



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para  
disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y  
créditos, Chorrillos 2018**

**Para optar el Título Profesional de Contador público**

**AUTORA**

Br. Canares Ramos, Lucero Stacey

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Chorrillos2018”**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Mg. Cynthia Polett, Manrique Linares

Secretario

Dr. Raul Patrnoxic Rengifo

Vocal

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Asesor metodólogo

Mg. Fernando Alexis, Nolazco Labajos

Asesor temático

Dr. Freddy Roque, Fonseca Chávez

**Dedicatoria**

A mis padres Armando y Melchorita por todo el apoyo incondicional, porque siempre están a mi lado incentivándome a ser cada día mejor.

### **Agradecimiento**

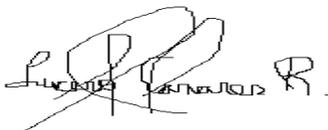
A la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación profesional y a mi asesor temático el Dr. Freddy Fonseca por guiarme a seguir el camino correcto, por su enseñanza y profesionalismo brindada para la elaboración de mi investigación.

### **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Lucero Stacey, Canares Ramos identificado con DNI 44494333 domiciliado en Jr. Cajabamba 206 Dpto. 01 Urb. Fortis, La Victoria egresada de la carrera profesional Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Chorrillos 2018” para optar el título profesional de Contador Público, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 7% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 23 de julio del 2019



Canares Ramos, Lucero Stacey  
DNI 44494377

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a lo establecido por el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener, para optar el título de Contador Público, el presente trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Chorrillos 2018”, tuvo como finalidad analizar la incidencia de las actividades vinculadas en la contabilidad, finanzas, gestión y economía de la cooperativa de ahorro y crédito, en cumplimiento del reglamento.

El trabajo de investigación se desarrolló en la cooperativa de ahorro y crédito y se demostró que las operaciones vinculadas inciden en la gestión de empresa.

La investigación consta de VI capítulos interrelacionados en forma secuencial de la siguiente manera el capítulo I, corresponde al problema de investigación, donde se desarrolla y formula la problemática de la investigación formulando el problema que existe en una cooperativa y consta de objetivos, justificación y limitación del problema. El capítulo II corresponde al marco teórico de manera detallada mostrando los sustentos teóricos, los antecedentes nacionales e internacionales, así como el marco conceptual y el marco legal; el capítulo III con el método mostrando sus categorías; el capítulo, se detalla el contexto de estudio; el capítulo III presenta los métodos en el enfoque, tipo nivel, población, técnicas e instrumentos. El capítulo IV muestra la discusión en concordancia con lo indagación mediante los resultados; el capítulo V están las conclusiones y sugerencias del caso. Capítulo VI corresponden a las referencias bibliográficas.

Canares Ramos, Lucero Stacey

La autora

## Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xiii
Resumen	xv
O resumo	xvi
Introducción	xvii
CAPITULO I	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Objetivos	21
1.6 Hipótesis	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	26
2.3 Marco conceptual	30
2.4 Empresa	43
CAPÍTULO III	52
MÉTODO	52
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	55
3.3 Población, muestra y unidades informantes	55
3.4 Técnicas e instrumentos	56
3.5 Procedimiento	57

3.6 Análisis de datos	58
CAPÍTULO IV	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1 Descripción de resultados	61
4.2 Propuesta	69
4.3 Discusión	104
CAPÍTULO V	106
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	106
5.1 Conclusiones	107
5.2 Sugerencias	108
CAPÍTULO VI	109
REFERENCIAS	109
ANEXOS	116
Anexo 1: Matriz de la investigación	117
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	119
Anexo 3: Artículo de investigación	120
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	130
Anexo 5: Instrumento cualitativo	131
Anexo 6: Base de datos	132
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	136
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	142
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	144
Anexo 10: Matrices de trabajo	146

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Matriz de Categorización	55
Tabla 2. Resultados cuantitativos de las carteras de morosidades.	61
Tabla 3. Análisis vertical del índice de morosidad del 2016 al 2018.	63

## Índice de figuras

Figura 1. Principios en la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: sitio web	46
Figura 2. Organigrama de la alta directiva y jefaturas. Fuente: elaboración propia.	46
Figura 3. Estado de situación financiera. Fuente: elaboración propia.	48
Figura 4. Estado de resultados. Fuente: elaboración propia.	49
Figura 5. Proyecto actual. Fuente: sitio web.	50
Figura 6. Cartera atrasada, alto riesgo y pesada del año 2016, 2017 y 2018.	62
Figura 7. Variación porcentual del Índice de morosidad del 2016 al 2018.	63
Figura 8. Red informativa de la ficha registro documental.	64
Figura 9. Red informativa cualitativa.	65
Figura 10. Triangulación de la red informativa de la subcategoría.	66
Figura 11. Elección de la alternativa de solución.	71
Figura 12. Alternativa de solución del problema N 1.	75
Figura 13. El producto 1 Instrucciones de trabajo y Producto 2 Manual de crédito.	78
Figura 14. Alternativa de solución para el problema N 2.	85
Figura 15. Producto 1 procesos de trabajo y producto 2 Manual del nuevo.	88
Figura 16. Gráfico cronológico del problema 3.	95
Figura 17. Producto N 1 Estructura del programa y producto N 2 Instrucciones.	98
Figura 18. Manual del nuevo sistema de evaluación y aprobación de créditos.	119
Figura 19. Instrumento cuantitativo ficha registro documental.	130
Figura 20. Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.	142
Figura 21. Ficha de instrumento cualitativo.	143
Figura 22. Evidencia a la visita de la empresa.	144

Figura 23. Visita a la empresa con el manejo del nuevo sistema.	144
Figura 24. Visita a la empresa.	145

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Perspectiva empresarial año 2018 y 2019.	51
Cuadro 2. Categorías emergentes y definiciones básicas.	69
Cuadro 3. Diagnóstico final de la interpretación, conclusión y conocimiento del autor.	69
Cuadro 4. Problemas priorizados obtenidos de la conclusión.	69
Cuadro 5. Actividades y logros del problema 1.	74
Cuadro 6. Actividad y justificación del problema 1.	76
Cuadro 7. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 1.	76
Cuadro 8. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 1.	77
Cuadro 9. Matriz del problema 1	78
Cuadro 10. Ingresos y egresos de la actividad N 1	79
Cuadro 11. Ingresos y egresos de la actividad N 2	80
Cuadro 12. Ingresos y egresos de la actividad N 3.	80
Cuadro 13. Ingresos y egresos de la actividad N 4.	81
Cuadro 14. Ingresos y egresos de la actividad N 5.	82
Cuadro 15. Ingresos y egresos de la actividad N 6.	82
Cuadro 16. Ingresos y egresos de la actividad N 7.	83
Cuadro 17. Ingresos y egresos de la actividad N 8.	84
Cuadro 18. Actividades y logros del problema 2.	85
Cuadro 19. Actividad y justificación del problema 2.	86
Cuadro 20. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 2.	87
Cuadro 21. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 2.	87
Cuadro 22. Matriz del problema 2.	89
Cuadro 23. Ingresos y egresos de la actividad N 1, para el problema N 2.	90
Cuadro 24. Ingresos y egresos de la actividad N 2 para el problema N 2.	90
Cuadro 25. Ingresos y egresos de la actividad N 3 para el problema N 2.	91
Cuadro 26. Ingresos y egresos de la actividad N 4 para el problema N 2.	92
Cuadro 27. Ingresos y egresos de la actividad N 5 para el problema N 2.	92
Cuadro 28. Ingresos y egresos de la actividad N 6 para el problema N 2.	93
Cuadro 29. Ingresos y egresos de la actividad N 7 para el problema N 2.	93
Cuadro 30. Actividades y logros del problema 3.	94

Cuadro 31. Actividad y justificación del problema 3.	95
Cuadro 32. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 3.	96
Cuadro 33. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 3.	97
Cuadro 34. Matriz del problema 3.	98
Cuadro 35. Ingresos y egresos de la actividad N 1 del problema N 3.	99
Cuadro 36. Ingresos y egresos de la actividad N 2 del problema N 3.	100
Cuadro 37. Ingresos y egresos de la actividad N 3 del problema N 3.	101
Cuadro 38. Ingresos y egresos de la actividad N 4 del problema N 3.	101
Cuadro 39. Ingresos y egresos de la actividad N 5 del problema N 3.	102
Cuadro 40. Ingresos y egresos de la actividad N 6 del problema N 3.	102
Cuadro 41. Ingresos y egresos de la actividad N 7 del problema N 3.	103
Cuadro 42. Ingresos y egresos de la actividad N 8 del problema N 3.	104

## Resumen

Actualmente las empresas no disponen de un solo ingreso, vale decir cada periodo presentan o proponen sus objetivos para el mejoramiento y desarrollo de los grupos económicos; por esta razón presenta sus estados financieros, asimismo la investigación titulada “Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos, Chorrillos 2018”, con la finalidad de reducir las morosidad, al cual cambiando los procesos inadecuados para buscar la mejorías.

El estudio de investigación es de enfoque mixto, el tipo de investigación es descriptivo porque también tuvo un diseño descriptivo simple, metodología tipo proyectiva con un sintagma holístico, compuesto por un diseño no experimental, asimismo para la recopilación de datos se utilizó la guía de fichas de datos establecida por los colaboradores de la cooperativa.

Los resultados señalan que las gestiones de los créditos han tenido impacto, se ven reflejadas en las carteras de morosidades algunos casos que no han tenido descuentos correspondientes, por ende tuvo un incremento de morosidad al cual la cartera ha aumentado según el periodo de cobros y no cobros.

Debido a no tener retornos consecutivos en cuanto a los descuentos, se genera el presente trabajo de investigación para reducir la cartera de morosidad, con los resultados obtenidos que se empleará conseguir los objetivos mediante la propuesta implementada.

*Palabras claves:* Cartera pesada, Cartera de Alto riesgo, Cartera atrasada.

## O resumo

Atualmente as empresas não possuem uma única receita, ou seja, a cada período elas apresentam ou propõem seus objetivos para a melhoria e desenvolvimento dos grupos econômicos; Por esta razão, apresenta as suas demonstrações financeiras também pesquisar "Implementação de um sistema de avaliação de empréstimos para reduzir a carteira de crédito em incumprimento nas cooperativas de crédito, Chorrillos 2018" intitulado, a fim de reduzir a inadimplência, que mudar os processos inadequados para procurar as melhorias.

A pesquisa é uma abordagem mista, a pesquisa é descritiva, porque ele também tinha um design descritiva simples, metodologia tipo projetiva com uma frase holística, consistindo de um design não-experimental, também para guia de coleta de dados foi utilizado fichas de dados estabelecidas pelos colaboradores da cooperativa.

Os resultados indicam que a gestão de crédito teve um impacto, alguns casos que não tiveram descontos correspondentes são refletidos nas carteiras de inadimplência, portanto houve um aumento na inadimplência para o qual a carteira aumentou de acordo com o período de coleta e encargos.

Por não ter retornos consecutivos em termos de descontos, o presente trabalho de pesquisa é gerado para reduzir a carteira de inadimplência, com os resultados obtidos que serão utilizados para atingir os objetivos por meio da proposta implementada.

*Palavras-chave:* Carteira pesada, Carteira de alto risco, Carteira vencida.

## Introducción

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de reducir la cartera de morosidad, proponiendo la implementación de un sistema de evaluación que mediante los préstamos evaluados permite visualizar la capacidad de endeudamiento de cada socio, al cual tiene como objetivo Implementar un sistema de evaluación para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Chorrillos 2018; con lo mencionado busca controlar la morosidad mediante el procedimiento adecuado del sistema. Para el desarrollo de la investigación se analizaron las gestiones de cobranzas mediante la información brindada por el área de recuperaciones, obteniendo como respuesta el reflejo de morosidad, asimismo se toma como fundamento mencionado por el autor De La Dehesa y Guillamon (2003) cada entidad crediticia a través de sus aprobaciones de préstamos obtiene sus ingresos por medio de los pagos, pero se comprueba que desde los años atrás siempre ha surgido el incumplimiento por parte del solicitante en cuando a sus pagos, han surgido políticas expansivas al momento de sus aprobaciones y evaluaciones, esto es una muestra que algunas entidades a consecuencia de ello no tienen solvencia por lo mismo de los antecedentes de cada cliente que se observa mediante su historial, mientras que Recarte (2009), menciona que la morosidad no implica una pérdida para la empresa al cual obliga a la misma entidad en separar a un cliente con descuento o pago puntual a un pago impuntual. En los últimos periodos a consecuencia de la alta de manda de colocaciones de préstamos y no haciendo el análisis respectivo en cuanto a los retornos de dicho periodos la importancia de los mismos es la preocupación por la morosidad, por ello esta investigación tendrá como finalidad encontrar la solución al problema, al cual se elaborará procesos que permitan conocer la situación de cada asociado, mediante a la identificaciones del caso se hará una mejor gestión y control por cada crédito otorgado.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Problema de investigación

El estado de las instituciones financieras actualmente tiende a enfrentar riesgos en base a las solicitudes que por parte de los prestatarios recurren a solicitar créditos a las entidades, asimismo la liquidez que representa cada empresa o cada entidad muchas veces existen una deficiencia de control; por ende a nivel mundial cada vez por las mismas situaciones o necesidad de las personas recurren a solicitar préstamos, empleándose a un compromiso de pago. Esto se puede apercibirse al transcurrir los constantes periodos, durante las gestiones mediante los cobros de las cuentas contables el ingreso es un recurso que hace frente en responsabilizarse las obligaciones que tiene las empresas; la carencia de coordinación de un clamor legalmente exigible en muchos países es preocupante porque conlleva a la falta de capacidad de endeudamiento en corto plazo, asimismo cada entidad ocasiona distintos problemas como los saldos adeudados, asimismo al transcurrir según cronogramas de pago existen incumplimientos por parte de algunos clientes es por esa misma razón que la cartera de morosidad tiende a ascender. En China a raíz de como se muestra económicamente los financiamientos, indican que no habrá muchos cambios correspondientes a las tasas de interés en referencia a los préstamos porque prefieren ir a paso lento y mantenerse en el mercado en base a la Reserva Federal de los Estados Unidos. Los datos muestran que la segunda economía más grande del mundo asimismo la tasa de interés de los acuerdos de recompra. La posición de espera del Banco Popular de China (BPC) destacó la incertidumbre sobre el panorama económico, en momentos en que las autoridades enfrentan el desafío de una disputa comercial con Estados Unidos y una campaña del Gobierno contra el endeudamiento. Los datos económicos muestran las tasas de interés ahora para mantener el impulso del crecimiento económico (Según el Banco Popular de China, 2019).

