etc., lo que configura la realización de actividades en un marco de equidad, estabilidad normativa, realidad económica.

Las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son empresas de propiedad conjunta, autónomas frente al Estado democráticamente administradas. Se constituyen en forma libre y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras, sociales y culturales de sus miembros, de manera que las cooperativas fomentan el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión y el carácter solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios **(De Perú, 2018)**

**SERVICOOP (2018)** menciona que el hombre primitivo comprendió que apoyándose en sus pares lograba cosas que de intentarlas solo serían tareas imposibles. Posteriormente se unió a otros para procurarse los medios de subsistencia, conformando los primeros agrupamientos tribales. Aprendió que, colaborando en los menesteres de sus semejantes, lograría también la ansiada ayuda que necesitaba para, por ejemplo, ir tras piezas de caza más grandes. Desde allí y continuando la evolución del hombre a través de los siglos, iría perfeccionando el sistema de ayuda mutua que en la época moderna los primeros teóricos en ocuparse del tema llamaron: **COOPERATIVISMO.**

Se llamó *Sociedad de los Probos Pioneros de Rochdale*, para el movimiento cooperativo internacional esta cooperativa es considerada la primera cooperativa moderna.

Fue en tiempos de la Revolución Industrial y era evidente la indefensión de los trabajadores

ante el encarecimiento desmedido de los artículos que ellos mismos producían, por la intermediación en la comercialización impuesta por la organización de la sociedad capitalista y el sistema de libre comercio. Para comprender la importancia del fenómeno de la creación de esta primera Cooperativa, deberemos situarnos en un contexto en el que no existían sindicatos, ni trabajadores organizados y que las familias enteras trabajan, incluyendo a niños por salarios de miseria. Corría el año 1844 y un grupo de obreros de una fábrica textil compuesto por 27 hombres y una mujer en la localidad inglesa de Rochdale, se reunieron aportando cada uno una libra esterlina. Con esos fondos compraron al por mayores alimentos para el consumo de sus familias. Buscaban de esta manera defender sus escasos salarios de los abusivos costos de las mercaderías. Su trabajo estaba supeditado a la voluntad de sus empleadores, que elegían sólo al personal que quisiera trabajar por el salario más bajo. Esta gente, en su mayoría analfabeta, dio el puntapié inicial a una cooperativa que hizo historia y que actualmente funciona en un edificio de más de veinte pisos. Así, poco a poco lograron escapar de lo que en ese momento era la expectativa de vida de los trabajadores comunes como: no poseer vivienda digna, no tener acceso a buenas escuelas para sus hijos y mucho menos ahorros, esparcimiento, vestimenta, higiene y salud. El sistema que utilizaron estos obreros de Rochdale revolucionaría las prácticas comerciales de producción y distribución de los artículos de consumo, extendiéndose luego a diversas actividades económicas. Y los beneficios del Cooperativismo quedaban desde ese entonces absolutamente demostrado, ya que a partir de esa experiencia comenzaron a aparecer en todo el mundo otras similares, llegando a ser realmente universales, porque no reconocen las fronteras que dividen al planeta y cumplen exitosamente sus funciones tanto en el sistema capitalista como el comunista. Es indudable que el acceso de los trabajadores y productores a los cargos directivos del sistema, mediante la igualdad de derechos y en donde los asuntos se resuelven democráticamente, por voluntad de las mayorías, les hizo entrever la necesidad de capacitarse mediante el estudio y modernización de los métodos de producción y

distribución, promoviendo por primera vez un sistema de autodefensa del salario, al conseguir establecer para los artículos de consumo el precio justo y no el impuesto por la comercialización tradicional. Junto al derecho a participar como protagonistas y no como espectadores del drama social, los trabajadores encontraron suficientes estímulos en el ejercicio de la democracia directa, descubriendo que tal sistema estaba sostenido también por principios de ética y solidaridad social, que dignificaban al hombre.

### **Origen del Cooperativismo**

El cooperativismo surge como gran alternativa, la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua y la primacía del hombre. Fue en el año de 1844, en donde 27 hombres y 1 mujer fundaron la primera Cooperativa en el poblado de Rochadle, Inglaterra, de este renacer económico surgen las diferentes Cooperativas en el mundo, asimismo surgen los fundamentos filosóficos, doctrinarios y operativos de las empresas cooperativas en la actualidad. Una cooperativa es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas para servirse asimismo y a la comunidad.

Se basa en la ayuda mutua y la seguridad de que sus socios trabajan juntos para un bien común. Las cooperativas no persiguen propósitos o fines de lucro ya que su propósito principal es brindar el mejor servicio a sus afiliados.

**LAS COOPERATIVAS EN EL MUNDO:** Posteriormente, en Francia se originan las de producción. Las de créditos nacen en Alemania. Luego, a finales de ese mismo siglo, el cooperativismo llegó a Latinoamérica con los torrentes de inmigrantes europeos a Argentina, Uruguay y Sur de Brasil. En ese momento el movimiento se bifurcaba en dos grandes tendencias ideológicas. Una, la utópica representada por Charles Gide y su *República Cooperativa*. Otra, la pragmática, que se fundamentaba en las cajas Raiffeisen de Alemania y en la herencia de la cooperativa de Rochadle, modelos estos que buscaban mejorar las condiciones de vida de los trabajadores a través de cooperativas de consumo, ahorro

y crédito. El grupo más desarrollado en lo que a cooperativismo se refiere está constituido por los países del sur: Argentina, Uruguay, Sur de Brasil y Chile. En este último, el cooperativismo fue desarticulado durante la dictadura del ex presidente, Augusto Pinochet.

El segundo grupo está conformado por: México, Costa Rica y Puerto Rico, cuyo cooperativismo consiguió ciertos niveles de crecimiento. El tercer grupo está integrado por los países Andinos: Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador y Bolivia. Estos, aparte de los centroamericanos, exceptuando a Costa Rica y los países del Caribe, con omisión de Puerto Rico. En estos países el cooperativismo llegó a partir de 1930 por lo que se hace un sistema aún nuevo, además de que, básicamente se ha limitado al ahorro y crédito y al consumo como áreas de producción. Vale la pena destacar el caso de la Guyana, antigua colonia inglesa, en donde algunos mandatarios progresistas han intentado impulsar un modelo socialista, fundamentado en cooperativas. De ahí que su nombre oficial sea República Cooperativa de Guyana. No obstante, su falta de estabilidad política y la carencia de reformas, en este ámbito, al igual que en el social y económico han abolido la implementación del cooperativismo.

### **MOVIMIENTO COOPERATIVO LATINOAMERICANO**

La historia del movimiento cooperativo latinoamericano se divide en cuatro grandes momentos:

- De finales del siglo XIX a 1930: En esta etapa se inicia y se desarrolla el cooperativismo en los países australes: Argentina, Brasil, Uruguay y Chile promovido por inmigrantes europeos. Especialmente franceses, alemanes y suizos.
- A partir de la gran depresión de 1930 a 1960: Como resultado de la gran depresión económica iniciada en la bolsa de Nueva York a finales de 1929, sus repercusiones se materializaron en América Latina desde los comienzos de 1930. Fue entonces, bajo la orientación del gobierno norteamericano y las uniones de crédito cooperativas estadounidenses, cuando los gobiernos latinoamericanos se propusieron fomentar el cooperativismo.

- Es a raíz del fenómeno de la gran depresión de 1930 cuando se inicia el cooperativismo en la mayoría de los países andinos: el Caribe y Centro América. Bajo ese primer aliento nacerían cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, patronos y organizaciones religiosas. En 30 años, los resultados fueron inconsistentes y precarios con pequeñas cooperativas carentes de principios doctrinarios y de ideología cooperativa, con poco radio de acción y menor dominio sobre comunidades. Finalmente, escasa contribución de otras actividades cooperativas.
- Fomento de Cooperativas Agrarias (1960-1970): En este lapso se promueven iniciativas tendientes a impulsar programas de reforma agraria con base en cooperativas de producción, suministro de insumos y comercialización. Durante esta época, se plantearon programas de reforma agraria que circunscribían la viva participación de cooperativas en la mayoría de los países latinoamericanos. Dichos programas fueron de tipo secundario. Es decir, no apuntaban a quebrar la estructura latifundio-minifundio imperante pues recaían sobre: tierras excedentes de los grandes latifundios con presencia de conflictos sociales, regiones marginales o de colonización o sobre territorios atrasados con presencia predominante indígena.
- El período Neoliberal: Esta etapa comenzó entre las décadas de 1970 y 1980 con la admisión del neoliberalismo como propuesta para la Modernización de Estados y Sociedades. Esto, gracias a la globalización económica y al poder regulatorio de las leyes del mercado con la consecuente apertura de las economías nacionales hacia el mercado mundial y la libre circulación de capitales y mercancías. Durante la implantación del modelo neoliberal, el cooperativismo fue uno de los medios sociales más afligido. Esto se debe, en primer lugar, por su debilidad doctrinaria e ideológica. En segundo lugar, a la agresiva competencia entre cooperativas por ganar clientela, y por último, la falta de cambios estructurales para institucionalizar al cooperativismo

## LA EVOLUCIÓN

El cooperativismo ha sido probado en las más diversas actividades y disciplinas. Para todas las cooperativas es fundamental el voto de los cooperativistas, asociados libremente y por propia voluntad, ya que cada uno de los asociados es -sin duda- el nervio impulsor del movimiento. Pero ese mismo crecimiento -que hizo que las cooperativas fueran adquiriendo importancia y haciendo más complejo su funcionamiento por las modernas técnicas de producción y distribución- el ejercicio original de la *democracia directa* debió convertirse en *democracia indirecta*, actuando los cooperativistas por medio de representantes en quienes delegan los derechos de intervenir en las asambleas y consejos administrativos.

Las cooperativas conservan una premisa ética de solidaridad intransferible: cada socio nuevo goza de los mismos beneficios que los socios fundadores, aun cuando los iniciadores tuvieron a su cargo crear la infraestructura de la institución e incorporaron los bienes de cuyos beneficios van a disfrutar todos los socios, en igualdad de condiciones. A demás la capacitación y especialización en temas cooperativos se ha hecho una necesidad insoslayable para los cooperativistas para el mantenimiento y expansión de cada institución. Y para asegurar esta Educación Cooperativa, los estados nacionales que han comprobado los beneficios de todo orden que el sistema trae a las comunidades han incorporado la teoría y práctica del cooperativismo como materias de programas de estudio en los todos los niveles de educación formal.

**Según Perú Cooperativo (2018)** los valores y principios de las Cooperativas son:

**Valores:** Las cooperativas están basadas en los valores de autoayuda, auto- responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los miembros cooperativos creen en los valores éticos de honestidad, actitud receptiva, responsabilidad social y respeto hacia los demás.



**Principios:**

- 1. Membresía abierta y voluntaria:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- 2. Control democrático de los miembros:** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

- 3. Participación económica de los miembros:** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.
- 4. Autonomía e independencia:** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los

miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

- 5. Educación, formación e información:** Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- 6. Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- 7. Compromiso con la comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

**(DECRETO SUPREMO N.º 004-2018-TR, 2018) Decreto Supremo 023 – 1964**

Que la Ley General de Cooperativas, promulgada el día 14 de diciembre tiene la calidad de instrumento legal básico para el fomento del Cooperativismo a que se refiere el Artículo 48 de la Constitución del Estado.

Que la oportunidad de promulgación de la nueva Ley permite prever las posibilidades de su fructífera aplicación para aquellas regiones donde aún subsisten en sus más generosas expresiones, los hábitos ancestrales de la cooperación y la ayuda mutua, que fueron factores esenciales para la grandeza del Perú.

Que, por tanto, esta fecha debe ser especialmente celebrada en el futuro, no solo para recordar la dación de la norma jurídica que el Movimiento Cooperativo Nacional reclamó reiteradamente desde hace más de veinte años, sino porque es preciso que, con ocasión de tal

efemérides se ponga énfasis en la importancia del Cooperativismo que, según declaración expresa de la Ley promulgada, *es un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social.*

Decreta:

Artículo Único. - Declárese DIA DEL COOPERATIVISMO PERUANO el 14 de diciembre de cada año, en acuerdo de la Ley General de Cooperativas N.º 15260.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los catorce días del mes de diciembre de mil novecientos sesenta cuatro. FERNANDO BELAUNDE TERRY.

### **Clases y Tipos de Cooperativas**

La Ley General de Cooperativas contempla una doble clasificación. La primera, divide a las Cooperativas, según su estructura, en dos modalidades: Cooperativas de Usuarios (Cooperativas de Servicios) y Cooperativas de Trabajadores. La segunda, divide a las Cooperativas, según la actividad económica que realizan, en diversos tipos:

Según la estructura de la Cooperativa

- a) **Cooperativa de Usuarios o Cooperativas de Servicios:** Cuando la Cooperativa es constituida para brindar servicios a sus socios (por ejemplo, servicio de compras conjuntas – abastecimiento; servicio de comercialización; servicios de crédito; servicios educativos, etc.). Los propietarios de la Cooperativa son los socios que hacen uso de los servicios que ella brinda.
- b) **Cooperativa de Trabajadores:** Cuando la Cooperativa es constituida para brindar trabajo a sus socios (por ejemplo, una Cooperativa en la que los socios se integren para trabajar en 51 común). En este caso, los propietarios de la Cooperativa son los socios que trabajan (socios-trabajadores). Hay que tener en cuenta que cualquier Cooperativa debe pertenecer a una de las dos modalidades señaladas. No es posible que una misma Cooperativa sea de Usuarios y, a la vez, de Trabajadores.

## **Clasificación de las Cooperativas**

Dada la amplia gama de cooperativas que han proliferado a través del tiempo y las muy variadas formas que han debido adoptar para desarrollarse, teniendo en cuenta los distintos ámbitos geográficos en que funcionan, como la diversidad de actividades y servicios que prestan, se ha dificultado una clasificación que las abarque y que pueda contener a todos los tipos de cooperativas. Por tal motivo, no existe una única clasificación que pueda satisfacer los requisitos mínimos exigibles, para considerarla suficiente. Con la finalidad de contribuir a su estudio y mejor interpretación, he de reseñar las siguientes clasificaciones:

Se pueden agrupar a las cooperativas por el servicio que prestan a sus asociados en:

- Cooperativas de distribución: pertenecen a esta clase las cooperativas de consumo, las que proporcionan a sus asociados servicios de abastecimiento de comestibles, materias primas, créditos, electricidad, vivienda, seguros, los bancos cooperativos.
- Cooperativas de colocación de la producción: proporcionan servicios de venta de la producción agraria, pesquera, artesanal, etc. obtenida por sus asociados.
- Cooperativas de trabajo: pertenecen a este grupo de cooperativas las que proporcionan servicios de ocupación a los obreros, técnicos o profesionales asociados a ellas. También se clasifican según su objeto social, éstos son los más difundidos por la práctica general y abarcan:
  - Cooperativas de trabajo: Las cooperativas de trabajo agrupan a trabajadores manuales o intelectuales, quienes aportan su trabajo o profesión para la realización de actividades económicas, con el objeto de proveerles fuentes permanentes de trabajo y distribuir los excedentes entre sus asociados.
  - Cooperativas de consumo y la provisión: Las de consumo se forman para adquirir o producir por cuenta de la cooperativa, artículos de consumo de uso personal y del hogar para ser distribuidos entre los asociados. Las de provisión suministran a los asociados los

bienes y servicios necesarios para desarrollar sus actividades.

- Cooperativas de servicios públicos: Realizan obras para la prestación de servicios de pavimentación, red de cloacas, gas natural, electricidad, teléfono, etc.
- Cooperativas del sector agropecuario: Se organizan para promover la producción agropecuaria y/o su comercialización, como así también para industrializar el producto obtenido.
- Cooperativas de vivienda: Permiten a sus asociados el acceso a la vivienda, sea por autoconstrucción o por administración.
- Cooperativas de crédito: Los bancos cooperativos, las cajas de crédito y las cooperativas de crédito permiten el acceso a créditos a sus asociados, conforme al régimen legal vigente.
- Cooperativas de seguros: Cubren los riesgos personales y familiares de sus asociados (seguros de vida, enfermedad, invalidez, etc.) y los riesgos patrimoniales vinculados a la actividad económica (incendio, granizo, accidentes de trabajo, etc.).
- Cooperativas de educación: Cooperativas de trabajo, en las que los asociados son los docentes y/o todo el personal que trabaja en la institución escolar.
- Cooperativas escolares: Funcionan dentro del establecimiento escolar y están integradas por alumnos menores de 18 años. Se rigen por las disposiciones de la Dirección General de Cultura y Educación en la Provincia de Buenos Aires.

**Por el nivel de agrupación se diferencian:**

- a) **Cooperativas de Primer grado:** sus asociados son personas físicas o jurídicas de cualquier tipo. Salvo las Cooperativas de trabajo de primer grado que solo pueden asociar personas físicas.
- b) **Cooperativas de Segundo grado:** sus asociados son cooperativas de primer grado y forman Federaciones, cuyo propósito puede ser la representación gremial o sectorial, o complementar e integrar las actividades de sus asociados.

- c) **Cooperativas de Tercer Grado:** establecen las Confederaciones, constituida por cooperativas de segundo grado, y realizan la representación institucional del sector y la defensa de sus intereses y pueden promover actividades de tipo económico.

### **1.8.2. Cooperativas Riesgo**

#### **Concepto de ahorro**

**Pérez & Merino (2013)** Una Caja de ahorros es una entidad de crédito similar en su actividad a un banco, de los que se diferencian por su carácter legislativo. Tradicionalmente, las cajas se han dedicado únicamente al fomento del ahorro mediante la captación de depósitos, por los que pagaban una tasa de interés, y a efectuar préstamos sobre el monto depósito, pero no financieros. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.

#### **Tipos de créditos**

La cooperativa podrá otorgar créditos corporativos, grandes empresas, medianas empresas, pequeñas empresas, microempresas, consumo resolvente, no resolvente e hipotecarios para vivienda y otros tipos de créditos que sean establecidos por la SBS. El comité de gerencia propondrá al consejo de administración para su aprobación de las normas, procedimientos y directivas respectivas para cada tipo de créditos.

#### **Productos de créditos**

La cooperativa otorgará productos de créditos, de acuerdo a las condiciones que sean necesarias para competir en el mercado, las mismas que se ajustarán a las necesidades de los clientes y a las normas vigentes. La operatividad de cada producto de crédito se establecerá mediante la directiva de productos.