En cuanto en el Perú la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) da a conocer que los créditos gestionados por las entidades ya sea bancarias o financieras se visualiza un incremento de 8,77% interanual al cierre del año 2017, sumando S/270.622 millones como muestra de diferencia; es por ello que el organismo resalta como resultados del financiamiento en base al sector bancario el más alto, desde hace 4 años, por consiguiente el periodo 2015 se registra un aumento de 10,74%, se observa que los créditos a empresas ascendieron a S/ 175.692 millones durante el 2018, generándose un avance anual de

7,8%. En tanto los préstamos a familias aumentaron un 10,6%, sumándose al monto de S/94.971 millones a nivel nacional. Es por ello el crecimiento de esta cartera estuvo impulsado por la fortaleza de la demanda interna, particularmente, del consumo privado, destacó la entidad. Asbanc se refirió también al buen desempeño de la economía peruana en el cuarto trimestre del 2018, donde se observa un repunte del financiamiento bancario en los últimos meses del año (Según la Asociación de Bancos del Perú 2019).

La empresa tiene más de 48 años en el mercado, con sus distintas oficinas al interior del Perú hallándose en Piura, Iquitos, Tacna, Arequipa, Huancayo y Ayacucho; cuyo rubro es en ofrecer los servicios financieros a sus socios afiliados o en aceptar que el asociado solicite un ahorro personal cuyo fin es en brindarles las tasas pasivas o activas acorde al mercado financiero, también cuentan con otros beneficios. Al transcurrir el tiempo en la Cooperativa para el bienestar de sus afiliados disponen en distintos productos como los préstamos acorde a cierto porcentaje de sus aportes o empleándose créditos paralelos siempre y cuando califiquen según la evaluación adquirida por el evaluador en este sentido el analista financiero, en base al adquerimiento de los préstamos se muestra pagos con compromisos e incumplimientos por parte del solicitante por consiguiente en los periodos anteriores presenta inconvenientes sobre el manejo de sus ingresos que fue creciendo, asimismo se verifica que el asociado en algunos casos se encuentra con problemas en referencia para asumir las obligaciones o pagos por los préstamos que anteriormente han sido otorgados por ello esta investigación busca planificaciones que se van a realizar, con proyectos acorde a las propuestas de cada teoría, sin embargo se utilizaran de manera específica en base a la disminución de morosidad por parte del asociado y conforme se halle cada resultado encontrado será de gran aporte para la investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

Las entidades financieras priorizan en otorgar préstamos a sus clientes con la finalidad de que cada cliente cumpla sus pagos en base a un cronograma establecido, se está observando en la cooperativa incumplimiento de pagos por parte del asociado por ello la cartera de

morosidad en estos últimos periodos ha crecido por ello es que se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo la implementación de un sistema de evaluación, reducirá la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se encuentra la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?

¿Cómo influye la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?

¿Cómo son los factores de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?

## **1.3 Justificación**

Se desarrolla la investigación mediante la metodología holística porque se considera los tipos de enfoque cuantitativos y cualitativos considerando en que cada uno de ellos muestran profundos indagaciones, por consiguiente, los enfoques por cada procedimiento se requieren de estudios justificados con los requerimientos necesarios.

En base a los resultados permiten conocer las principales variables que se han desarrollado en estos últimos periodos que afectan a los ingresos generados por los productos que ofrece la empresa. Muestra como resolver el problema porque permite plantear una solución con una propuesta factible.

### **1.3.1 Justificación metodológica**

En el presente trabajo de investigación se utiliza el método holístico porque es un diagnóstico de identidad real. Permite realizar una metodología con complementos que

sirve para futuras investigaciones con un análisis cualitativo y cuantitativo que permite conocer la cartera de morosidad con las comparaciones en los periodos anteriores y los cumplimientos de pagos según cada prestamos otorgado.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Las soluciones que se van a encontrar a cada paso que avance nos sirve para realizar un planteamiento y buscar las mejores propuestas, de manera que con los propios medios se obtendrán en base a lo indagado.

La utilidad de este trabajo de investigación permite conseguir soluciones que en los periodos anteriores la empresa tuvo inconvenientes y que al parecer no habían encontrado las mejores propuestas.

Cambiar la situación de la empresa para transformarla con eficiencia y en base a ello se presentan las mejoras; cabe recalcar que se está haciendo en base a estudios.

## **1.4 Limitaciones**

Surgen algunas dificultades en encontrar los datos sugeridos, porque periodos anteriores la empresa contaba con otro sistema denominado al vitec, actualmente cuenta con el sistema cual que poco a poco se está recuperando los datos al sistema nuevo. La importancia es encontrar datos que son de gran utilidad para el presente trabajo de investigación y dado a las circunstancias no son limitaciones suficientes para continuar con la investigación presente, se seguirá obteniendo resultados con los aportes sugeridos.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Implementar un sistema de evaluación para disminuir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Analizar los problemas de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.

Explicar los factores de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.

Evaluar los niveles de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.

### **1.6 Hipótesis**

La implementación del sistema de evaluación permitirá reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018, conllevando en tener las mejores opciones para un mejor proceso progresivo de ingreso.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

### **Sistemas contables en la teoría general de los sistemas.**

Los sistemas contables en la teoría general según el autor, permite identificar de manera constante los elementos de entrada para verificar el ingreso, el medio de salida asimismo la retroalimentación y cada proceso de información que produce los sistemas (Pineda, 2017).

La teoría aporta mediante sus conceptos en como ha evolucionado los sistemas y para el presente trabajo permite relacionarse en base a las informaciones que la empresa presenta obteniendo distintos sistemas periodos anteriores en cuanto cada una de ellas cumpliendo el mismo fin, pero con distinto resultado.

### **Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo**

La teoría prospectiva según los autores menciona que existen diversidades de riesgos con inconsistencias por algunos principios básicos, las personas toman decisiones, pero siempre encuentran esa incertidumbre que particularmente infraponderan los resultados por las probabilidades que a veces suelen ser resultados favorables y asertivos (Kahnemany Tversky, 2013).

Esta teoría aporta en el presente trabajo en cuanto a los resultados de cada decisión en algunas ocasiones son de riesgos menores acorde a la situación en el que se afronta, podemos encontrar en las ganancias o pérdidas y en el lugar de cada activo son probabilidades que pueden reemplazar asimismo se busca encontrar un resultado óptimo de mayor utilidad.

### **Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo**

La teoría según el autor menciona en base a las gestiones que se realizan se consideran que cada caso tiene distintas probabilidades y embarca distintas alternativas para cada solución en tal sentido los riesgos no se pueden medir, pero si prevenir según la clasificación (Bernoulli, 2011).

Esta teoría aporta en el presente trabajo en referencia a la cartera de morosidad en cuanto a la entidad que genera sus préstamos existe el riesgo en el que el dinero si encaso existan contingencias no puedan ser retornados o devueltos ello es relacionado al pago de cada socio.

**La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas.**

La teoría del capital de trabajo según los autores es el fondo de maniobra que propone visualizar los ingresos de los activos, vale decir el capital de trabajo es la inversión que cada empresa requiere generar en base a sus ganancias y como función de sus modalidades satisfactorias (Lorenzo, Solís y Rizo, 2010).

Esta teoría ayuda a la investigación en como se permite plantear en cuanto a las evaluaciones por parte que realiza el analista por las gestiones que constantemente se realiza en la empresa y con la finalidad de mejorar la liquidez en un plazo determinado, mediante los criterios utilizados obtendrán el análisis si en caso califica el solicitante.

**Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica**

La teoría según los autores menciona que existen factores tecnológicos de acuerdo a cada preferencia más aun por cada expectativa es decir cuentan con datos que permite comprobar mediante a los supuestos para lograr un comportamiento ideal en base a los pagos asimismo en encontrar un equilibrio mediante a un pronto pago y colocaciones financieras es decir por medio de las prestaciones (Sarmiento y Vélez, 2007).

Esta teoría aporta mediante sus definiciones se encuentran en diversidades factores sobre un riesgo crediticio es decir la empresa mediante sus colocaciones en préstamos obtiene ganancias según los montos y cuotas en que se fraccionan, pero se encuentran casos que no pagan en el debido momento por ello conforme pasa el tiempo se genera interés moratorio al cual lo asume el asociado, ello es un riesgo que toda entidad financiera o bancaria obtiene cuando el titular no cumple el pago conforme aumenta es donde se nombra una cartera de morosidad.

**Teoría del ingreso permanente, la formación de hábitos y de las restricciones de liquidez**

La teoría del ingreso según Gómez F. es permanecer a los consumidores que se encuentren con las restricciones, ello se basa a un consumo por un componente cíclico en el sentido de encontrar las soluciones del caso (Gómez, 2004).

Esta teoría me permite analizar sobre algunas restricciones que se muestran en las gestiones que brinda la empresa, se sobre entiende en que cada empresa tiene o maneja distintas sus políticas de trabajo, basándose a un reglamento adquiridos y aprobado por los directivos y jefaturas de créditos, asimismo acorde a los movimientos financieros se obtendrán los resultados.

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Para la presente investigación se revisó la tesis de Pérez (2018) titulada. *Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017* es para optar el título de Economista, al cual tiene como objetivo en mejorar la correlación en la institución bancaria porque está presenta un riesgo de quiebra; presenta como resultados en proceder a estimar las probabilidades porque ello es considerado los bancos desde grande a pequeños por ende se obtiene en que las entidades financieras más pequeñas tienen mayor probabilidades en quiebras; mientras que en las grandes son pocas las probabilidades porque ellos cuentan con otros recursos como sus clientes que solicitan sus préstamos para invertir en sus grandes negocios al cual ello les generará ingresos, por lo tanto se concluye con grandes diferencias en quiebra entre los bancos pequeños y grandes porque cada institución financiera ofrecen distintos productos financieros a sus clientes con distinta tasas de interés y distintos requisitos, vale decir que agilizan sus requerimientos para la validación del financiamiento.

Bedoya (2017), en su trabajo de investigación titulado *Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina*, presenta sobre el sector financiero mostrando un énfasis en la estabilidad económica; teniendo como objetivo en obtener las mejorías para el comportamiento de los ciclos de créditos en América Latina, este enfoque resalta con mayor análisis el comportamiento dinámico de la inversión, por lo tanto los resultados obtenidos muestra con promedios de probabilidad a las gestiones implementadas para cada cliente, al cual contrasta con mayor relevancia en estos últimos

periodos que se muestra en cada situación, ello se refiere al proceso del sistema es decir de todo América que estadísticamente en algunos países carecen un buen historial crediticio.

Uquillas y González(2017), presentando la investigación titulado *Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad*, con el objetivo de verificar las informaciones que la entidad Bancaria tiene en base a las gestiones evaluadas para sus clientes al cual se podrá verificar si existe relación causal de manera directa con la morosidad sin embargo se utiliza estadísticamente por medio de la correlación, como resultados muestran que existe la inflación en las tasas de interés según el comportamiento de pagos por ende es significativo para la indagación mencionada, asimismo para concluir las evaluaciones que suelen dar el analista encargado mayormente son enfocados mediante sus sistemas y en cada uno de los países existen la superintendencia quien se encarga de regular como está manteniendo las morosidades sin exceder el porcentaje que cada entidad debe mantener el alineamiento.

Chavarín (2015), presentando la investigación titulada *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*, con el objetivo de verificar si la morosidad representa un elemento significativo en la rentabilidad de la entidad Bancaria al cual como métodos se obtienen con la recolección de datos mostrando cada resultado mediante las hipótesis obtenidas por cada responsable de las áreas respectivas. Exponiendo riesgos que eventualmente se han encontrado dichas informaciones son recogidas por fuentes informativas según halladas por cada hecho ocurridos, por ende se concluye la rentabilidad enfocándose a dicha entidad Bancaria del país mencionado, porque tiende o sugiere en que se incremente más las morosidades tomando medidas cuya posibilidad en buscar las mejores soluciones para los créditos brindados a sus prestatarios.

Martins, De Faria, Campi y Souza (2017), presentando la investigación titulada *El nivel de influencia de la confianza, el compromiso, la cooperación y el poder en las relaciones interorganizaciones de las cooperativas de crédito brasileñas*, cuyo objetivo analiza el nivel de influencia dadas los comportamientos como la cooperación, confianza en cuanto al

compromiso de pagos para la cooperativa según el historial crediticia que cada prestatario muestra conforme se generen los pagos, con los análisis de datos que son conseguidos de la entidad, por consecuente conjeturan los resultados encontrando las variables. Los modelos teóricos permiten aportar para dicha indagación una manera práctica para los análisis, en conclusión, la conducta de pago es en donde se genera la responsabilidad que con el tiempo determinado forman un historial que definen el poder en las relaciones interorganizaciones de la cooperativa de Crédito en el país sudamericano.