#### **Tasa de costo efectivo anual.**

Es política institucional que la tasa de costo efectivo anual (tasas de interés compensatorios, moratorios, comisiones y gastos) que se cobren a los clientes por cada producto o servicio

cubran los costos financieros, los riesgos crediticios, los gastos operativos y un porcentaje de remanente que la institución requiera para su crecimiento. El Comité de Gerencia propondrá al Consejo de Administración para su aprobación el tarifario de tasa de interés.

**Seguros** La cooperativa podrá contratar pólizas de seguros, de desgravamen y otras que considere necesarias para la adecuada cobertura del riesgo crediticio. Es política de la cooperativa tener cubierto los créditos mediante la contratación de seguros, en el caso de desgravamen podrán ser asumidos por el cliente o por la cooperativa y los seguros contra todo riesgo serán asumidos en su totalidad por el cliente.

Su contratación se realiza de acuerdo a las normas de la SBS. Los clientes tienen la potestad de contratar otros seguros cuyas pólizas deberán ser endosadas a favor de la cooperativa. Las cuales deberán contar con similares o mejores condiciones a las contratadas por nuestra entidad.

### **Otorgamiento y recuperación de créditos**

- ✓ La cooperativa otorgará créditos a las personas naturales y jurídicas que realicen actividades económicas de producción, servicios y/o comercio; así como a trabajadores dependientes del sector público o privado y los trabajadores independientes que puedan sustentar sus ingresos, calificados preferentemente en segmentos de bajo riesgo y así mismo se realizará la evaluación teniendo en cuenta su vinculación por riesgo único y grupo económico.
- ✓ El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago, voluntad de pago del solicitante y destino del crédito; que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja esperado antecedentes crediticios y perfil de riesgo del cliente.
- ✓ La solicitud de deudores no minoristas se debe considerar además de su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito,

la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

- ✓ La solicitud de deudores minoristas, se evaluará teniendo en consideración la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero
- ✓ Los criterios señalados anteriormente se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del cliente y del mercado establecidas en las normas complementarias para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y minería ilegal.
- ✓ La evaluación de todos los tipos de créditos a personas naturales y jurídicas vinculadas a la unidad familiar (a excepción de los créditos por descuento por planilla, depósito a plazo fijo y prendarios) se realizará de manera integral de tal forma que, para mantener un control más eficiente del nivel de endeudamiento de los clientes, se otorgaran créditos por cada unidad familiar, no pudiendo obtener créditos por separados el titular y su cónyuge.
- ✓ Todas las condiciones de los créditos se establecen en la directiva de productos de créditos y en el tarifario de la cooperativa, para todos y cada uno de los productos y servicios que brinda; las condiciones de crédito se dan de acuerdo a la evaluación y parámetros, y en los casos que corresponde siempre de acuerdo a la evolución del negocio.
- ✓ Se establecerán niveles de autonomía a los comités para la aprobación de créditos.
- ✓ Es política atender a los socios - clientes de acuerdo a las zonas geográficas de intervención de la cooperativa.
- ✓ En los casos que se determine dificultades en las fechas programadas o capacidad de pago del socio - cliente con buen historial crediticio de manera temporal y/o coyuntural (especiales y de carácter fortuito) se podrá reprogramar o refinanciar el crédito respectivamente.



- ✓ Se utilizarán todos los mecanismos de cobranza (prejudicial y judicial) para la recuperación de los créditos, los mismos que deberán realizarse en estricto cumplimiento de las normas sobre la materia (Dentro del marco de la ley de transparencia y protección al consumidor).
- ✓ La cooperativa realizará castigos de créditos irrecuperables, siempre que hayan sido íntegramente provisionados, según las normas emitidas por los entes reguladores y el reglamento de castigo de créditos vigente de la cooperativa.

### **Cobertura de garantías.**

Las garantías son complementarias a la evaluación del crédito y constituyen la cobertura de la exposición del riesgo crediticio del socio - cliente. La cooperativa establecerá un sistema adecuado de registro, constitución, actualización del valor de la garantía que permitirá un adecuado control, debiendo mantenerse las mismas, conciliadas con los saldos contables.

La cooperativa podrá aceptar garantías establecidas en la Resolución 11356 2008 y sus modificatorias. El tipo de garantía a aceptar dependerá del monto del crédito y el tipo de producto, el nivel de cobertura dependerá de la calificación interna del socio - cliente.

Siendo nuestro principal segmento de negocio las Pymes que en general no cuentan con garantías reales o si las tiene, resulta elevado el costo de formalizarlas para un crédito pequeño; por lo tanto, para que logren acceder al crédito deberán contar con un nivel patrimonial que cubra adecuadamente el monto del préstamo otorgado.

### **Reglamento de créditos**

#### **Consideraciones generales de créditos**

Son sujeto de crédito las personas naturales y jurídicas que tengan buenas referencias de voluntad, y capacidad de pago; adecuado nivel de endeudamiento en función a su nivel patrimonial, perfil de riesgo y/o cuenten con calificación vigente Normal hasta CPP en los últimos 03 meses en el sistema financiero y calificación interna. Aquellos clientes que cuenten con calificación interna mayor a C

serán sujetos de créditos previa aplicación del Anexo 02. del presente Reglamento de Créditos.

Quiénes figuraron como titulares o fiadores solidarios con créditos castigados o en judicial en el sistema financiero según Centrales de Riesgo podrán ser atendidos después de haber transcurrido un periodo de 2 años y 1 año respectivamente de haber cancelado y previa evaluación. Para el caso de créditos autoliquidarles deberá contar con calificación normal en el último mes y hasta CPP en el último trimestre, hasta el 90% y 80% de sus depósitos respectivamente, de haber cancelado y previa evaluación.

### **1.9. Definición de términos básicos.**

**Línea de créditos:** Opciones crediticias determinadas por las instituciones inmersas en la filosofía cooperativa

**Riesgo crediticio:** Entendemos por riesgo crediticio la posibilidad de pérdida económica por incumplimiento de las obligaciones de un proyecto. Normalmente, el riesgo crediticio se asocia a instituciones financieras, entidades financieras y bancos. La finalidad del riesgo crediticio es conocer la salud económica y financiera del emisor, de manera que pueda hacer frente a las obligaciones a contraer

**El movimiento cooperativo,** por tanto, es el movimiento que defiende la cooperación de sus integrantes, exponiéndola en el rango socioeconómico como el medio para lograr que productores y consumidores obtengan un mayor beneficio, así como una mejora en la satisfacción de sus necesidades. El cooperativismo tiende a defenderse como una fuerza económica que favorece la inclusión financiera de los más necesitados.

**El sistema de asociación** que propone el cooperativismo es el que se produce a través de sociedades llamadas cooperativas. A través de estas, dicha doctrina aboga por el trabajo conjunto para el logro de los objetivos comunes.

**El cooperativismo:** o movimiento cooperativo es una doctrina que defiende la cooperación como medio para lograr un mayor beneficio, así como para satisfacer las necesidades existentes.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación cualitativa y cuantitativa (mixto). Luego de haber realizado el trabajo de investigación, se contrastará los objetivos específicos y así mismo se establecerá una interrelación entre el objetivo general para llegar a contrastar la hipótesis de la investigación.

### 2.2. Población, muestra y muestreo.

De acuerdo al método de investigación documental bibliográfica no es aplicable a alguna población ni muestra, sin embargo, se efectuó entrevistas y encuestas para la determinación del objetivo de la investigación.

El universo está determinado por la población de 85 socios aproximadamente de la Región de Ayacucho cuya muestra es de 40 pobladores.

### 2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

La población de la investigación estuvo conformada por gerente, sub. Gerente, jefe de créditos, jefe de operaciones, trabajadores y socios de la Cooperativa.

En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta consistente en 10 preguntas aplicadas a una muestra de 30.

$$\frac{Z^2 \times N \times P \times q}{}$$

$$(N - 1)E^2 + Z^2 \times P \times q$$

n = Tamaño de la

Muestra N = Valor de la

Población

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

P = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error Maestra

### **Cálculo de la formula**

N= 500 socios

Z= para un nivel de confianza del 94%

=0.94 p= 50%=0.50

q= (1-p)= (1-0.50)=0.50

E= 6% = 0.06%

$$0.94^2 \times 500 \times 0.50 \times 0.50$$

$$n = \frac{0.94^2 \times 500 \times 0.50 \times 0.50}{(500-1)0.06^2 + 0.94 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n=30$$

### **2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.**

El análisis se fundamentará principalmente en la recolección de datos a través de la encuesta. De los resultados obtenidos se acudirá al empleo de la estadística descriptiva para mostrar los datos por medio de tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes para su evaluación a cada una de las preguntas seleccionadas, haciendo uso de herramientas informáticas como el Office-Excel

### **2.5. Aspectos éticos.**

En la realización del presente proyecto de investigación el autor referenciará la autoría de toda la

información que se obtendrá o de terceros, respetando el código de ética de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática (UPCI) y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Administradores de Empresas.

Asimismo, los participantes serán informados de los objetivos de esta investigación, y se respetará la confidencialidad de los informantes.

Para la presente tesis se respetará los principios éticos que devienen de nuestra cultura basada en el respeto a la persona humana, búsqueda de la verdad, honestidad, solidaridad, cumplimiento de compromisos, honradez, responsabilidad intelectual, equidad y justicia, calidad en el servicio, actitud innovadora, fomento y difusión de la cultura, compromiso con el desarrollo del país.

De igual modo, la transparencia del presente trabajo de investigación subrayando que se ha recurrido a temas similares mencionando la autoría correspondiente, y en aras de establecer un vínculo académico que apoyan y reflejan las tesis universitarias contrastando su esfuerzo en temáticas como el cooperativismo en el Perú, específicamente en la región Ayacucho, que no olvidemos, ha tenido serios problemas con el cierre y escándalos financieros por incidencia del lavado de activos y otros temas similares.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos son reflejados básicamente luego del trabajo con los INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS que en el presente estudio de investigación tiene que ver con la Técnica de la Encuesta en base a 09 preguntas que reflejan un efecto estadístico objetivo.

- ¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad?
- ¿Cómo se organiza el sistema de riesgos crediticios?
- ¿Ud. ¿Se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?
- ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?
- ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las distintas áreas organizacionales?
- ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los RR.HH?
- ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente?
- ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias a nivel de un desempeño?
- ¿La entidad cuenta con procedimientos de informática para mejorar el área de líneas de crédito?

El resultado de la acción estadística del presente trabajo de investigación, nos da un espacio de análisis correspondiente a cada pregunta establecida en el proceso de encuestas correspondientes.

#### **Resultado del Objetivo Especifico N° 1.**

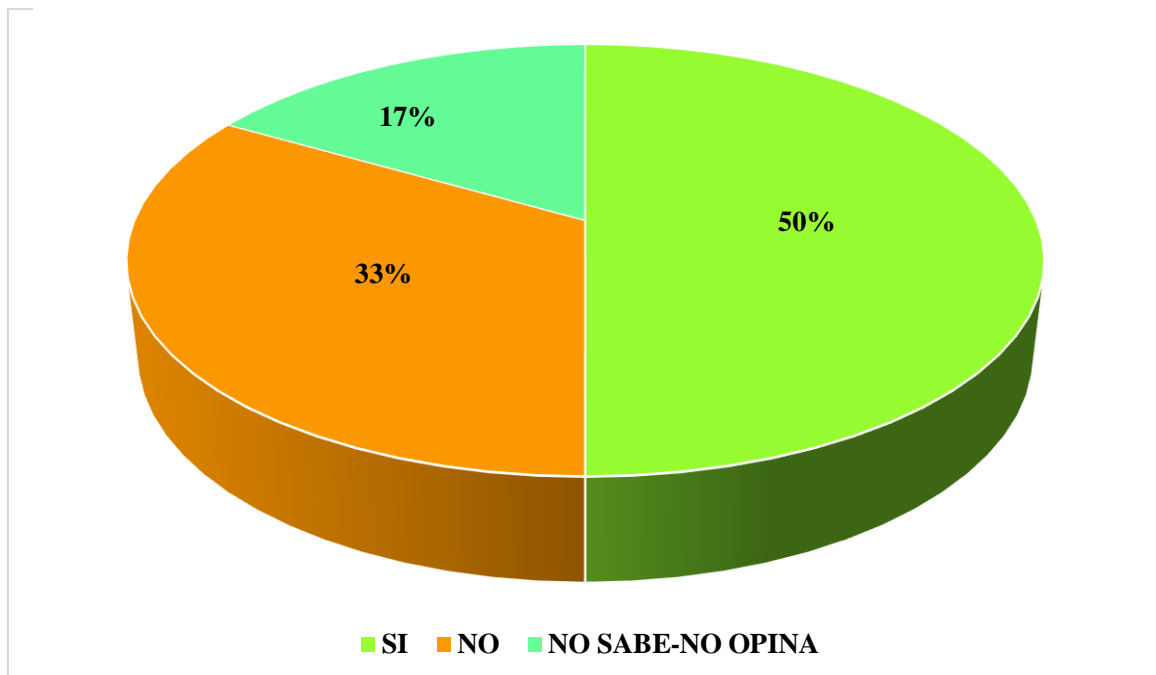
Determinar la importancia de las líneas de crédito en una entidad financiera.

**Tabla 2.** *¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad*

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Si</b>	15	50%
<b>No</b>	10	33%
<b>No sabe–No Opina</b>	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*figura 1. ¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad?*



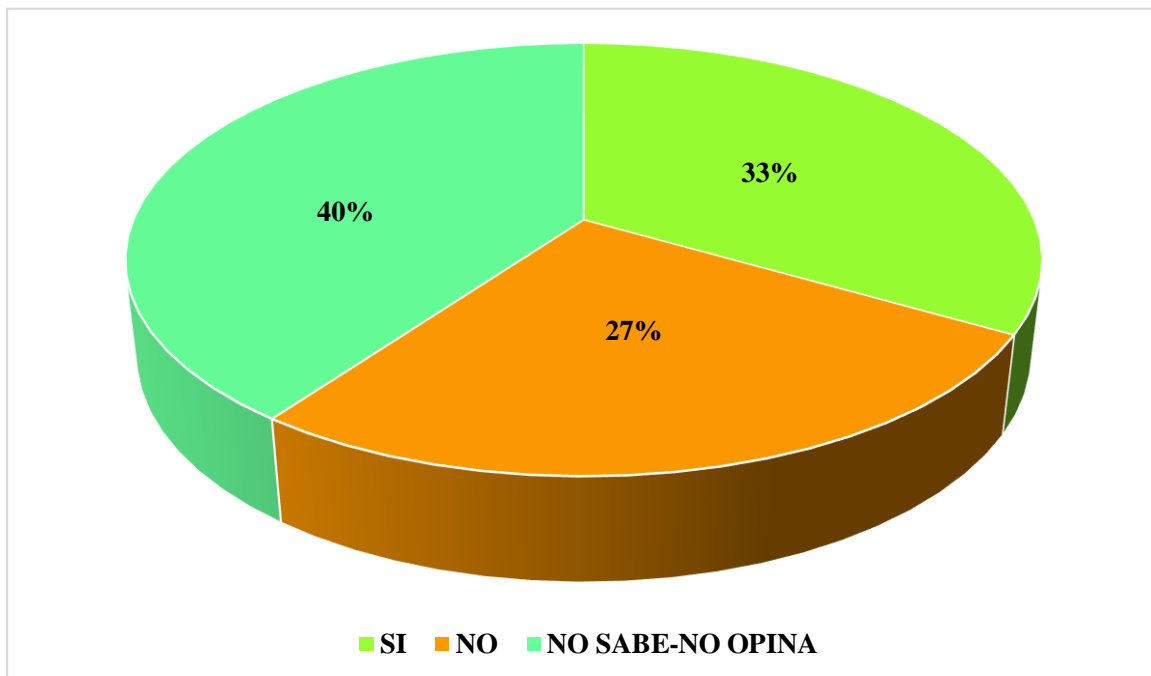
**Interpretación:** Establecer que los resultados nos indican lo siguiente; de los 30 encuestados respecto a que si Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad 15 respondieron que sí, el cual equivale 50%, el 33% manifestaron que no y el 17% no sabe, no opina; lo que nos indica que los socios de la región de Ayacucho que no están capacitados en dicho aspecto.

**Tabla 3. ¿Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Si</b>	10	33%
<b>No</b>	8	27%
<b>No sabe–No Opina</b>	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

*figura 2. ¿Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios?*



**Interpretación:** En esta parte los resultados de la encuesta nos demuestran que de los 30 encuestados 10 respondieron que conocen, Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios, lo que equivale 33%, 8 encuestados respondieron que no conocen, cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios el cual equivale 27% y 12 que no sabe, no opina que equivale 40%; lo que nos indica que los socios y los trabajadores ayacuchanos no cuentan con el sistema crediticio en relación a riesgos.

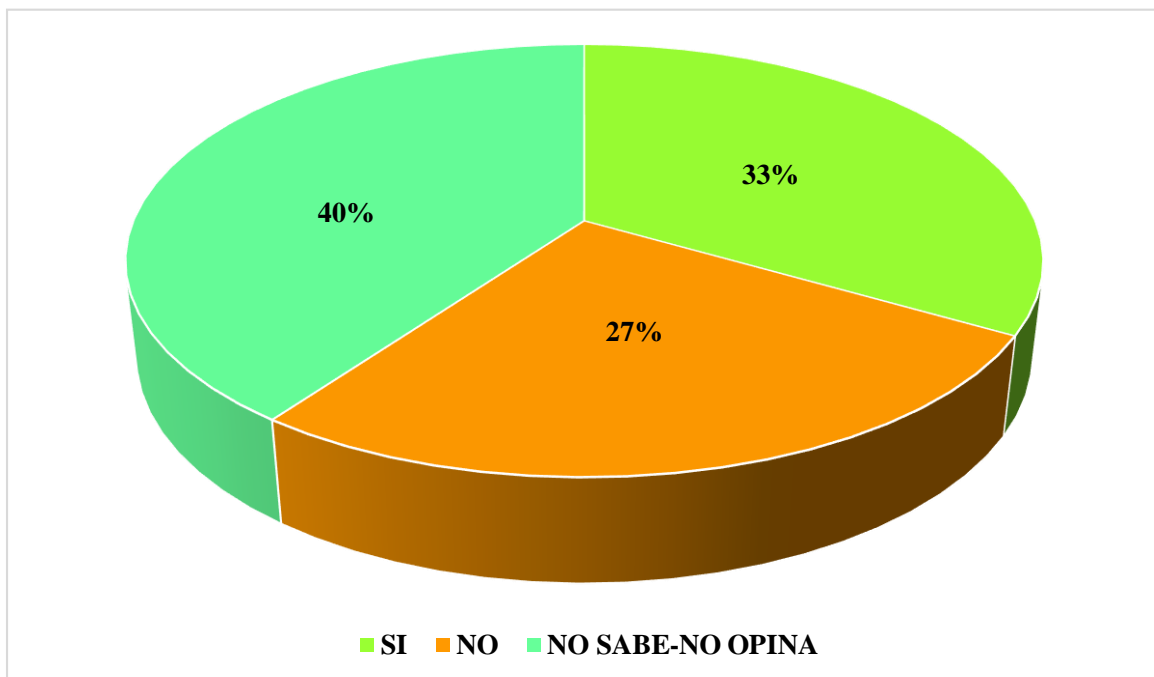


**Tabla 4.** ¿Ud. se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Si</b>	10	33%
<b>No</b>	8	27%
<b>No sabe –No Opina</b>	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*figura 3.* ¿Ud. se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?