### **Nacionales**

En el trabajo de investigación de Rodríguez (2018), titulado *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank*, para optar el título profesional en Licenciado de Administración de Empresas cuyo objetivo es en comprobar los procesos en cuanto a las evaluaciones crediticias que ofrece la entidad a la hora de hacer las gestiones a cada cliente quien requiera del servicio mediante la evaluación del analista calificado, para ello tiene un enfoque cualitativo con un diseño que describe cada método, por consiguiente se utiliza como técnica la recolección de datos de manera directa e indirecta, por consiguiente se han entrevistado a las persona que laboran en la entidad al cual son calificados como los expertos en evaluaciones crediticias, que como resultados se observa las morosidades que actualmente muestra la empresa, como conclusión se encuentra algunos clientes con dificultades de pagos.

Chàvez (2018). Presenta el trabajo de investigación titulado *Financiamiento de créditos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos, Lima 2018*, el presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de financiamiento de créditos con la finalidad de mejorar los ingresos, utilizando como metodología cualitativos y cuantitativos es decir mixto, por consiguiente se utilizaron como instrumentos encuesta con un método de análisis de datos para la entrevista; asimismo se obtiene como resultados la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos logrando determinar el proceso de la investigación y se propone como solución al problema solicitar crédito para comprar equipos cardiológicos

por ende tiene como conclusión en no contar con liquidez por ello se requiere de obtener un financiamiento al cual ello permite administrar el efectivo para obtener una mejor liquidez.

Pezo (2018), presenta el trabajo de investigación titulado *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*, tiene como objetivo en mejorar la liquidez de la empresa por medio de un plan de actividades, por lo tanto la metodología que se utilizaron son de tipo proyectiva para programar un financiamiento para el mejoramiento de liquidez, por consiguiente es de enfoque mixto, con el método inductivo porque se observará desde lo particular hasta lo general mientras para el deductivo en particular de lo general, para llegar a las conclusiones válidas. Este trabajo de investigación como resultado se espera incrementar la liquidez de la empresa porque en los últimos periodos se ha visto inconvenientes para cumplir con la cancelación a los proveedores como a los colaboradores por ello se plantea implementar las propuestas financiera y para concluir se desarrolla un conjunto de actividades para cada sucursal de la empresa asimismo se requiere el mejoramiento de la gestión de los activos y pasivos con cada presupuesto que permita tener control, por consiguiente se verá reflejado en los estados financieros.

Morales y Vargas, (2016) presenta el trabajo de tesis titulado en *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*, con el objetivo de las identificaciones dados los factores en la cartera de morosidad de la empresa es decir ello han encontrado en algunos casos de sus clientes que en base al incumplimiento de pagos, con la utilización de métodos que muestra un enfoque mixto porque tiene un diseño explicativo al cual lo narra el autor en base a la recolección de datos que mediante la población se enfoca en la bases de datos que cuenta la empresa, asimismo cada instrumento como el cuestionario influye por cada factor extremo. Indica que el índice de morosidad es como resultado por los inconvenientes que han encontrado en algunos casos, en conclusión, las políticas de cobranzas se tendrán que generar algunos cambios en base a los resultados que encuentran y en dicho proceso utilizan las 5 C, para la evaluación crediticia que busca prevenir el aumento de morosidades.

Guzmán (2017), presenta la tesis titulada *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa Pública, Lima 2017*, para obtener el título profesional de Contador Público, con el objetivo en diagnosticar las causas que se hallan en la cartera de morosidad de la empresa Policial, como metodología se encontraron lo siguiente: presenta un trabajo de tipo proyectiva por consiguiente presenta un enfoque holístico, al cual no es experimental porque es recientemente una investigación indagada por el autor, al cual elige como población a los trabajadores de la empresa, más aun a los que se encuentran en el área correspondiente, sus técnicas recolectan datos en base a las encuestas con las preguntas respectivas, sobre todo se harán las entrevistas a las personas más allegadas al rubro especializado en este caso los analistas financieros o los jefes encargados de créditos. Los resultados según los cuadros estadísticos permitirán determinar el índice de morosidad y para concluir la implementación de un sistema de cobranza se considera de vital importancia para la empresa al cual permitirá mejorar las gestiones de cobranzas que han estado incumpliendo los beneficiados al cual en el transcurso del tiempo han solicitados sus préstamos sin mas que mencionar se ha generado una morosidad por causas que no se logró captar los descuentos consecutivos en cuanto al pronto pago.

### **2.3 Marco conceptual**

Las entidades financieras tienden en generar ingresos, ganancias o recibir utilidades acordes al rubro, pero durante los últimos periodos se observa que hay alta demanda en los créditos que busca otorgar cada empresa financiera con el fin de cobrar interés acorde a nivel del mercado en consecuencia la empresa en estos últimos periodos se han observado un incremento de morosidad pese a ello se verifica la existencia de dichos niveles según el tipo de cartera en la que se encuentra las cuotas vencidas, obviamente tienden a estar con morosidad. Las finanzas según los autores se refieren a dinero porque por medio de las estrategias maximiza las ganancias y los mercados financieros tratan de rentabilizar por medio de las ganancias lo maximiza con el propósito de encontrar las utilidades necesarias,

pero también a personas que buscan generar más ingresos invirtiendo en su capital. El éxito de una entidad depende mucho de como todos trabajen tomando las mejores decisiones, en muchos casos es mejor obtener ganancias con dinero de otros es decir con un financiamiento de una entidad bancaria.

En cuanto la parte financiera tiende en verificar por medio del ámbito laboral en como se está generando cada movimiento financiero, asimismo ello tratará de resolver los inconvenientes y así afrontar las amenazas en que se halle por consiguiente se convertirá en una oportunidad tratando de darle las mejores soluciones para tener conocimiento sobre su vida financiera (Brealey, Myers y Allen, 2010).

De cierta manera acorde a lo que indican los autores es como aconsejar a un inversionista, en el trabajo de investigación me permite diferenciar en encontrar las alternativas para luego encontrar una solución.

## **Categoría**

### **Cartera de Morosidad**

La morosidad según los autores introduce un riesgo de cierta manera es muy relevante actualmente en las empresas considerar como se están generando los pagos, justamente por ello existen normas en donde no se deben permitir los pagos de manera impuntual, por ello se debe prestar más atenciones a las cuentas por cobrar de clientes dichos montos son reflejados por los pagos, dadas las circunstancias últimamente se observa los niveles de morosidades así como las carteras que en base a sus impuntualidades están la cartera atrasada al cual mediante la sumatoria de créditos vencidos al ser sumado a la cobranza judicial se obtienen dichos resultados (González y Vaz Gomes Bastos, 2000).

En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición un tema muy importante que periódicamente las empresas financieras siempre tienen este tipo de dificultad en que en algunos casos no se muestra el compromiso y mientras las otras personas o sea los mismos prestatarios conforme a su puntualidad amerita su propio historial con el fin de obtener posteriormente a ellos otros prestamos sin tener que considerar la palabra riesgo, salvo existan las contingencias.

La morosidad según los autores mediante las normas que existen en cada entidad financiera, hoy en día se han incrementado los niveles altos en endeudamiento pero sobre todo la impuntualidad a raíz de ello existen niveles de condiciones según sus pagos al cual cumple la finalidad de reportarlos en caso no se cumpla lo pactado asimismo hay cartera atrasada donde se visualiza colocaciones con vencimiento, cartera de alto riesgo se refleja los activos severos al cual son refinanciados o reestructurados y la cartera pesada son reflejados por cada condición según el tiempo de pago o impago (Aguilar y Camargo, 2003).

En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, de cierta manera la empresa tiene a sus aportantes en el que mediante la solicitud de solicitar préstamos sus pagos vienen directamente por la planilla de pago porque existe un convenio, pero existe un grupo de personas que sus descuentos han surgido con grandes incrementos allí es donde no se logra captar el descuento y el asociado tiene que realizar sus pagos con la finalidad de no reportarlos e las centrales de riesgos, asimismo hay algunos que no cumplen.

La morosidad según los autores anuncia que cada entidad crediticia a través de sus aprobaciones de préstamos obtiene sus ingresos por medio de los pagos, pero se comprueba que desde los años atrás siempre ha surgido el incumplimiento por parte del solicitante en cuando a sus pagos, han surgido políticas expansivas al momento de sus aprobaciones y evaluaciones, esto es una muestra que algunas entidades a consecuencia de ello no tienen solvencia por lo mismo de los antecedentes de cada cliente que se observa mediante su historial (De La Dehesa y Guillamon, 2003).

En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, en cada conformen pasen los años siguen incrementándose la morosidad por parte de cada persona que solicita un préstamo, pero en caso de la empresa se observa que en los últimos periodos vistos son preocupantes porque la superintendencia lo menciona en que no debe excederse la cartera de morosidad, para tal sentido hay ciertos parámetros y si ello no se cumple entonces hay una falta grave por parte de la entidad.

La morosidad según los autores se refiere en que la morosidad a consecuencia de incumplimiento de pagos se tiene que generar un interés legal que será depende de la cuota por la operación principal del financiamiento, asimismo la persona morosa tiene opciones en cuanto para resolver su condición, pero es distinto encontrar un cliente con voluntad de pago a que no se decida o no quiera asumir su deuda (De La Dehesa y Guillamon, 2003).

En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, para el presente trabajo de cierta manera cuando ya no se puede cobrar al socio es decir se genera la cuota incobrable lo que hace el área de recuperaciones deriva el préstamo capital más interés al aval si en caso lo tuviese ello se realiza con la finalidad de no incrementarse el interés moratorio a diario, pero esto sucede según el tiempo de los impagos por parte de socio moroso. La cartera de morosidad en estos últimos periodos se ha incrementado a consecuencia de ellos es donde se permite investigar y encontrar una solución que puede predecir tal situación.

La morosidad según el autor la morosidad no implica una perdida para la empresa al cual obliga a la misma entidad en separar a un cliente con descuento o pago puntual a un pago impuntual. Los sistemas mencionan una manera de arrojar como resultado el grupo de cuentas incobrables que sin lugar a duda no se logró retornar con éxito para ello según la cartera de morosidad existen las condiciones de tipos de pagas que el ente regulador menciona que deben ser reportados acorde a su clasificación (Recarte, 2009). En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por el autor, cada entidad de cierta manera utiliza sus medios en cómo realizar los cobros, para la empresa se tiene un área de Recuperaciones que se encarga de cobrar cuando el socio no realiza sus pagos, en base a sus llamadas y notificaciones se realizan dicho trabajo, al cual cada cartera como la atarazada o la vencida son con menos intereses ya que se encuentran con menos tiempo de pagos, pero la de alto riesgo es con un interés superior a lo anterior mencionado por lo mismo que tiene más tiempo sin tener retorno mediante la planilla, este concepto fundamente que en base a la superintendencia la cooperativa está obligada a reportar según su clasificación y tiempo de demora a cada crédito que hasta momento no realizan su pago, sin más que decir es importante forman un buen historial crediticio

## **Sub Categoría**

### **Cartera Pesada**

La Cartera Pesada según los autores en cual para ello existe una fórmula que permitirá hallar dicho resultado al cual mediante el indicador como resultado permite verificar en que condición se encuentra el titular o el solicitante conforme haya cumplido sus pagos, pero cuando el titular no lo cumple allí es donde a consecuencia de lo mencionado se reporta a la central de riesgo el comportamiento de pago desde la condición normal hasta la condición pérdida (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).

Este concepto mencionado por la investigación de los alumnos definen que hoy en día muchas de las entidades que están reguladas tienen que reportar a la persona que no se ha logrado cobrar, puesto que se ha corroborado que algunos socios si han estado cumpliendo por lo mismo de en qué si en caso el titular no lo pague lo asumirá el aval, para muchos socios es incómodo tener que asumir deuda ajena pero el área de recuperaciones está obligada a informar al socio afectado, con el mismo fin en responder mediante al préstamo el pago debe de tener un retorno exitoso.

La Cartera Pesada según el término del glosario de la entidad menciona que dicha cartera se encuentra con vencimiento a la fecha es decir en litigio, por consecuencia de los incumplimientos de pagos por parte del cliente es donde muestra dicho concepto que con frecuencia son muy difíciles de haberles cobrado por muchos motivos que en muchas entidades se encuentra la similitud del problema (Según el Banco Central de Reserva del Perú, 2011).

Este concepto brindado por la entidad de cierta manera lo dicta de manera general porque con frecuencia existen las incobrabilidades que sujeto a ello se incrementan más la morosidad, en la cooperativa surge la misma situación, se sabe que cuando se les genera un préstamo mediante la evaluación correspondiente sus descuentos son por medio de sus boletas de pagos, pero cuando el titular o sea el prestatario ya no se le puede generar el descuento allí es donde ocurre el inconveniente en cuanto a sus descuentos porque la institución solo permite descontar hasta un cierto porcentaje.

Para los autores la Cartera pesada identifica mediante un impacto en base a los cobros que no fueron cobrados o pagados en el debido momento, pese a las colocaciones que cada entidad financiera, cooperativas o cajas municipales, según sus ingresos es importante que sean devueltos por los mismo que están requiriendo el servicio es decir el préstamo solicitado (Aparicio & Moreno, 2011).

Este concepto ayuda a fundamentar sobre cómo está definida la cartera pesada, es un concepto importante porque en muchas entidades tienen la obligación de usar dicho medio, en la cooperativa mayormente se utiliza pero de manera muy escasa, es decir los préstamos que tienen varios meses que no se han logrado captar el descuento, mayormente son recargados a los avales, según el monto fundamentalmente el tiempo hasta cuando se tenga que haber concluido es donde se verifica la responsabilidad al fiador y de igual modo se tiene que pagar incluido el interés.

La Cartera Pesada según los autores indican que es la sumatoria de las categorías con más tiempo de impagos por parte del deudor para llegar a cada condición son reportados según sus atrasos, por ende, existe un sistema en el que se reporta o la empresa tiene la obligación de reportar a cada cliente que no ha pagado (Andía & Camargo, 2002).