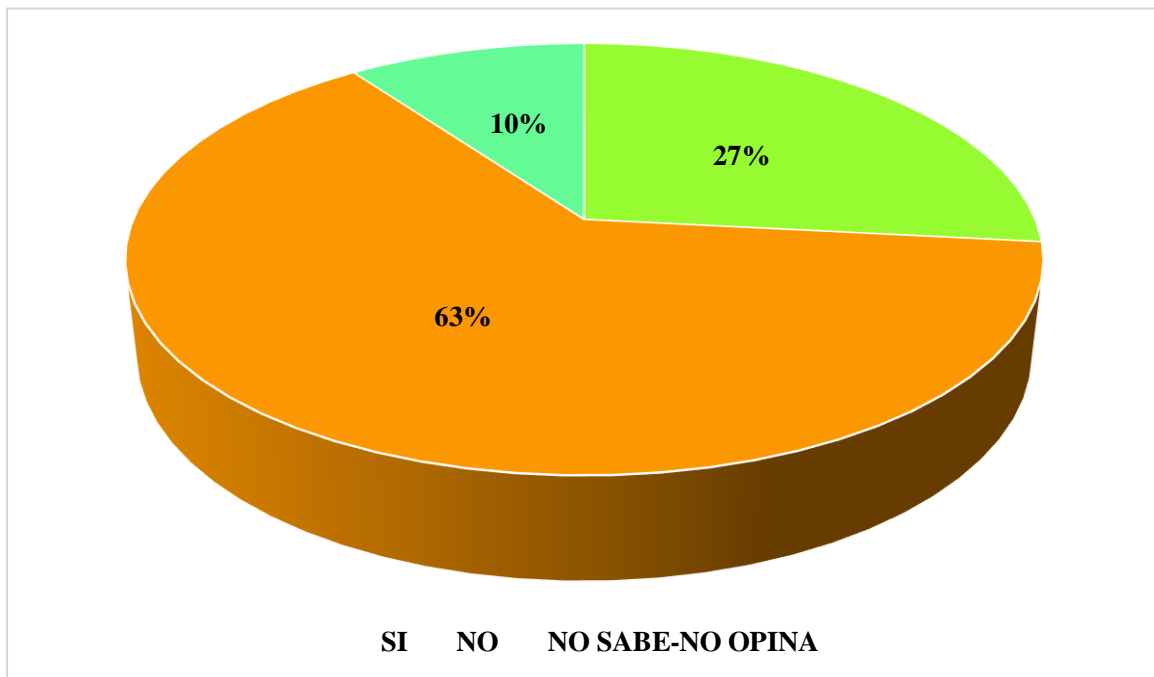
**Interpretación:** En esta parte los resultados nos indican que el 33% consideran que si tienen conocimiento sobre el gestión e implementación de líneas de crédito, el 27% no tienen conocimiento y un 40% no sabe, no opina, lo cual nos indica que los socios y trabajadores de implementación de las líneas de crédito correspondiente.

**Tabla 5 ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	27%
No	19	63%
No sabe –No Opina	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

*figura 4. ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?*



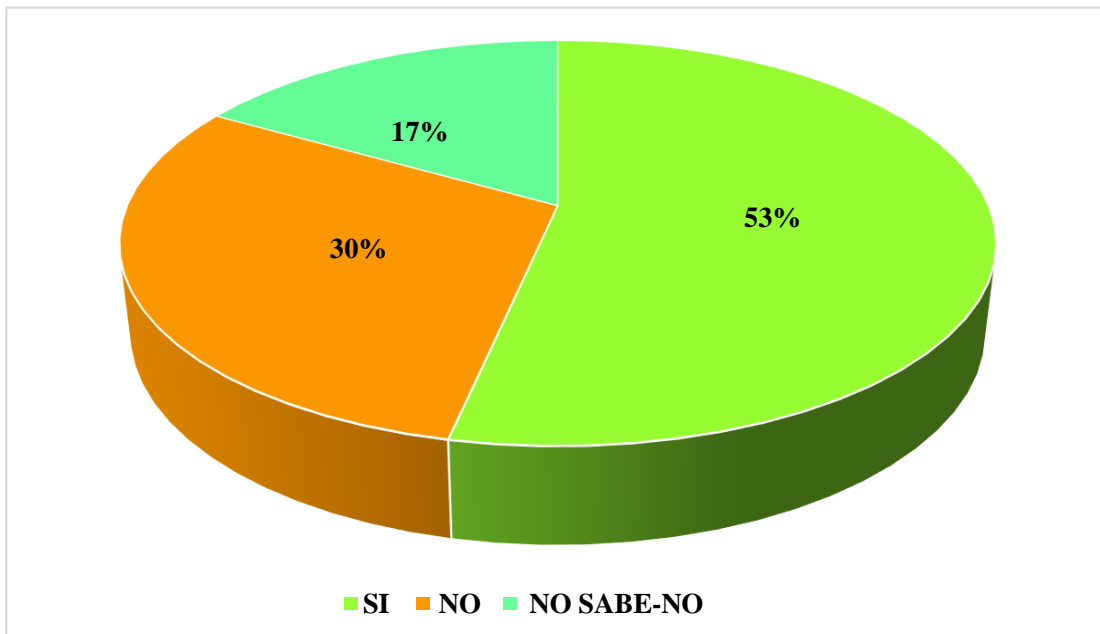
**Interpretación:** Ahora bien, los resultados nos demuestran que el 27% de los 30 encuestados manifestaron que si conocen las normas y reglamentos de calidad de desempeño, mientras que un 63% manifiesta que no y el 10% no sabe, no opina; lo cual nos demuestra que el socios y trabajadores no conocen las normas.

**Tabla 6. ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las áreas?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	16	53%
No	9	30%
No sabe –No Opina	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

*figura 5. ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las áreas?*



**Interpretación:** Concluyentemente, los resultados nos demuestran de los 30 encuestados; el 16 manifiestan que si existen evaluaciones para una buena gestión en el área de crédito que equivale 53% ,09 manifestaron que no tienen conocimiento lo cual equivale 30% y 5 no sabe, no opina en un 17%; este dato nos indica que la entidad en Ayacucho no evalúa las líneas de crédito.

## Resultado del Objetivo Especifico N° 2:

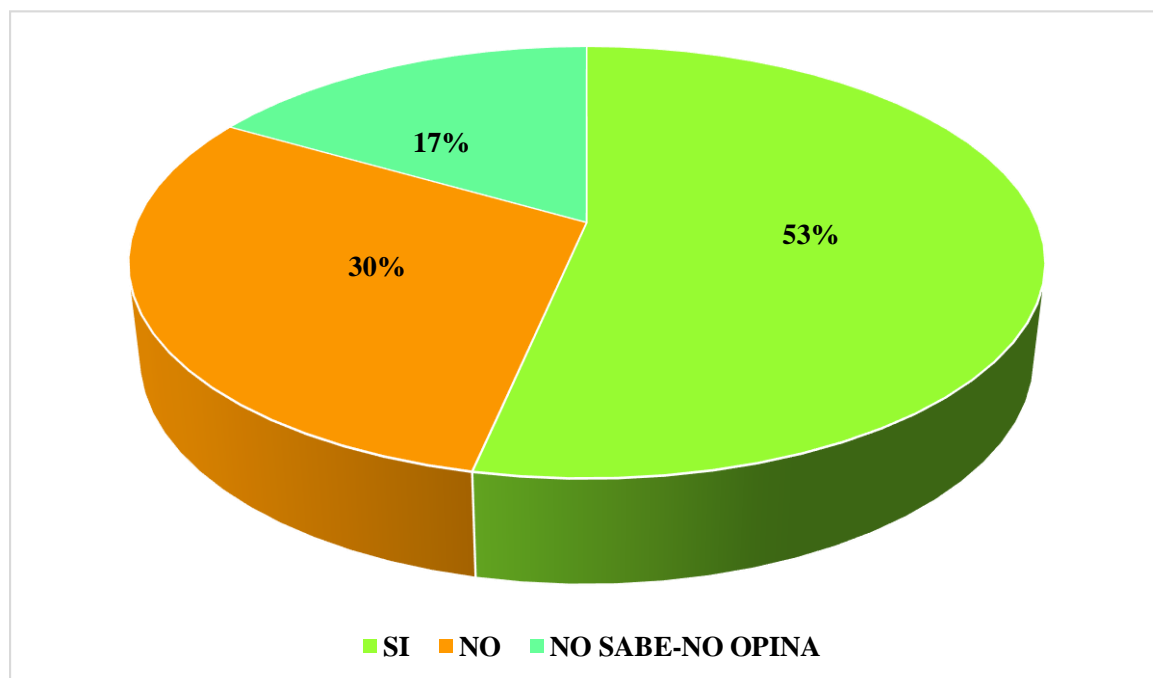
Queda evaluar las causas que genera en su exposición al riesgo crediticio.

**Tabla 7.** ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los recursos humanos?

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	16	53%
No	9	30%
No sabe –No Opina	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

figura 6. ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los recursos humanos?



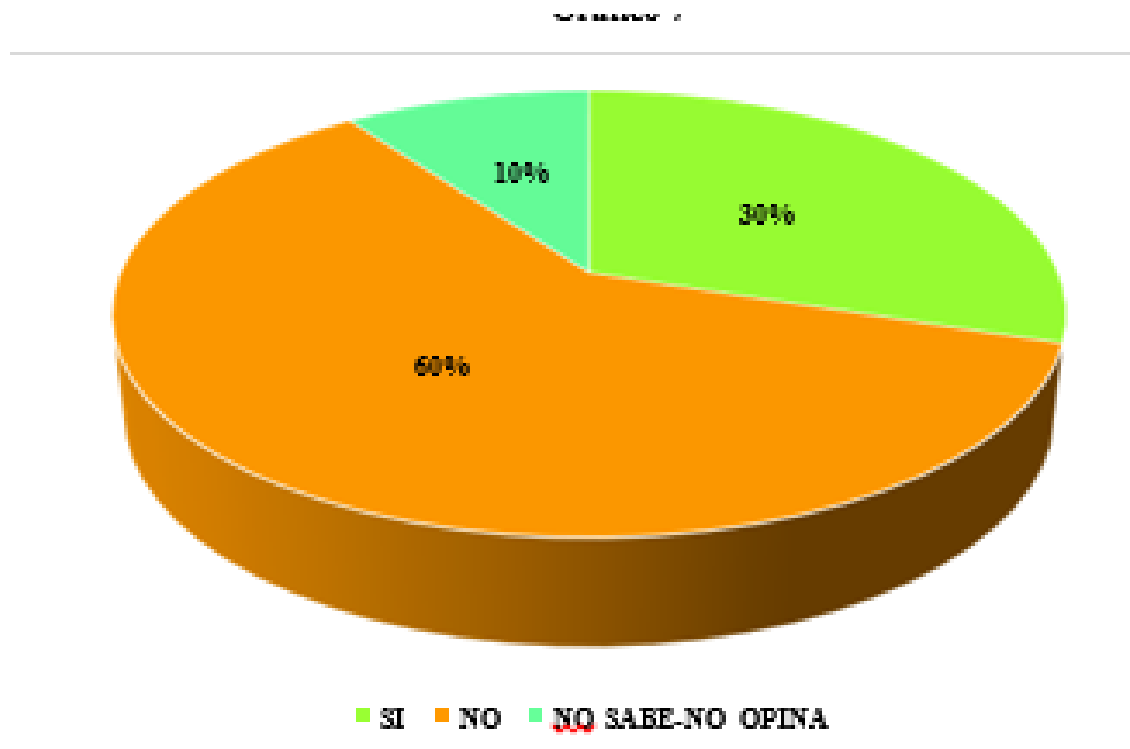
**Interpretación:** En esta parte, los resultados nos indican que de los 30 encuestados 16 respondieron que si tienen información contable y financiera de la empresa que equivale a un 53% mientras que un 30% manifestó que no y 17% no sabe, no opina lo que nos demuestra que la Entidad en Ayacucho no tiene un control estricto al respecto.

**Tabla 8.** ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente?

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	30%
No	18	60%
No sabe –No Opina	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*figura 7.* ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente?



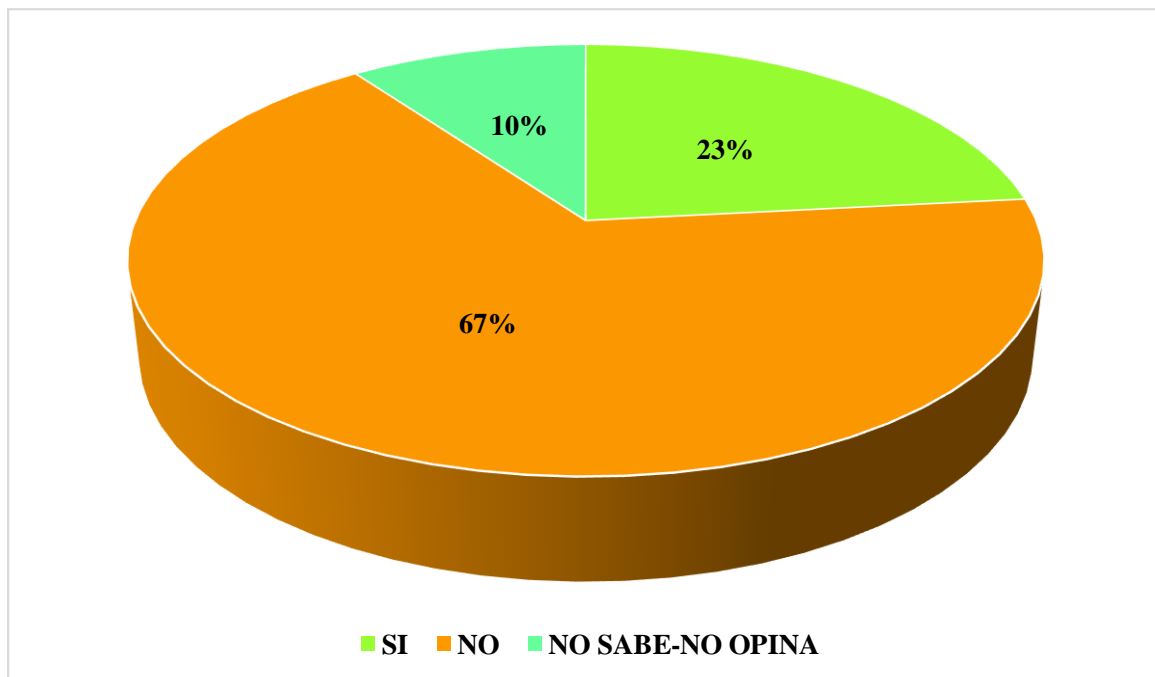
**Interpretación:** En esta parte, los resultados nos demuestran el 30% respondieron respecto que si aplican estrategias de mejora y el 60% mencionan que no se aplican y el 10% no sabe no opina, lo que nos demuestra que a los trabajadores no aplican estrategias en su oportunidad.

**Tabla 9.** ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño determinado?

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	23%
No	20	67%
No sabe –No Opina	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*figura 8.* ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño determinado?



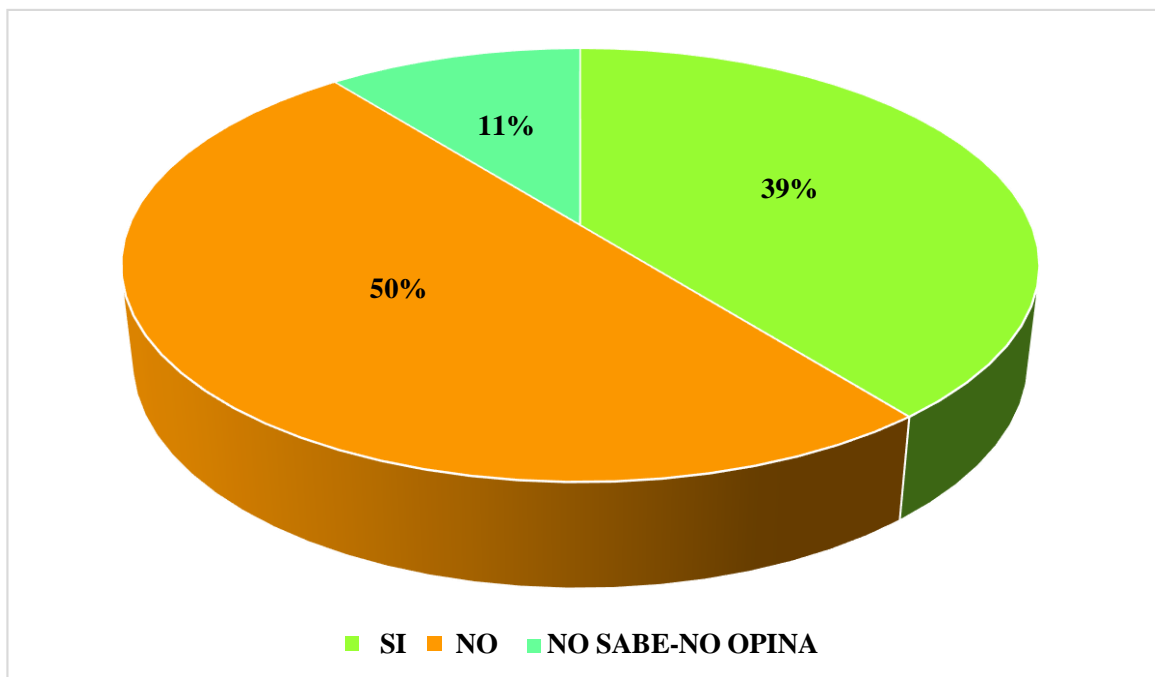
**Interpretación:** Aquí, los resultados nos demuestran en 23% procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño, el 67% que no conoce dicho procedimiento y el 10% no sabe, no opina, lo que nos demuestra que los trabajadores y socios no conocen el procedimiento debido.