Este concepto mencionado por los autores nos da a conocer que tan importante es tener que reportar a cada cliente porque ello nos sirve como referencia que tan responsable es el deudor, en la empresa contamos con el sistema de Equifax al cual permite verificar que cliente se encuentra reportado, en que condición se encuentra, cuantos días, meses o años se encuentra las cuotas atrasadas, incluso si esta con deuda con algunos servicios como el agua o la luz, servicios móviles, por ello considero es importante este sistema que en su mayoría de entidad tienden a usarlo. A los socios se le menciona si en caso están reportados ya no se les podrá atender, ni serán aprobados.

### **Cartera de Alto Riesgo**

La Cartera de Alto Riesgo según los autores en cuanto se obtienen a través de los créditos refinanciados ello quiere decir cuando el titular haya solicitado el préstamo conforme pasen los meses y según se establezca las cuotas se puede volver a generar otro préstamo al cual

se volvería a empezar a un pago desde un inicio vale decir comenzaría el pago ello es un medio para que el cliente no pague o no se siga incrementando el interés moratorio (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).

Este concepto mencionado por los autores se basa mediante un reglamento, en cuanto a la empresa también tiene un reglamento interno, pero ello siempre es fundamentado con la ley del sistema financiero, cada cartera tiene la finalidad de agrupar los impagos, debido a los aumentos de morosidades se realiza el presente trabajo de investigación, porque se está incrementando la morosidad en estos últimos años.

La Cartera de Alto Riesgo según los autores en cuanto a los cobros con vencimientos según la ratio busca hallar los montos que no han sido cobrados en el debido tiempo proyectado según cronogramas de pago, la sumatoria de ello nos da a conocer el monto total al cual ha debido tener un retorno exitoso, pero sin embargo no es así por ello es que se presenta dicha cartera (Lizarzaburu, Berggrun & Quispe, 2012).

Este concepto mencionado por los autores busca mediante la definición en establecer con claridad que tan importante es tener como resultado los montos al cual es una muestra en que se debe regularizar lo más pronto posible, al cual la empresa en estos últimos años se corrobora que anteriormente se daba prioridad a las entidades financieras, ahora indican que debe haber equidad en cuanto a los cobros o los descuento pero ni con eso en algunos casos de los socios no se logra captar los descuentos de manera consecutivas.

La cartera de alto riesgo según los autores consideran que aparte de sumar los créditos reestructurados según cada empresa es como considerar o aplicar un ratio en los montos adeudados, pero sin más que decir por el mismo comportamiento que no ha tenido el prestatario se crea esta cartera con la finalidad de verificar hasta cuanto es el monto que se ha encontrado o se han hallado y mediante a sus resultados se tiene que buscar la mejor manera de disminuir tal consecuencia (Aparicio & Moreno, 2011).

Los conceptos mencionados por los autores aportan para el presente trabajo en cuanto como se agrupan y se permiten observar la cantidad de efectivo que no están siendo recuperados, las situaciones de cada socio son distintas porque en algunos casos presentan como en situación en retiro es decir han pasado a la caja pensión, otras son por abandono de destino, otros por tener no tener capacidad de endeudamiento, otros casos son por motivos de salud y no regularizan su licenciamiento por ende no hay cobro mediante su boleta de pago.

Los autores indican que definen en un grupo de efectivo que por medio de alguna evaluaciones que no han sido considerados el manual de créditos existen estos tipos de casos así como la reestructuración o las gestiones de préstamos con muestra de vencimiento al cual en el momento de agruparlos nos dan como resultado que tanto es el monto que falta ser pagados por parte del prestatario como resultado y para encontrar las mejorías se requiere de encontrar la solución lo más pronto posible a fin de no poner en riesgo la liquidez de la entidad (Andía & Camargo, 2002).

Este concepto mencionado por los autores aporta de la siguiente manera para el presente trabajo de indagación, permite visualizar en base a los resultados que tan importante es tener los montos de manera global, porque es un indicador al cual ayuda a darse cuenta cuanto ha aumentado y si es necesario el área encargada debe tomar la medidas respectivas con el fin de no perjudicar a los activos que mediante a las colocaciones de cada prestamos se obtiene una ganancia siempre y cuando se han devueltos o pagados por parte del solicitante, en esta situación a los socios aportantes.

### **Cartera Atrasada**

La Cartera atrasada según los autores indican que es la sumatoria entre los créditos al cual han sido incumplidos es decir no han pagado por parte del cliente por razones que hasta el momento no se han logrado ver el retorno, ello surge por evaluaciones que no son consideradas como buenas, se sobre entiende que cada préstamo es un riesgo en que puedan ser devueltos o en que ya no se logre recuperar pero a fin de ello los que tienen más tiempo ya quedan en términos legales (Uriol, Paima, Palacios, Vela & Pintado, 2012).

El concepto mencionado por los autores el área encargada tiene la obligación de hacer seguimiento y no esperar mucho tiempo porque ello perjudica más al quien debe y asimismo a la empresa, la entidad tiende hacer sus cobros así como llamadas o envían las cartas con las notificaciones mencionando la situación actual del socio moroso e incluso si es con aval también a ellos se le hace llegar dicha notificación porque tiene todo el derecho en saber en qué situación se encuentra actualmente y si no se llega a cumplir el pago en el tiempo reprogramado entonces se recargará al fiador.

Según los autores están compuestos por cuentas que no han tenido retornos es decir son con cuotas vencidas o pendientes que conforme pasen los días sus cobros no están siendo de manera inmediata (Moreno & Aparicio, 2011).

Este concepto brindado por los autores es de gran aporte para el presente trabajo, cuando la cuota no está pagada en el debido momento se genera un interés moratorio según las cuotas programadas y establecidas. Cuando el titular llega a pasar por algunas contingencias como por ejemplo se enferma y va al hospital entonces la fuerza armada les brinda el apoyo económico que por intermedio de la boleta de pago se genera los pagos o el descuento y al cual deja sin descuento a muchas entidades que tienen el convenio porque dan la prioridad a dicho apoyo, ello es uno de los inconvenientes que encuentra el socio cuando surgen estos tipos de casos.

Según el autor la cartera atrasada mediante el ratio busca estimar los créditos por intermedio de la entidad bancaria al cual no tuvo retorno en cuanto a los pago, para la entidad bancaria ello es una problemática porque permite reducir sus ganancias a medida que no se están haciendo las cobranzas inmediatas (Muñoz, 1999).

Este concepto mencionado por el autor permite aportar mediante las definiciones como deben surgir los análisis según sus fórmulas, para cualquier entidad las cobranzas les genera un gasto adicionalmente porque busca cobrar o recuperar el dinero que ha sido prestado, pero no solamente es en las llamadas o avisos, también son gastos para tener más personales en que se les tiene que pagar por los servicios prestados con una

remuneración fija también empresas de manera indirecta así como un call center, finalmente ello es un gasto para la empresa.

### **SubCategorías– Emergentes**

#### **Interés moratorio**

Según el autor son reconocidos por causa del no pagador, se genera cuando no hay un pago directo o de manera cronológica según lo establecido, a raíz de no cumplir, por consiguiente, surge un interés a favor del prestatario al cual lo asume el quien ha recibido el efectivo (Fernández, 1991).

En base al concepto mencionado por el autor, en la cooperativa a medidas de generar sus préstamos son con intereses a favor de la empresa, pero cuando existe el incumplimiento por parte del solicitante allí es donde se genera el interés moratorio y conforme pasan los días se sigue incrementando. Análisis de riesgo crediticio

El análisis de riesgo crediticio según el autor, mantiene una vinculación crediticia es decir es un factor financiero en donde antes de generar un préstamo existe un riesgo en donde puede o no puede ser recuperado el capital con el interés prolongado al transcurrir la fecha de pago, antes de ser desembolsado existe una evaluación por parte de un analista (Aranguiz, 2017).

Para el trabajo de investigación permite visualizar la información por medio de este artículo en cómo se puede reducir los riesgos en cuanto a las evaluaciones crediticias para el asociado de la empresa, a través de las evaluaciones correspondientes.

La capacidad de endeudamiento según los autores garantiza un posible nivel en como afrontar sus deudas en caso de generar un préstamo a cualquier entidad bancaria o financiera, vale precisar una solvencia del prestatario es decir un crédito en donde permita en base a la necesidad del cliente en adquirirlo y mediante el compromiso se realizarán sus pagos asumiendo responsabilidad (Fernández, Otero y Rodríguez 2010).

Ayudará al estudio de investigación en cuanto a la capacidad que cada asociado puede tener en la cooperativa, asimismo ello le permitirá que tan importante son dichas evaluaciones y me permite alcanzar un aporte más para seguir encontrando las soluciones necesarias.

### **Sistema de evaluación**

Según el autor indica que generar una evaluación con un sistema es de gran ayuda, porque de cierta manera la tecnología tiende a tener avances, cada vez es más innovador (Méndez, 2005).

La tecnología cada vez es un medio importante para cada empresa, porque de alguna u otra manera les facilita muchas cosas, a través de la base de datos que tiene el sistema la empresa no tiene las suficientes herramientas como para encontrar los inconvenientes que está atravesando la cooperativa.

### **Equifax**

Según el reporte, es una tecnología que permite visualizar en que tiempo el cliente ha solicitado préstamos o ha solicitado algún servicio como por ejemplo telefonía móvil en donde se observa como esta su historial crediticio, si ha cumplido en sus pagos y en caso de haber cumplido es donde existe un reporte desde con problema potencial hasta la categoría perdida, son importantes porque ayuda a tener una respuesta más confiable antes de tomar una decisión (Equifax, 2017).

El presente concepto presenta un análisis en referencia al crédito que los clientes solicitan en caso de la necesidad que requieran, asimismo es un recurso que aporta a el presente trabajo porque en base a mi investigación sirve de gran aporte.

### **La Razón del efectivo**

Según el autor mide la capacidad de pago en referencia al corto plazo pese a las circunstancias se encuentra actualmente la empresa ello fija antes del vencimiento de los pagos (Cotrigiano, 2013).

Este concepto, así como los anteriores considero que no solo es útil para el presente trabajo, sino también es para los diversos negocios que cualquier entidad maneje y de cierta manera aporta mucho el resultado que se obtendrá para mejorar la situación actual de la empresa.

Según los autores mide la capacidad de pago en el menor tiempo posible, vale decir este ratio considera el efectivo real que existe en caja y no considera el que a futuro podría existir, asimismo el dinero realizable o lo que están considerados por vender con el fin de considerar el pago en el tiempo proyectado (Garcez, Guilherme, Carvalho & Kassouf, 2012).

En base a cada concepto de cada autor consideran la misma fórmula con el fin en que la empresa asuma sus obligaciones en corto plazo y aclarando con las consideraciones en que cuenta con el efectivo necesario, asimismo este concepto para la investigación es factible y útil por lo mismo que requiere la Cooperativa.

### **Financiamiento**

El financiamiento según el autor, se refiere en que es el manejo de los recursos vale decir monetarios, surgen de muchas maneras para adquirir un mejoramiento en los ingresos mayormente ello lo realiza las entidades financieras o bancarias, que les permite invertir con un fin en generar más ingresos (Robles, 2012).

Acorde a lo indagado es un tema en donde describe la inversión necesaria en un plazo determinado con grandes estrategias que sirve de aporte para el trabajo de investigación.

### **Créditos**

Los créditos según los autores es una operación financiera porque cuando uno lo solicita con la entidad bancaria tiene que devolver pagando con interés acorde el monto que haya solicitado y de cuantas cuotas han sido fraccionados, se tiene que cumplir el compromiso en el debido momento con la finalidad de mantener un buen historial crediticio (Morales, 2014).

El presente concepto presenta un análisis en referencia al crédito que los clientes solicitan en caso de la necesidad que requieran, asimismo es un recurso que aporta a el presente trabajo porque en base a mi investigación sirve de gran aporte.

### **Ratios Financieros**

Los ratios financieros según el autor en base a los conocimientos apropiados, tienden a sintetizar el análisis históricos que ello se observaba años atrás, generalmente hoy en día son más utilizados por las entidades o empresas financieras con el fin de tomar las decisiones que ello ayuda mucho para ver un resultado de manera anticipada o sustentada (Domínguez, 2007).

Esta información me permite en obtener de manera contextual datos estratégicos para seguir empleando al trabajo de investigación, de cierta manera en la empresa donde me encuentro laborando utilizan fórmulas para hacer el procedimiento de las evaluaciones para los préstamos.

Las ratios financieros según el autor permite las evaluaciones basándose a las evoluciones al transcurrir o de manera periódicamente, este medio genera un análisis con respecto algunos aspectos, brindados los datos por la misma empresa que utilizando las distinguidas formulas permitirán encontrar los resultados, asimismo ello sirve para tomar decisiones (Ibarra, 2005).

Esta definición brindada por el autor ayuda en entender más la parte conceptual que se utilizaran en la subcategoría, al cual ello es necesario porque en base a cada indicador que encuentre será un resultado mayor para lograr generar las mejores estrategias que serán halladas para la tesis.

### Ingresos

Los ingresos según los autores tienden hacer de manera productiva muy necesaria porque mediante las ventas que un vendedor realice se establece un pago por parte del cliente y eso viene a ingresar como efectivo para luego invertirlo en las compras que se establecerán o para asumir las obligaciones a los acreedores (Cornejo & Díaz, 2006).

Ayudará al estudio de investigación como parte conceptual en como el pago que realiza cada socio se convierte en un ingreso para la Cooperativa por ende cabe señalar que servirá como un aporte.