**Tabla 10.** *¿La entidad cuenta con la eficiente gestión de implementación para todos los trabajadores de la entidad?*

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	11	39%
No	14	50%
No sabe –No Opina	5	11%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*figura 9.* *¿La entidad cuenta con la eficiente gestión de implementación para todos los trabajadores de la entidad?*



**Interpretación:** En esta parte, los resultados nos indican que el 39% la eficiente gestión de implementación para todos los trabajadores de la entidad en las operaciones que realizan, el 50 y un 11% no sabe no opina, este dato nos indica que si eficiente gestión de implementación de las líneas crediticias determinadas.

### Resultado del Objetivo Especifico N° 3:

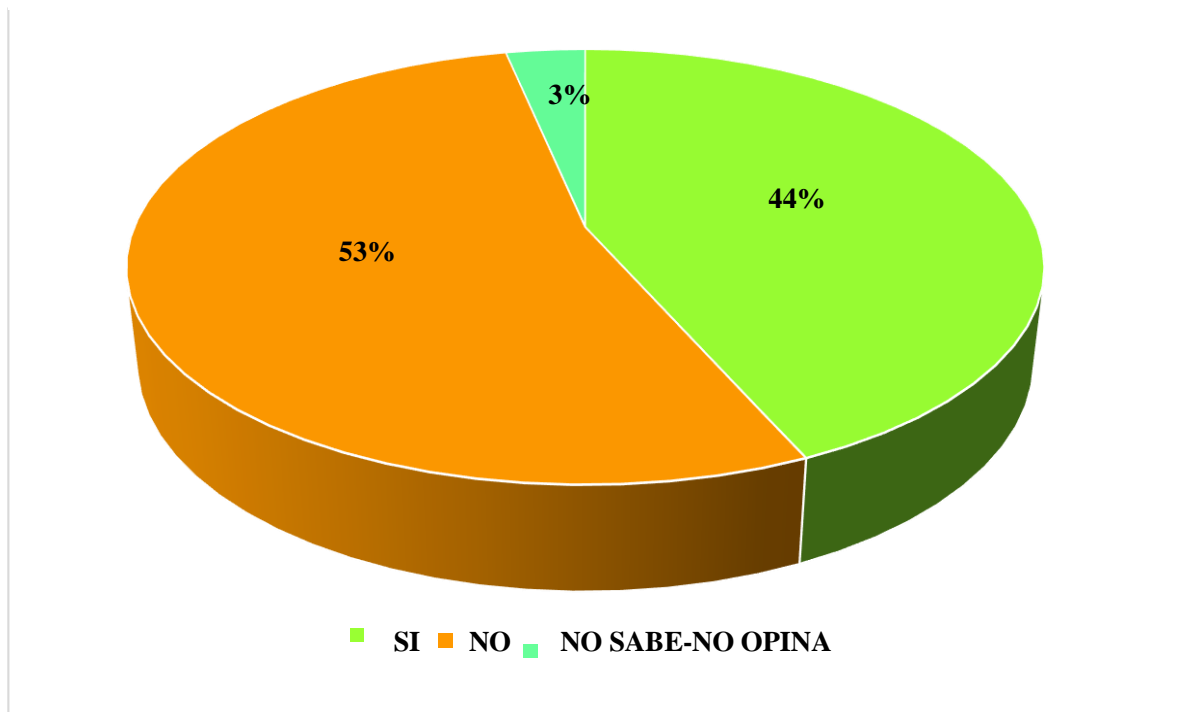
Evaluar las líneas de crédito que otorgan las entidades financieras en la ciudad de Ayacucho en general

**Tabla 11.** *¿La entidad cuenta con procedimientos informáticas para mejorar el área de líneas de crédito?*

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	44%
No	16	53%
No sabe –No Opina	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*figura 10.* *¿La entidad cuenta con procedimientos informáticas para mejorar el área de líneas de crédito?*



**Interpretación:** En esta parte los resultados nos demuestran que de los 30 encuestados el 44% tiene conocimiento sobre la entidad que si cuenta con procedimientos informáticas para



mejorar las áreas de líneas de crédito que nos ayuden al desarrollo institucional donde vemos por ejemplo la siguiente realidad estadística funcional acorde a la interpretación siguiente: área de líneas de crédito, el 53% no saben y 3% no sabe, no opina; lo que nos indica que los socios ayacuchanos no conocen los procedimientos respecto a la mejora de características crediticias en general

### **3.2. Contrastación de las hipótesis**

El resultado objetivo de CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS está relacionado con cada cuadro estadístico y las respuestas al INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS, que en el caso de la presente investigación logra dicho contraste definitivamente.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Deberíamos tener en cuenta que, los resultados obtenidos para evaluar las líneas de crédito que otorgan las entidades financieras en la ciudad de Ayacucho. Los autores Huaytalla & Pariona (2014) afirman que en consecuencia, el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito Santa María Magdalena y de San Cristóbal de Huamanga está explicado por la eficiente gestión empresarial tanto en factor humano, tecnología crediticia y las estrategias de publicidad, que ha permitido crecer de manera sostenida en el mercado financiero a través de las colocaciones, captaciones y los ingresos de los recursos financieros en la ciudad de Ayacucho durante los periodos de 2005-2010. Quispe (2014) afirma que pudo determinar que hay una fuerte relación directa entre la calidad de servicio percibida por los socios y su fidelidad con la Cooperativa.

Precisa indicar, además, que queda en discusión altruista la preparación académica del factor de recursos humanos, pues, en la actualidad el tema del TALENTO HUMANO no solo tiene que ver

por ejemplo con el dominio del cooperativismo, sino, con otras áreas como ventas, marketing, proyectos de inversión, desarrollo organizacional, técnicas de ventas, calidad ISO entre otros ejes que enriquecen la institución como elemento de cambio y excelencia organizacional.

De acuerdo a la encuesta realizada, para poder determinar la importancia de las líneas de crédito en una entidad financiera, según el autor Pallo (2016) manifiesta que la capacidad de pago, dichos datos fueron identificados a través de las encuestas y entrevistas realizadas a los socios y directivos de la institución, tomando en cuenta que el 100% de la población encuestada ha realizado algún tipo de crédito en base a las políticas actualmente establecidas. Al igual que más de la mitad de los socios 67% han incumplido con la fecha de pago por diferentes razones.

El autor López (2016) menciona que las fuentes de información crediticia, no presentan información integral del riesgo de crédito real al que están expuestas las instituciones financieras, con relación a cada individuo, ya que a estas fuentes no se reportan los saldos aprobados no desembolsados en tarjetas de crédito, que es el producto más utilizado y de mayor riesgo en el segmento de consumo.

## V. CONCLUSIONES

Posterior a la revisión bibliográfica y su análisis se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Subrayar que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto cumplimiento de la misión institucional, pues se hallan diversos problemas en las áreas de crédito que no permiten cumplir con la misma.
- b) Se enfatiza, que, la línea de crédito se otorga de acuerdo a la actividad económica y a la necesidad del cliente. El segmento de crédito constituye de mayor riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito. Los principales puntos a evaluar en un cliente sujeto de crédito son las 5 C: capacidad de pago, carácter crediticio, capital, colateral, y capacidad de análisis del

entorno económico.

- c) Teniendo en cuenta el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en este año estudiado, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la cooperativa San Cristóbal de Huamanga no presenta una cartera de morosidad alta, esto es debido al convenio que se tiene con las instituciones donde trabajan los socios, puesto que de ahí mensualmente se realizan las respectivas deducciones de los créditos prioritariamente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- a) Se recomienda trabajar los puntos débiles institucionalmente, como son; el sentido de filosofía cooperativa, la misión y visión institucional, para evitar diversos problemas en las áreas de crédito que no permiten cumplir con la misma. Falta una formación en efectos de universalidad cooperativa.
- b) Recomendamos, mayores esfuerzos institucionales que cataloguen y le den espacios de reingeniería cooperativa al efecto teórico y la praxis de las 5 C: capacidad de pago, carácter crediticio, capital, colateral, y capacidad de análisis del entorno económico. Bajo un programa de capacitación permanente en todas las áreas que enriquezcan el bagaje de conocimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.
- c) Para que la cartera de crédito no pierda elementos de incremento favorables a la Cooperativa

San Cristóbal de Huamanga, se deberá reforzar los convenios institucionales de reversión crediticia, puesto que de ahí mensualmente se realizan las respectivas deducciones de los créditos prioritariamente, además de significar un crecimiento cuantitativo y cualitativo a nivel organizacional.