## **2.4 Empresa**

### **2.4.1 Descripción de la empresa**

La Cooperativa cuenta con un staf de profesionales al cual les brinda a sus socios servicios múltiples entre ellas prestamos u otros beneficios que un socio pueda solicitar, asimismo la inscripción o afiliación no requieren de muchos requisitos, pero si tienen que cumplir con lo que les solicitan para que puedan tener o presentar los documentos completos. Actualmente tiene más de 48 años dirigiéndose al mercado, marcando un derrotero positivo cuyo éxito es reflejado en algunas partes del Perú; con impulsión al asociado e incluso parte de los beneficios también son para sus familias. Actualmente sigue aumentando las afiliaciones que permite un intermediario para cuando el titular requiera de sus servicios como garantía, el registro de las operaciones se encuentra bajo la Ley general de Cooperativas, asimismo la Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú debe encontrarse dentro de cada nivel porque ahora se requiere estar acorde el manual de Contabilidad para las disposiciones que solicita el ente regulador, en base a lo establecido este presenta en el Numeral 10 del capítulo del Sistema Financiero, se aplicará las normas internacionales de contabilidad porque la oficializa la Contaduría Pública de la Nación, se sabe que estarán reforzadas por los principios contables básicamente como en distintas empresas en los diferentes rubros utilizan ese medio, están emitidos por Financial Accounting Standards Board (FASB). Por medio de sus méritos propios cuentan con las certificaciones de calidad legalizadas.

Los servicios que ofrecen a los aportantes son para los socios que se han afiliado entre ellos son:

- Personas que laboran directamente en el Ejército del Perú, pueden ser técnicos sub oficiales u Oficiales.
- Personas que laboran en la Fuerza Aérea del Perú, pueden ser técnicos sub oficiales u Oficiales.
- Personas que pertenecen a la Marina de Guerra del Perú pueden ser técnicos sub oficiales u Oficiales.
- Personas que pertenecen a la Caja Pensión Policial Militar, que ya no se encuentren en actividad.

- Personas en retiro que pertenecen a Montepio.
- Civiles que sean contratados
- Personas que hayan pertenecido a las fuerzas armadas y que por motivos de trabajo han quedado en discapacidad.
- Entre otras que tengan boleta de pago asimismo pueden ser las beneficiadas como por ejemplo las viudas.

**Cuentan con distintas oficinas al interior del país, asimismo la sede central se encuentra ubicada en Lima, ofrece a los socios los siguientes productos financieros:**

- Préstamos con solo la firma del titular ello se realiza en base al porcentaje de sus aportes.
- Préstamos Ordinarios previa evaluaciones y se requiere aval según corresponda el monto solicitado.
- Préstamos Estacionales, todo ello es en base a cada estación como por ejemplo para el día de la madre, día del padre, Navidad, entre otros.
- Préstamos con credi-convenios vale precisar el socio compra un pasaje a la empresa interprovincial y por medio de la planilla se genera los descuentos.
- Préstamos mayores a 10000 soles son evaluados por Jefatura de Crédito y de Riesgos, pero para obtener se tiene que evaluar y debe de cumplir en base al reglamento de la entidad en este caso la cooperativa. Este último son depositados a la cuenta personal del asociado máximo en dos días hábiles.

Otros tipos de gestiones:

- Ahorro a plazo fijo con la tasa de interés en un 7% anual.
- Ahorro libre disponibilidad con la tasa de interés de 0.06% mensual acorde al monto que el asociado requiera solicitarlo.

Mediante los servicios No financieros se encuentra Previsión Social que consiste en caso de deceso del titular y o familiares de primer grado les genera cierto beneficio económico.

Los servicios que brinda a los asociados son:

- Medicina General
- Corte de cabello gratuito
- Consulta con el terapeuta.

-Gimnasia rítmica

-Consulta con un asesor legal, entre otros.

Si en caso realizaran un tratamiento la cooperativa le hará un descuento por pertenecer a la institución e incluso a los familiares de los socios.

### **Misión**

La Cooperativa pretende satisfacer las necesidades del asociado con sus productos financieros y servicios no financieros, básicamente con el enfoque por los principios establecidos; mostrando la responsabilidad presentada por los colaboradores, basándose al cumplimiento del reglamento y generando la unión por la integridad de todos.

### **Visión.**

Ser líder en eficiencia y con la capacidad de difundir las ventajas de los productos financieros para la satisfacción del asociado, empalmados en estándares gran prestigio que muestra con gran calidad y tecnología de comunicación, de clase mundial.

### **Valores Cooperativistas**

Se propone trabajar de manera solidaria en caso se requiera, unida en el momento de realizar los eventos como el día de la madre, fiestas por navidad con los obsequios a los hijos de los beneficiados, por lo tanto, a las rifas que cada año se realiza dos veces. Se trabaja con mucho respeto y el orden por la atención es equitativo, más aún respetando a las personas que se requieren en atenciones preferenciales.

### **Principios en la empresa**



Figura 1. Principios en la cooperativa de ahorro y crédito. Fuente: sitio web

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Figura 2. Organigrama de la alta directiva y jefaturas en cooperativa. Fuente: elaboración propia.

## 2.4.2 Marco legal de la empresa

La entidad que lo emite es el Congreso de la República, actualmente indica que a partir del año 2019 serán supervisadas por la superintendencia con la finalidad de prevenir el lavado de activos que últimamente se ha comprobado en las afueras del capital, por ello se están tomando las medidas del caso.

Periodos anteriores las cooperativas no estaban obligadas a presentar sus estados financieros ahora ante los nuevos cambios las cooperativas deben presentar conjuntamente con la información de sus estados financieros de manera trimestral, por lo tanto, actualmente son reflejados en la página de la Fenacrep en donde los mismos socios pueden observar al cual ello le va a generar tener más información, vale decir en saber cómo están siendo sus activos y pasivos.

#### **2.4.3 Actividad económica de la empresa**

Mediante un pago en depósito en las cuentas corrientes, realizando el pago y enviando al aplicativo indicado o a los correos respectivos en caso no pueda acercarse a la sede principal.

#### **2.4.4 Información tributaria de la empresa**

Están afectas por el impuesto a la renta solo ello lo indica inciso 1 del art. 66 de la Ley general de las cooperativas, por los ingresos netos provenientes de las operaciones de los socios, asimismo realizan los pagos de las obligaciones a la SUNAT.

#### **2.4.5 Información económica y financiera de la empresa**

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Créditos del Perú -FENACREP								
Balance General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito								
2016, 2017 y 2018 (en soles)								
ACTIVO	2016	2017	2018	PASIVO	2016	2017	2018	
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	20,784,534	14,225,910	4,448,180	Oblig. con los asociados y gastos por pagar	26,853,277	27,530,709	30,268,754	
CAJA	1,786,918	1,116,907	2,103,010	Obligaciones a la vista	0	0	0	
Bancos y otras empresas	18,992,633	13,104,021	2,340,188	Obligaciones por cuentas de ahorro	5,494,256	5,730,501	5,880,131	
Rendimientos devengados disponibles	4,983	4,982	4,982	Obligaciones por cuenta a plazo	20,699,610	21,091,895	23,674,085	
<b>Cartera de créditos netos y rend.</b>	<b>38,099,364</b>	<b>44,654,429</b>	<b>47,142,096</b>	Otras obligaciones	63,825	62,831	2,785	
Creditos vigentes	38,583,814	44,867,677	47,963,217	Gastos por pagar de obligaciones con los asociados	595,586	645,482	711,753	
Creditos refinanciados	122,990	117,613	54,362	<b>Cuentas por pagar y gtos. Por pagar</b>	<b>251,362</b>	<b>413,322</b>	<b>839,870</b>	
Creditos vencidos	1,840,453	1,613,455	2,602,161	Otras cuentas por pagar	251,362	413,322	839,870	
Creditos en Cobranza Judicial	0	0	0	<b>Provisiones</b>	<b>9,979,430</b>	<b>10,719,421</b>	<b>12,488,477</b>	
Rendimientos Devengados de Creditos vigentes	172,849	393,698	379,760	Provisiones para creditos contingentes	0	0	0	
- PROVISIONES PARA CREDITOS	2,620,742	2,338,014	3,857,404	Provisiones para otras contingencias	0	0	0	
<b>Cuentas por cob. Netos y rend.</b>	<b>508,901</b>	<b>488,968</b>	<b>755,092</b>	Provisiones asociativas	9,979,430	10,719,421	12,488,477	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	2,540,172	2,520,239	2,271,297	<b>Impuesto a la Rta. Y participaciones diferidas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
- PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR	2,031,271	2,031,271	1,516,205	Otros pasivos	307,844	314,539	1,081,714	
<b>Inversiones permanentes netos y rend.</b>	<b>143,650</b>	<b>131,050</b>	<b>131,050</b>	Otros pasivos	307,844	314,539	1,081,714	
Inv. por partic. patrimonial en pers. Jur. Del pais	143,650	143,650	143,650	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>37,391,913</b>	<b>38,977,991</b>	<b>44,678,815</b>	
- PROVISIONES PARA INVERSIONES PERMANENTES	0	12,600	12,600	<b>PATRIMONIO</b>				
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>19,200,274</b>	<b>19,120,278</b>	<b>30,492,401</b>	Capital social	39,112,071	39,538,098	40,005,668	
DEPRECIACION ACUMULADA	2,276,998	2,371,440	2,675,413	Capital adicional	0	0	0	
<b>Impuesto a la Rta. Y participaciones diferidas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Reservas	5,769,824	5,872,797	6,206,031	
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>2,606,904</b>	<b>4,868,221</b>	<b>4,440,862</b>	Ajustes al patrimonio	0	0	0	
Amortizacion Acumulada por gastos amortizables	0	0	0	Resultados acumulados	102,973	0	0	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>81,343,627</b>	<b>83,488,856</b>	<b>87,409,681</b>	Resultado neto del ejercicio	-1,033,154	-900,030	-3,480,833	
Contingentes deudoras	0	0	0	<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>43,951,714</b>	<b>44,510,865</b>	<b>42,730,866</b>	
Cuentas de orden deudoras	66,127,365	78,007,175	83,671,973	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>81,343,627</b>	<b>83,488,856</b>	<b>87,409,681</b>	
Contracuenta de cuentas de orden acreedoras	296,668	370,662	5,513,665	<b>CONTINGENTES ACREEDORAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
			0	Respons. Por avales y cartas fianzas otorgadas	0	0	0	
<b>Cálculo del Activo</b>	<b>81,343,627</b>			Respons. Por lineas de cred no utiliz y cred conc	0	0	0	
	0			Responsabilidad por litigios, demandas y otras contir	0	0	0	
<b>CODIGO FENACREP</b>	<b>0344</b>			Contracuenta de cuentas de orden deudoras	66,127,365	78,007,175	83,671,973	
<b>COOPERATIVA</b>				Cuentas de orden acreedoras	296,668	370,662	5,513,665	
						0	0	

Figura 3. Estado de situación financiera. Fuente: elaboración propia.

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>5,005,243</b>	<b>9,440,329</b>	<b>9,587,789</b>
INTERESES POR DISPONIBLES	0	24,083	49,274
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	0	0	0
INGRESOS POR INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO	0	0	0
INGRESOS POR VALORIZ DE INVERS NEGOC. Y A VENCIMIENTO	0	0	0
INTERESES Y COMISIONES POR CARTERA DE CREDITOS	4,656,028	9,019,654	9,370,984
INGRESOS DE CUENTAS POR COBRAR	0	0	0
PARTICIPACIONES GANADAS POR INVERSIONES PERMANENTES	0	0	0
OTRAS COMISIONES	0	0	0
DIFERENCIAS DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS	349,215	396,592	167,531
REAJUSTE POR INDEXACION	0	0	0
COMPRA-VENTA DE VALORES	0	0	0
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	0	0	0
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>935,956</b>	<b>1,721,276</b>	<b>2,009,451</b>
INTERESES Y COMISIONES POR OBLIGAC. CON ASOCIADOS	873,953	1,621,504	1,715,335
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	0	0	0
PERDIDA POR VALORIZACION DE INVERS NEGOC. Y A VENC	0	12,600	0
INTERESES POR A DEUDOS Y OBLIG CON EMP. E INST FIN DEL PAIS	0	0	0
INTERESES POR A DEUD Y OBLIG CON INST FIN DEL EXT Y ORG FIN I	0	0	0
INTERESES, COMISIONES Y OTROS CARGOS DE CTAS. POR PAGAR	0	0	0
COMISIONES Y OTROS CARGOS POR OBLIGACIONES FINANCIERAS	0	0	0
DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS	62,003	87,172	294,116
REAJUSTE POR INDEXACION	0	0	0
COMPRA-VENTA DE VALORES Y PERDIDA POR PARTIC. PATRIMON	0	0	0
PRIMAS PARA EL FONDO DE CONTINGENCIAS	0	0	0
OTROS GASTOS FINANCIEROS	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>4,069,287</b>	<b>7,719,053</b>	<b>7,578,338</b>
PROVISIONES PARA DESVALORIZ. DE INVERS. DEL EJERCICIO	0	0	0
PROVISIONES PARA DESVALORIZ .DE INVERS. DE EJERC ANTERIORES	0	0	0
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DEL EJERCICIO	940,849	658,121	1,156,230
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CRED DE EJERC ANTERIORES	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>3,128,438</b>	<b>7,060,932</b>	<b>6,422,108</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>91,743</b>	<b>261,589</b>	<b>258,251</b>
INGRESOS POR OPERACIONES CONTINGENTES	0	0	0
INGRESOS DIVERSOS	91,743	261,589	258,251
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>39,728</b>	<b>78,387</b>	<b>90,252</b>
GASTOS POR OPERACIONES CONTINGENTES	0	0	0
GASTOS DIVERSOS	39,728	78,387	90,252
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>3,180,453</b>	<b>7,244,134</b>	<b>6,590,107</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>3,445,521</b>	<b>6,255,128</b>	<b>7,822,853</b>
GASTOS DE PERSONAL	898,144	1,702,430	1,729,425
GASTOS DE DIRECTIVOS	374,647	757,456	1,082,388
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS	1,462,229	2,780,629	3,124,414
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	361,931	666,044	1,331,498
GASTOS DE ACTIVIDADES ASOCIATIVAS	348,570	348,569	555,128
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>-265,068</b>	<b>989,006</b>	<b>-1,232,746</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	<b>141,663</b>	<b>259,715</b>	<b>256,751</b>
PROVISIONES POR INCOBRABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	0	0	0
PROVISIONES PARA BIENES REALIZ, REC EN PAGO, ADJ Y F DE U	0	0	0
PROVISIONES PARA CONTINGENCIAS Y OTRAS	0	0	0
DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	141,663	259,715	256,751
AMORTIZACION DE GASTOS	0	0	0
<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-406,731</b>	<b>729,291</b>	<b>-1,489,497</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>-626,423</b>	<b>-1,629,321</b>	<b>-1,991,336</b>
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	0	0	0
INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	332	395	467,924
GASTOS EXTRAORDINARIOS	611,016	1,542,261	1,869,051
GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	15,739	87,455	590,209
<b>RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION</b>	<b>-1,033,154</b>		
<b>RESULTADO DEL EJERC ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>-1,033,154</b>	<b>-900,030</b>	<b>-3,480,833</b>
<b>DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>-1,033,154</b>	<b>-900,030</b>	<b>-3,480,833</b>
	0	0	0

Figura 4. Estado de resultados. Fuente: elaboración propia.

#### **2.4.6 Proyectos actuales**

Los proyectos actuales que presenta la cooperativa de ahorro y créditos:

Presenta uno de sus nuevos productos un préstamo que el socio podrá solicitar previa evaluación según su boleta de pago y adjuntando los requisitos que el analista les pedirá.

Se implementarán otras oficinas en puntos estratégicos, con la finalidad de captar más socios y para en muchos casos puedan ser atendidos.



*Figura 5.* Proyecto actual. Fuente: sitio web.

#### **2.4.7 Perspectiva empresarial**

Para este periodo la cooperativa de Ahorro y Crédito mediante sus labores proponen en aumentar sus colocaciones siguiendo con sus labores; se le informa como hemos cerrado el periodo anterior por ello en referencia a la meta anual están considerando tales proyecciones.

<b>Año</b>	<b>2018</b>	→	<b>37 238 200.00</b>
<b>Año</b>	<b>2019</b>	→	<b>40 238 500.00</b>

*Cuadro 1.* Perspectiva empresarial año 2018 y 2019.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Tipo, nivel y método**

#### **Enfoque Cuantitativo**

La investigación cuantitativa según los autores destaca la creación de instrumentos para realizar la medición, asimismo la investigación es producida por la causa y efecto, mediante las herramientas necesarias que se halle conforme uno va encontrando como resultado al cual determina en magnitudes numéricas y pueden ser tratadas con gráficos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

En cuanto para el planteamiento se considera que es uno de los aspectos más importantes que me permite obtener un resultado en base al trabajo de investigación y por consiguiente los datos siempre deben ser cuantificables para obtener los resultados.

#### **Enfoque Cualitativo**

La investigación cualitativa según los autores que por medio de los puntos conceptuales es inductivo porque no permite que en base de sus investigaciones no sean de un análisis estadístico asimismo se visualiza que no se encuentra reglas de procedimientos por ende es progresivo (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

En cuanto para el trabajo de investigación me sirve de gran aporte porque es relativo en donde puede ser entendido desde el momento que uno empieza en analizarlo.

#### **Tipo proyectiva**

El tipo proyectivo según los autores ello es una elaboración de una propuesta con un plan que permite en encontrar una solución de manera práctica, con los esquemas que pueden ser en participación por un grupo social u otras instituciones. Dadas las circunstancias busca encontrar la elaboración con los distinguidos planes establecidos para encontrar las respuestas que serán fundamentadas (Pérez y Calderón, 2010).

Considero en estar de acuerdo con el autor porque propone una respuesta en lo que se requiere plantear en cuanto al problema que actualmente se encuentra atravesando la cooperativa y se activan los conocimientos relevantes.

### **Nivel Comprensivo**

El nivel comprensivo según los autores es el acto de comprensión asimismo se centra en las acciones de las personas vale decir en las motivaciones que puede tener una persona porque ello implica un acto de comprensión que entiende a la teorización (Riebes, Ibáñez y Pérez, 2014)

En concordancia con el autor es importante entender que los estudios atreves en lo que se va a centrar sea comprensivo porque encontrará una motivación por ello me sirve de gran aporte este concepto que se verá reflejado en este trabajo de investigación.

### **Método inductivo y deductivo**

El método según la autora son los siguientes procesos de investigación por consiguiente el método deductivo permite que se unan las teorías cabe precisar en la primera parte se menciona la realidad de una verdad que no se deben ser requeridas en demostrar sobre su confirmación porque es asertiva; mientras que el método inductivo conlleva a manejar los conocimientos, informaciones y conocimientos aislados (Dávila, 2006)

Este método permite encontrar la unión de las teorías basándose a la realidad y de los acontecimientos indagados para el presenta trabajo de investigación que se obtendrá en base a los resultados con las aportaciones necesarias.

### 3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1.

*Matriz de Categorización*

	<b>Categoría:</b>	<b>Cartera de Morosidad</b>
<b>Subcategoría:</b>	<b>Indicadores</b>	
Cartera Atrasada	c. v. + c. j.	suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.
Cartera de Alto Riesgo	c.r. + r. + v. + c.c.j.	suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.
Cartera Pesada	c. d. + c. d. + c.p	suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida.

#### Subcategorías apriorísticas

En el trabajo de investigación se encuentra como subcategoría lo siguiente:

Interés moratorio

Sistema de evaluación

Financiamiento

### 3.3 Población, muestra y unidades informantes

#### Población

La población según el autor representa en base a cada característica que desea producirse en cuanto a las investigaciones se obtiene como resultado la cantidad para fundamentar el tipo de análisis que va a ser requerido con la finalidad de observar mediante los números hallados con un cumplimiento en poder medirlos (Balestrini, 2006).

Como población se considera para el presente trabajo los estados financieros al cual se hará la respectiva comparación de los periodos establecidos ello mediante las razones financieras se podrá medir con el fin de obtener como resultado la evolución de la empresa, según las cuentas.

### **Muestra**

La muestra según el autor, ello define las características dada las investigaciones con una selección aleatoria, por consiguiente, también se hallan el tamaño y logrando obtener las unidades de análisis (Hernández, 2003).

De acuerdo a las definiciones que nos indica el autor, de cierta manera la muestra me permite hallar el tamaño o el análisis para el presente trabajo de investigación, asimismo sirve de gran aporte.

### **Unidades informantes**

Las unidades informantes según los autores se convierten en una fuente muy importante porque en base a ello se apertura una fuente de acceso y con el transcurso del tiempo o acorde a su trayectoria busca establecer confianza (Rico, Marsans, Márquez, Borrás, Riba, Savall y Blasco, 2006).

Considero en base al concepto de los autores mencionados, son relevantes para la investigación porque en base a los resultados se genera la confianza para tener ello son fundamentadas con los aportes brindados como obteniendo la respuesta según lo indagado, asimismo las unidades informantes cualitativas se considera a las personas al cual serán entrevistadas porque son conocedores de la situación en que presenta la empresa y en lo cuantitativo se obtendrán datos de los estado financieros de los últimos periodos para realizar la ficha registro documental.

## **3.4 Técnicas e instrumentos**

### **Técnicas**

#### **Análisis documental**

El análisis documental según el autor indica que al transcurrir el tiempo existe fases como descripción bibliográfica, acorde el transcurrir describe en base a la investigación las descripciones asimismo comprende de técnicas para analizar lo documentario (García, 1993).

Ello me sirve para identificar el documento también puede sustituir, con sus técnicas que son tradicionales, con el medio de un conjunto de palabras que busca constituir en su representación.

## **Instrumentos**

### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista según los autores ello contiene preguntas los temas sugeridos al cual se permite analizar una entrevista, por ende el entrevistado tiene libre expresión como relacionarse en sus actitudes en si busca una manera práctica de comunicarse (Estrada y Deslauriers, 2011).

Para el presente trabajo se han considerado:

### **Cuestionario**

Acorde con el autor mencionado la guía de entrevista me permite buscar una manera practica en que a la hora de realizar las preguntas el entrevistado en base a un cuestionario de preguntas en relación a la investigación para ello se requiere en que el entrevistado se sienta con confianza y muestre libertad de expresión que considero fundamental para mi investigación, ello se requiere como medio para lo cualitativo.

### **Ficha Registro**

En cuanto para lo cuantitativo se utiliza la ficha registro en donde se plasma las fórmulas de las razones financieras que han sido considerados de muy exclusiva interpretación en base de los Estados Financieros.

## **3.5 Procedimiento**

Paso 1 El selección y permiso de la empresa fue con documentos que se ha requerido para la investigación.

Paso 2 La búsqueda y elaboración de los instrumentos es requerida con la guía de entrevista para obtener los resultados requeridos.

Paso 3 La aplicación se realiza en el momento acordado de las horas solícitas y prudentes con la finalidad de encontrar los mejores alcances.

### **3.6 Análisis de datos**

#### **Análisis de datos Cuantitativo.**

En cuanto al análisis de datos cuantitativos según el autor, este grupo de puntuaciones son representadas por porcentajes numéricos esto indica de manera progresiva las siguientes situaciones que presenta según el problema que se presenta. Mediante los enlaces respectivos muestran las categorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A raíz de este análisis de datos permitirá realizar de manera porcentual la categoría si es de suma confiabilidad o no será confiable para el presente trabajo por ello será de gran ayuda, asimismo conforme a el resultado en que encuentre, se trabajará de manera consecutiva.

#### **Análisis de datos Cualitativo**

En cuanto el análisis de datos cualitativo según los autores en base a cada lugar o posicionamiento de sus aspectos las investigaciones se desarrollan conforme a las configuraciones, mostrando las actividades según los procesos (Rodríguez, Herrera y Lorenzo, 2005).

Ayudará a la investigación por cada aspecto encontrado o lugar que brinde el posicionamiento; en si se proyecta acorde las implicaciones metodológicas que busca encontrar el desarrollo del presente trabajo de investigación.

#### **Triangulación**

Suprime la información al cual asume convencionalmente para el estudio del mismo objeto, vale decir envuelve diversidades de datos, teorías que influyen a los resultados de una

investigación y para tal efecto los autores son los que mencionan dicho acontecimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Acorde al análisis de la investigación serán fundamentadas en base al programa atlas ti 8 al cual codifica la categoría, subcategoría mediante los códigos obtenidos según su orden hallado, permite obtener un gráfico reemplazado por cada concepto puntualizado, de tal manera se considera el indicador por cada uno de ellos que en base a dicho programa se encontrará los emergentes al cual ello permite formular la propuesta para tener la solución al problema que servirá de gran apoyo al presente trabajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1 Descripción de resultados

### Resultados cuantitativos

#### Categoría problema

Los resultados de cada ratio de la cartera de morosidad se verifica cartera por cartera por lo tanto se observa cuáles son sus variaciones según cada periodo, asimismo se muestra que para cada cartera existe un monto representativo al cual se determina de la siguiente manera.

Tabla 2.

*Resultados cuantitativos de las carteras de morosidades.*

#### Análisis vertical

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Cartera Atrasada	2018 C.A. = C.V. + C.J. =2,602,161	6.94%
	2017 C.A. = C.V. + C.J. =1,613,455	
	2016 C.A. = C.V. + C.J. =1,840,453	
Cartera de Alto Riesgo	2018 C. A. R. = C. R. +R + V + C. J. =2,656,523	5.9%
	2017 C. A. R. = C. R. +R + V + C. J. =1,731,068	
	2016 C. A. R. = C. R. +R + V + C. J. =1,963,443	
Cartera Pesada	2018 C. P. = Def + Dud + Pér =2,602,161	9.4%
	2017 C. P. = Def + Dud + Pér =1,613,455	
	2016 C. P. = Def + Dud + Pér =1,840,453	