- d) Recomendar mayor acción en las actividades de RESPONSABILIDAD SOCIAL teniendo en cuenta la realidad geo social de Ayacucho, donde indiscutiblemente existe una sensibilidad social distinta a otras regiones del país. La Cooperativa San Cristóbal de Huamanga, debe procurar mayor posicionamiento en la sociedad desde un punto de vista no solo de crecimiento económico, sino, de imagen social proyectada en la opinión pública en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cahuana Aquisé, R., & Samanez Prado, K. (2015). *La ecoeficiencia y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Distrito de Ayacucho, período 2012-2014*. Para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, Ayacucho - Perú.  
[http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/757/Tesis%20C159\\_Cah.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/757/Tesis%20C159_Cah.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cooperativas de las Américas. (30 de Julio de 2014). Nuevo informe estadístico mundial sobre las cooperativas de ahorro y crédito. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial>
- De Perú. (30 de Julio de 2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de [deperu.com](http://www.deperu.com): <http://www.deperu.com/cooperativas/>
- DECRETO SUPREMO N° 004-2018-TR. (22 de Marzo de 2018). Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada. *El Peruano*, 1-1. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-incrementa-la-remuneracion-minima-vital-decreto-supremo-n-004-2018-tr-1629081-2>
- Definición. (2016). *DEFINICION DE COOPERATIVA*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/cooperativa/>
- Definición. (2016). *DEFINICIÓN DE CREDITO*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/credito/>
- El Mercurio. (29 de Junio de 2018). Crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. *elmercurio.com.ec*. Obtenido de <https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/06/29/crecimiento-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-el-ecuador/>



Gestión. (29 de Enero de 2018). SBS: En Perú más de 500 cooperativas de ahorro y crédito no tienen supervisión, pero captan depósitos. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sbs-peru-500-cooperativas-ahorro-credito-supervision-captan-depositos-225999>

Huaytalla Paquiyauri, F., & Pariona Rojas, J. (2014). *Gestión empresarial y crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ayacucho*. Para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, facultad de ciencias económicas administrativas y contables, Ayacucho - Perú. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146\\_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Ronquillo, M. J. (2016). “*El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobre endeudamiento*”. Tesis presentada para optar el grado de magíster en administración bancaria y finanzas, Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias económicas, Guayaquil – Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>

Muriel Dávila, P. A. (2015). *Diseño y propuesta de implementación de un plan de marketing para promover los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda. En el marco de la economía popular y solidaria*. Tesis de grado para la obtención del título de magíster en marketing con mención en estudios del consumidor, Universidad internacional del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Quito-Ecuador. <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/788/1/T-UIDE-705.pdf>

Pallo Cuchiparte, G. A. (2016). *Plan de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ubicada en la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre*. Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Cpa, unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas, carrera de ingeniería en Contabilidad y auditoría, Latacunga – Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3716/1/T-UTC-4133.pdf>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *Definición de ahorro*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/ahorro/>

Perú Cooperativo. (2018). *Principios y valores*. Obtenido de

<http://perucooperativo.com>: <http://perucooperativo.com/principios-y-valores/>

Quispe Gala, M. D. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica ltda. 582, periodo 2013*. Para optar el título profesional de contador público, Universidad Nacional de Huancavelica , Facultad de ciencias empresariales, Huancavelica-Perú. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/299/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe Huaraca, S. M. (2014). *Calidad de servicio y fidelidad de los socios de créditos pymes en la coopac "Santa María Magdalena", oficina principal-Ayacucho*. para optar el título profesional de licenciada en administración, universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga, facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, Ayacucho-Perú. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/798/Tesis%20Ad150\\_QUI.p](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/798/Tesis%20Ad150_QUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
df?sequence=1&isAllowed=y

SERVICOOP. (30 de Julio de 2018). *Historia del Cooperativismo*. Obtenido de [servicoop.com](http://servicoop.com): [servicoop.com](http://servicoop.com)

Sosa Orellana, C. (2017). *La Administración de los riesgos financieros en las colocaciones de Préstamos en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Tumbes, 2016*. Tesis para optar el grado de maestro en contabilidad con mención en finanzas, universidad católica los ángeles Chimbote, facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Tumbes – Perú. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2696/RIESGO\\_FINANCIEROS\\_PRESTAMOS\\_FINANCIEROS\\_SOSA\\_ORELLANA\\_CRISTIHAN.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2696/RIESGO_FINANCIEROS_PRESTAMOS_FINANCIEROS_SOSA_ORELLANA_CRISTIHAN.pdf?sequence=1)

# ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA AL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA- AYACUCHO, 2020.

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, 2020.	¿En qué medida la implementación de las líneas de crédito incide al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, 2020?	<p>Determinar y describir la implementación de las líneas de crédito que inciden al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>a.</b> Determinar la importancia de las líneas de crédito en una entidad financiera.</p> <p><b>b.</b> Evaluar las causas que genera en su exposición al riesgo crediticio.</p> <p><b>c.</b> Evaluar las líneas de crédito que otorgan las entidades financieras en la ciudad de Ayacucho.</p>	La implementación de las líneas de crédito inciden al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa San Cristóbal de Huamanga de Ayacucho, 2020.	Tipo de investigación cualitativo y cuantitativo (mixto) Nivel descriptivo correlacional El diseño de investigación no experimental

**ANEXO 2. CUESTIONARIO**  
**UPCI - UNIVERSIDAD PERUANA DE**  
**CIENCIAS E INFORMÁTICA**

La Técnica de la encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema: **Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2020**, al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Su aporte será de mucho interés en esta investigación. Esta técnica es anónima. Se agradece su participación y colaboración.

**Preguntas**

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No sabe, no opina</b>
1. ¿Tiene la entidad alguna estrategia de mejora dentro del mercado de competitividad?			
2. ¿Cómo se debe organizar el Sistema de riesgos crediticios?			
3. ¿Ud. se siente preparado (a) para participar en la gestión e implementación de líneas de crédito?			
4. ¿Se conocen en la entidad las diversas normas y reglamentos que mejore la calidad de desempeño?			

5. ¿Existen evaluaciones de gestión dentro de la entidad para mejorar las áreas?			
6. ¿Se verifica la información contable y financiera referida al manejo de los recursos humanos?			
7. ¿Se realiza una estrategia de mejora dentro de la entidad oportunamente?			
8. ¿La entidad cuenta con procedimientos financieros para prevenir ineficiencias dentro de un desempeño?			
9. ¿La entidad cuenta con procedimientos informáticas para mejorar el área de líneas de crédito?			

## ANEXO3. BASE DE DATOS

	V1preg.1	V1preg.2	V1preg.3	V1preg.4	V1preg.5	V1preg.6	V1preg.7	V1preg.8	V1preg.9
Enc.1	3	1	1	2	1	1	1	1	1
Enc.2	3	1	4	4	1	1	1	2	3
Enc.3	5	1	3	4	1	1	3	3	3
Enc.4	3	1	2	1	3	2	2	2	2
Enc.5	4	3	3	3	1	1	2	3	3
Enc.6	4	2	1	2	2	2	2	2	1
Enc.7	4	2	3	2	2	1	2	2	3
Enc.8	4	3	2	2	2	1	2	2	3
Enc.9	4	3	2	2	1	1	2	2	2
Enc.10	5	2	2	2	2	2	3	3	2
Enc.11	3	1	1	1	2	3	2	2	2
Enc.12	4	2	2	2	2	1	3	4	3
Enc.13	3	2	2	1	2	1	3	3	2
Enc.14	5	1	1	2	2	1	1	2	3
Enc.15	4	3	2	2	2	2	3	2	1
Enc.16	3	2	2	2	1	1	3	3	2
Enc.17	1	3	2	1	1	1	4	3	2
Enc.18	4	2	2	2	1	2	2	3	2
Enc.19	3	2	2	2	1	1	2	2	2
Enc.20	4	1	1	1	1	1	2	2	2
Enc.21	4	2	1	2	1	1	2	3	3
Enc.22	5	4	3	3	3	4	1	2	1
Enc.23	4	2	1	2	2	3	2	2	3
Enc.24	3	1	1	1	1	1	1	2	2
Enc.25	5	3	3	2	1	1	2	1	2
Enc.26	2	2	2	1	4	2	2	2	1
Enc.27	5	2	3	3	2	2	2	2	2
Enc.28	4	2	2	2	1	3	5	4	5
Enc.29	3	2	3	3	3	3	4	3	2
Enc.30	3	2	3	3	4	3	2	3	3
Enc.31	3	2	3	3	3	2	1	3	3
Enc.32	4	4	5	3	3	3	4	3	5
Enc.33	5	1	3	2	1	5	5	5	5
Enc.34	5	2	1	5	1	2	2	5	1
Enc.35	3	1	1	1	1	1	1	2	2
Enc.36	4	2	2	1	1	0	2	1	2
Enc.37	4	2	2	2	1	2	3	3	2
Enc.38	4	2	1	4	1	4	2	4	4

### ANEXO3. EVIDENCIAS DE SIMILITUD

#### IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA AL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA- AYACUCHO, 2020

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Submitted to Universidad Cesar Vallejo



8	Trabajo del estudiante	1 %
9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.alternative-finance.org.uk Fuente de Internet	<1 %
17	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
18	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.noticierocontable.com Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
20	cooperativismosocialdesarrollo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	ddd.uab.cat Fuente de Internet	<1 %
26	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
27	Repositorio.Uladech.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.conam.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.escuela-indecopi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias &lt; 10 words

Excluir bibliografía

Activo

## ANEXO3. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: PÉREZ CAPCHA, CÉSAR  
 DNI: 28315651 Correo electrónico: cperezc\_sob@hotmail.com  
 Domicilio: JR. PARAGUAY MZ. N L4.05 - URB. RECORRER PÚBLICO - OYUNO  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 956 384 661

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU INCIENCIA  
AL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA - AYACUCHO, 2020

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
en la ciudad de Lima, a los 11 días del mes de  
JUNIO de 2022.

  
Firma

Huella digital