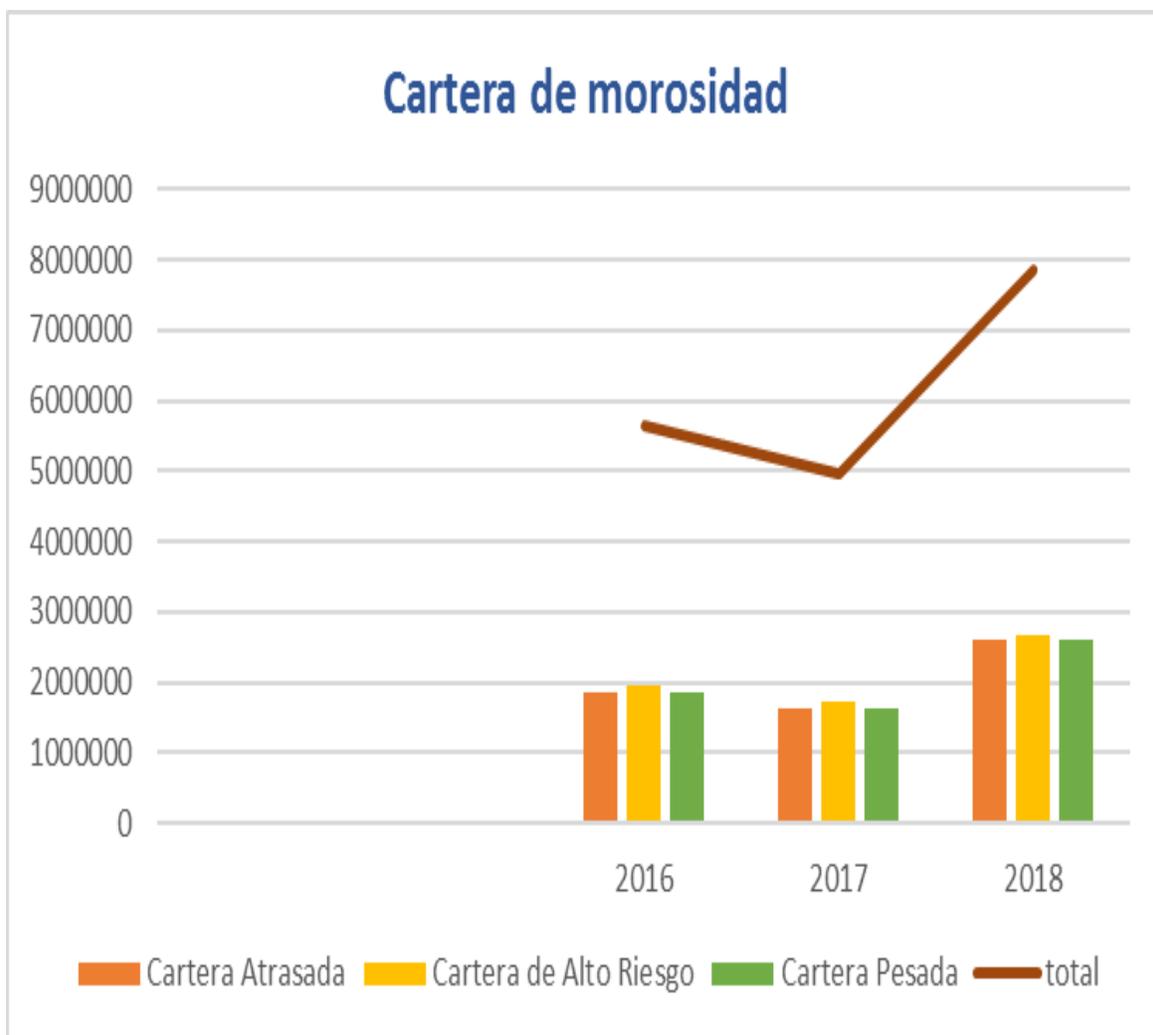


Figura 6. Cartera atrasada, alto riesgo y pesada del año 2016, 2017 y 2018.

#### Interpretación

Según los análisis comprobados en estos tres últimos años a diferencia del periodo 2016 en comparación con el 2017 la capacidad en poder asumir el pago no resulta tan exitosa a diferencia del periodo 2018 no se obtuvieron los resultados oportunos ello es por las cuentas por cobrar y los ingresos no han sido lo esperado.

Con respecto a los periodos a diferencia del periodo 2016 en comparación con el 2017 la capacidad en poder asumir el pago no resulta tan exitosa a diferencia del periodo 2018 no se obtuvieron los resultados es decir no hubo reducción, más bien hubo incremento ello es por lo mismo que el socio no ha cumplido el pago en el momento correspondiente según su cronograma de pago.

Tabla 3.

*Análisis vertical del índice de morosidad del 2016 al 2018.*

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Índice de Morosidad 2018	$2018 = \frac{\text{Saldo vencido del capital}}{\text{Saldo total de la cartera}} * 100 = \frac{2602161}{47142096}$	5.51%
Índice de Morosidad 2017	$2017 = \frac{\text{Saldo vencido del capital}}{\text{Saldo total de la cartera}} * 100 = \frac{1613455}{44654429}$	3.61%
Índice de Morosidad 2016	$2016 = \frac{\text{Saldo vencido del capital}}{\text{Saldo total de la cartera}} * 100 = \frac{1840453}{38099364}$	4.83%

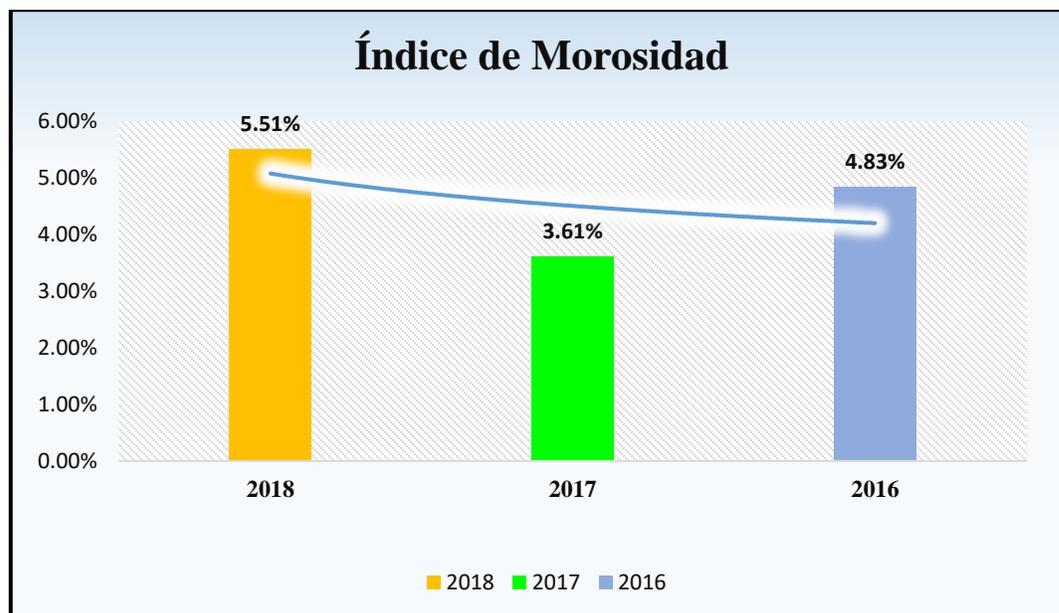


Figura 7. Variación porcentual del Índice de morosidad del 2016 al 2018.

### Interpretación

El índice de morosidad del periodo 2016 tuvo un margen porcentual de 4.83% al cual estaba dentro de los límites de morosidades para la cooperativa, a pesar que para el año 2017 tuvo una disminución de 3.61% no fue tan relevante porque el margen de sus ingresos

favoreció en dicho año, asimismo se observa un incremento para el periodo 2018 de 5.51% ello si genera preocupación porque se está pasando el margen de límites porcentual, al cual la superintendencia indica que la cooperativa no debe de pasar más del 4% por ello se presenta un problema para la empresa.

### Conclusiones aproximativas de la categoría Cartera de Morosidad

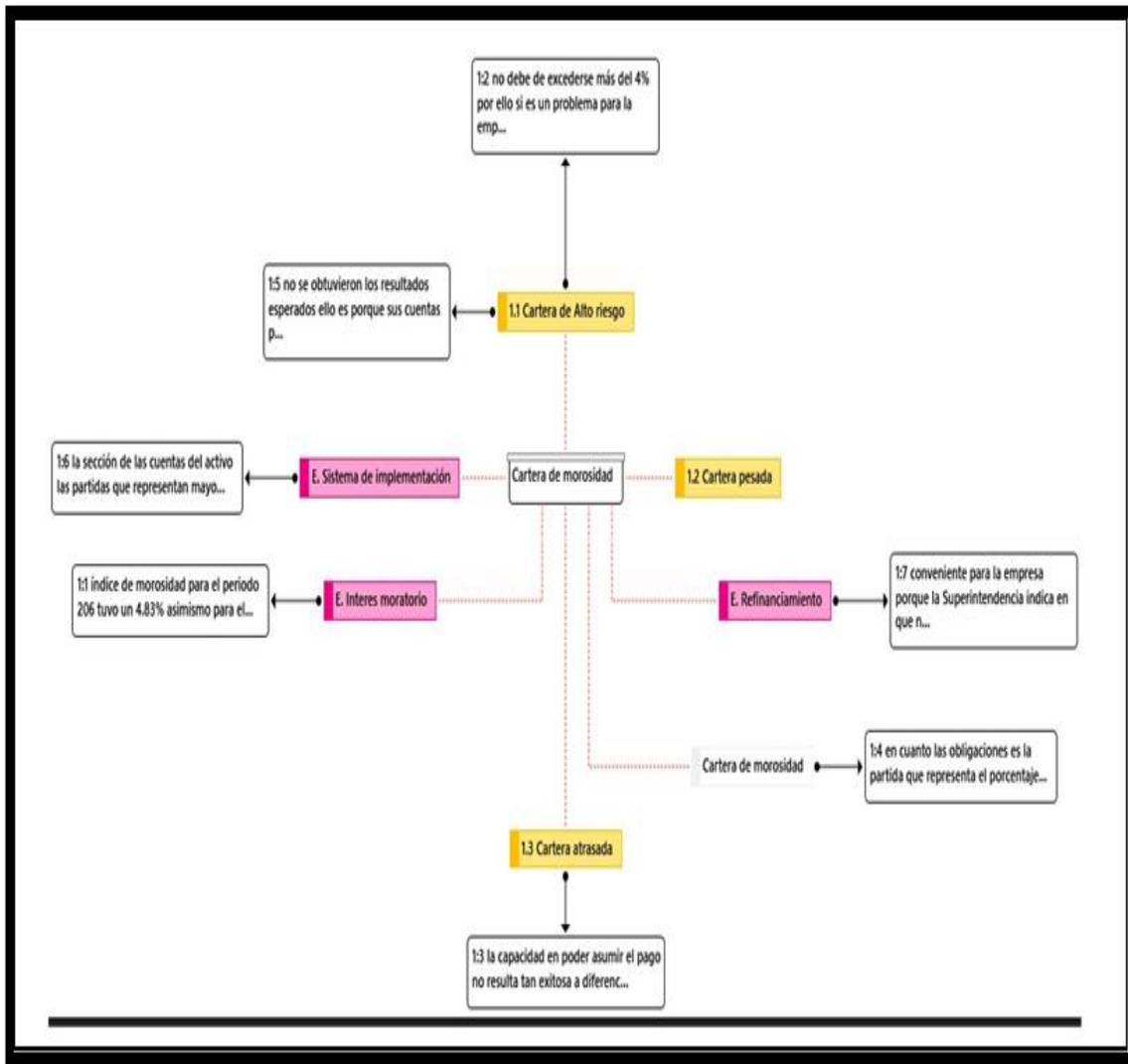


Figura 8. Red informativa de la ficha registro documental.

### Red informativa de la categoría cuantitativa de la ficha registro documental.

A medida de los resultados que se han obtenido de los estados financieros, se observa mediante la interpretación algunas subcategorías emergentes al cual ayuda a sintetizar la elaboración relacionado a cada cartera de morosidad.

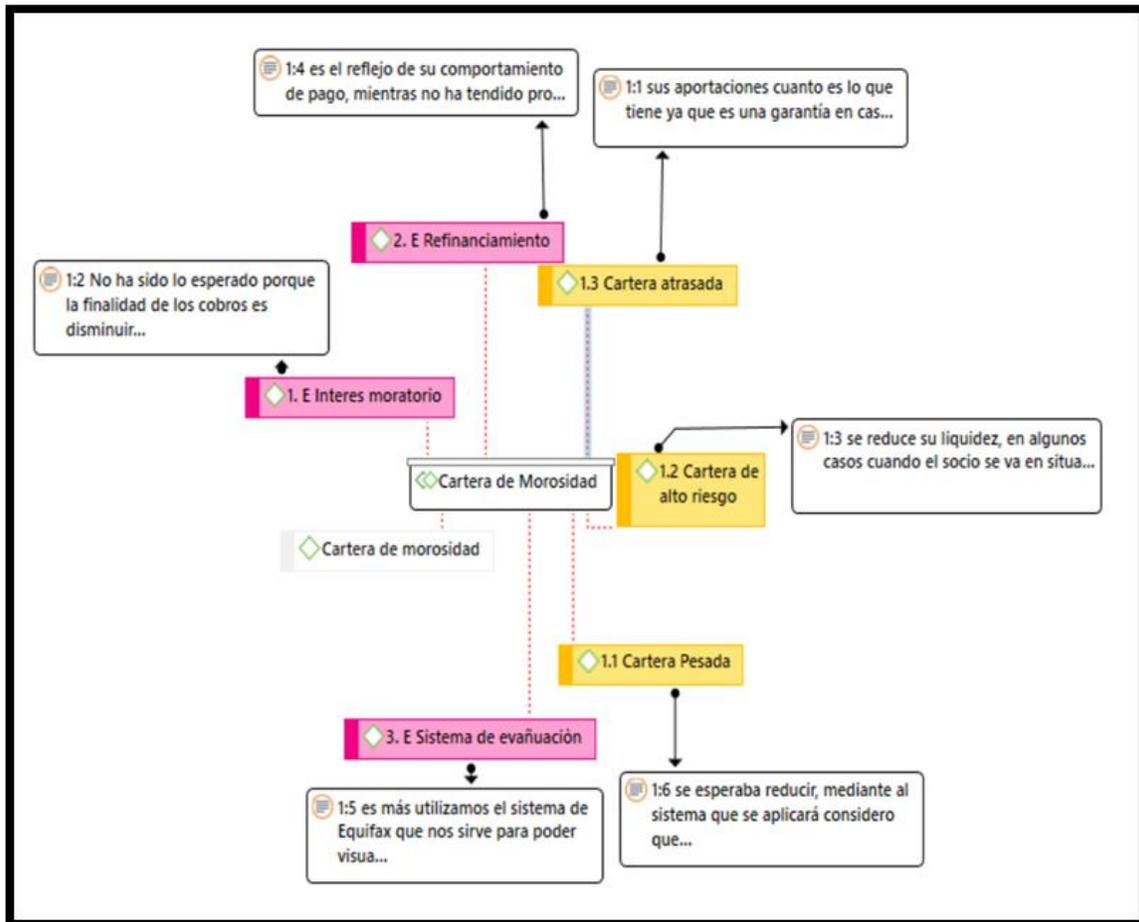


Figura 9. Red informativa cualitativa.

### Red informativa de la categoría cualitativo del cuestionario

En la figura muestra mediante los recuadros de color amarillo la subcategoría de la cartera de morosidad, asimismo muestra los conceptos puntualizados en cada recuadro blanco al cual indica la información que han sido obtenidas mediante un cuestionario a las personas de cada área responsable. Los cuadros de color rosado son considerados las subcategorías emergentes al cual generan un concepto más para que el trabajo de investigación logre encontrar los resultados para la solución requerida.



### **Análisis de la subcategoría de la Cartera de Alto Riesgo, Cartera pesada y Cartera atrasada.**

A medida de las personas que brindaron sus respuestas mediante las entrevistas, mencionan que es muy importante las evaluaciones que se le efectúa a cada socio, asimismo no cuentan con un sistema de evaluaciones que les puedan brindar las informaciones necesarias para el analista, ellos mencionan que existe la compañía de tecnología mas conocida como el Equifax que permite visualizar el movimiento financiero de cada persona, pero no basta para el analista guiarse de ello por solo lo consideran como una muestra o en ver el comportamiento de pagos del socio. A demás indican que el personal debe estar capacitado en cuanto a los cambios que surgen durante el lapso del tiempo, al cual mencionan que a pesar que existe el reglamento debería haber algunos cambios a favor de los problemas que actualmente está la cooperativa.

Otro factor relacionado a la subcategoría es el financiamiento para el desarrollo de los casos proyectados, asimismo cada cartera de morosidad tiene similares atrasos de pagos, al cual por el incumplimiento de cada titular muestran distintas variaciones por cada periodo.

### **Conclusión aproximativa de la Cartera de Alto Riesgo**

De acuerdo a la cartera de alto riesgo en los últimos años según los entrevistados en sus opiniones mencionan que no se reduce la cartera por muy contrario más bien aumenta, esto es a consecuencia del no realizarse los pagos en el debido tiempo por parte del solicitante.

A consecuencia de ello se genera el indicador con una distinguida fórmula al cual los datos son hallados del Estado de situación Financiera y para tener mediante un resultado numérico, vale decir el monto que se está acumulando de manera consecutiva (Lizarzaburu, Berggrun & Quispe, 2012).

### **Conclusión aproximativa de la Cartera Pesada**

Para la empresa en base a las opiniones de los entrevistados, mencionan que cada socio al no cumplir se genera un interés moratorio, pero por el ente regulador menciona que conforme el titular no pague, tendrá que ser reportado en las centrales de riesgo.

Para muchas entidades el historial crediticio es muy importante, al cual para hallar la cartera pesada existe una fórmula que son obtenidas de la población en este caso el estado de situación financiera, con ello se mediante una sumatoria de las categorías de cada pago atrasado son una muestra de que tan importante es verificar, para luego tomar decisiones (Aparicio & Moreno, 2011).

### **Conclusión aproximativa de la Cartera Atrasada**

Para la empresa en base a las opiniones de los entrevistados, mencionan al cual por cada cartera vencida es un reflejo de incumplimiento de pago por parte del socio, son montos que a medida que pasan los meses aumenta el nivel de morosidad.

Por la naturaleza jurídica mencionan que la morosidad son consecuencias de atrasos de pagos, incluso para cada entidad regulada, están obligados a cobrar intereses a por medio de cada monto brindado y el tiempo de atraso (Uriol, Paima, Palacios, Vela & Pintado, 2012).

### **Categorías emergentes**

<b>Categoría emergente</b>	<b>Definición básica</b>
<b>Interés moratorio</b>	El interés moratorio es al no cumplir con la obligación retributivos, es decir el incumplimiento de pago por parte del deudor, cada dinero proviene de los efectivos que mantiene la empresa, con la finalidad de obtener utilidades (Fernández G. 1991).
<b>Sistema de evaluación</b>	Sistema de evaluación es generar un procedimiento, hoy en día es una herramienta de trabajo para muchas empresas y tiende a tener avances, cada vez es más innovador (Méndez C., 2005).
<b>Financiamiento</b>	El financiamiento acto de proporcionar dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, esta es la obtención de dinero que se requiere para empezar una inversión, concretar un proyecto, negocio o actividad (Robles C., 2012).

Cuadro 2. Categorías emergentes y definiciones básicas.

**Diagnóstico final**

<b>Interpretación Cuantitativa-</b> Ficha registro Documental: Los datos son obtenidos del Estado de situación, informa en una fecha determinada la situación de la empresa el cual permite conocer los recursos económicos que utiliza la entidad para obtener un resultado.	+	<b>Conclusión aproximativa Reforzada (cualitativa)-</b> <b>Ficha de entrevista:</b> las respuestas son brindadas por los mismos trabajadores de la empresa al cual tienen en claro que la cartera de morosidad es una situación muy preocupante para la entidad.	+	<b>Conocimiento del autor:</b> Influyen de manera importante para la entidad los niveles de pago, generando un compromiso con la cooperativa y asumiendo una responsabilidad.
---	---	---	---	--

Cuadro 3. Diagnóstico final de la interpretación, conclusión y conocimiento del autor.

Nro.	Problemas priorizados
1	Evaluaciones sin considerar el reglamento de créditos.
2	Sin compromiso por parte del personal.
3	Hacer excepciones a los préstamos con baja liquidez.
4	No contar con situación actual de cada titular.
5	Sistema con falta de adaptaciones y poca información.

Cuadro 4. Problemas priorizados obtenidos de la conclusión.

**4.2 Propuesta****4.2.1 Fundamentos de la propuesta**

Particularmente las tecnologías permiten agilizar el trabajo para muchas personas en referencia al sistema de evaluación, por tal sentido es un medio con implementaciones distintas según al rubro, por ende considero mediante la teoría Sistemas contables en la

teoría general de los sistemas menciona que hoy en día es un elemento fundamental que permitirá verificar la manera más eficiente y óptima para la mejoría de la cooperativa considero un concepto aprobable, ello es en cuanto al presente trabajo de investigación en catalogar como una propuesta.

Otra teoría que considero es Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo porque se menciona que conforme se utilice o se realice cada actividad brinda distintas alternativas, comparto esta teoría también porque a diario se utiliza los sistemas, al cual en la cooperativa cuentan con un sistema Cyal-Global que son utilizados para las evaluaciones.

No obstante, una implementación de un nuevo sistema con los implementos necesarios será de gran ayuda para la situación que hoy en día está atravesando la empresa. Para establecer la propuesta se tuvo que realizar un análisis documental para lo cuantitativo obteniendo los datos fundamentales de los estados financieros, al cual me permitió mediar las carteras de morosidades de distintos períodos que son correspondientes por las condiciones de pagos atrasados.

#### **4.2.2 Problemas**

La determinación final del resultado se logró obtener información necesaria con la ayuda de la ficha documental al cual está de manera detallada como se obtiene el resultado de cada una de las carteras de morosidades y mediante un cuestionario que son entrevistados solo por los trabajadores de la empresa, de acuerdo a las malas evaluaciones se tiende a tener problemas en posteriores meses con mayor razón cuando no tienen capacidad de endeudamiento y cuando pasan a ser pensionista no tenemos la información en el sistema que tiene el área correspondiente, si en caso se tuviera permitirá analizar y evaluar.

Esto afecta a los ingresos para la empresa porque los servicios que ofrecen la empresa son préstamos y ahorros al cual por medio de ello se obtiene un interés, siempre y cuando el asociado cumpla con sus pagos correspondientes.

### 4.2.3 Elección de la alternativa de solución

Objetivo	Prácticas de problema	Características del problema	Alternativa de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problema	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social				
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20				
1- Otorgar toda información al asociado 2- Atención de un asociado nuevo 3- Una mala evaluación 4- Cobranza no continua 5- No se realiza seguimiento continuo según descargas con cuotas vencidas 6- Atención con recomendación cuando no se le otorga el pago por no tener capacidad de endeudamiento 7- Socio incumplido cuando no se le otorga por no contar con capacidad de endeudamiento 8- Socio con bajo liquidar 9- No tiene datos actualizados del asociado 10- Falta de compromiso del asociado 11- Socio que pague en situación pensionista y no volver su situación 12- Socio con descuentos habituales	A- Evitar de acuerdo al reglamento de préstamos	A- De acuerdo a los reales evaluaciones se decide a tener problemas en préstamos nuevos con mayor razón cuando no tienen capacidad de endeudamiento y cuando existen o no posibilidad de tener la información para poder prestar	1) Hacer las evaluaciones de acuerdo al manual y reglamento de préstamos 2) Implementación de un sistema de evaluación para préstamos 3) Socio con crédito en otra institución financiera 4) Evitar los pensionistas para el otorgamiento de préstamos	3 4 2 3	2 3 3 2	2 2 2 2	2 4 1 2	4 4 3 4	2.500 3.200 2.500 2.500	1.00 3.200	1- Evitar de acuerdo al reglamento de préstamos 2- Hacer las evaluaciones de acuerdo al manual y reglamento de préstamos 3- Socio con bajo liquidar	1- Cobrar los préstamos de acuerdo al manual de créditos 2- Identificar al asociado próximo a pasar en situación pensionista 3- Analizar la capacidad de pago del socio

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (CONAMUN-FIN)

Figura 11. Elección de la alternativa de solución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito debido en que se encuentra con problemas de morosidad consideramos los siguientes procesos y alternativas:

1. Evaluar de acuerdo al reglamento de préstamo y como alternativa de solución considero hacer las evaluaciones de acuerdo al manual y reglamento de préstamos.
2. Identificar al asociado próximo a pasar en situación pensionista asimismo como solución considero Implementación de un sistema de evaluación para préstamos.
3. Analizar la capacidad de pago del socio al cual se considera como solución establecer parámetros para el otorgamiento de préstamos.

### 4.2.4 Objetivos de la propuesta

Mediante la propuesta se obtiene los siguientes objetivos.

1. Otorgar los préstamos de acuerdo al manual de créditos.
2. Identificar al asociado próximo a pasar en situación pensionista.

3. Analizar la capacidad de pago.

#### **4.2.5 Justificación de la propuesta**

Para cada obtención de la propuesta, se recolecta información de la misma empresa, se trabaja con datos de las áreas responsables, al cual el intermediario indirecto es la institución de la fuerza armada, porque son más asociados inscritos a la cooperativa, vale decir por medio de cada solución al problema se utiliza distintos procesos por cada actividad a continuación:

##### **Problema 1: Evaluar de acuerdo al reglamento del préstamo.**

Actividad 1. Para ello es conversar con el área de sistemas y con la aprobación de gerencia, justificando con una coordinación previa o reunión.

Actividad 2. Coordinar con jefatura de préstamos y sistemas, justificando mediante un manual que explicará el nuevo sistema.

Actividad 3. Capacitaciones para el nuevo personal, justificando con una Información en base al nuevo implemento al personal.

Actividad 4. Sensibilizar al personal por el nuevo cambio, justificando con unas charlas informativas de manera grupal.

Actividad 5. Poner en prueba el nuevo cambio en algunas cláusulas del reglamento con la justificación de considerar el nuevo manual.

Actividad 6. Verificación y evaluación justificando los retornos del mes programado.

Actividad 7. Retorno del primer descuento por cada socio justificando con dos meses de anticipación se verificará su descuento.

Actividad 8. Utilización del nuevo sistema en la empresa con la justificando mediante los descuentos de la boleta de pago del socio.

##### **Problema 2: Préstamos de socio en situación a retiro.**

Actividad 1. Reunión con el área de Gerencia justificando con una previa reunión.

Actividad 2. Verificación de un nuevo implemento justificando con una observación los resultados con otras entidades.

Actividad 3. Evaluaciones de los presupuestos justificando como gastos que se van a generar.

Actividad 4. Reunión con los directivos y Gerencia justificando con una asamblea con los responsables.

Actividad 5. Poner en práctica el sistema justificando con unas previas evaluaciones de préstamos.

Actividad 6. Utilización del sistema justificando con por cada usuario.

Actividad 7. Comprobar el descuento en el mes proyectado justificando con los ingresos para la cooperativa.

### **Problema 3: Socio con baja liquidez**

Actividad 1. Conversar con el área de sistemas justificando con una coordinación mediante una reunión.

Actividad 2. Datos del asociado justificando mediante llamadas o de manera presencial por cada socio.

Actividad 3. Reportes actualizados justificando con los sistemas actuales.

Actividad 4. Conversar con el área de sistemas justificando mediante los reportes de las centrales de riesgo.

Actividad 5. Verificación de créditos no descontados justificando por envíos y retornos de cada mes.

Actividad 6. Observar si tiene otros ingresos justificando con las ultimas Boletas de pagos recibos por honorarios entre otros.

Actividad 7. Historial Crediticia justificando con la verificación si tiene préstamos con otras entidades.

Actividad 8. Verificar descuentos consecutivos justificando por el descuento de sus obligaciones como socio.

#### **4.2.6 Desarrollo de la propuesta**

El desarrollo por cada problema es según la situación en lo que actualmente presenta el problema la cooperativa en este caso con el fin de disminuir la morosidad, en tal sentido se mostrará a detalle lo siguiente:

##### **Problema 1.**

##### **Evaluar de acuerdo al reglamento del préstamo**

Se encuentra distintas actividades de manera periódicamente, asimismo en alguna de ellas las actividades tienen más de un mes de realizarlo por lo mismo que los directivos son personas militares y alguno de ellos están en actividad al cual no pueden permanecer muy seguido en la empresa.

Los logros son realizados de acuerdo al tiempo proyectado con la finalidad de un bienestar a la cooperativa, asimismo se encuentran las áreas responsables, los jefes de distintas áreas siempre antes de realizar cualquier actividad siempre lo hace con la aprobación de la gerencia y la alta directiva, para este problema el área más involucrada es sistemas y créditos, dicho grupo son los que a diario observan y dirigen los inconvenientes que está atravesando la cooperativa.

Actividades:									
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Conversar con el área de sistemas y con la aprobación de gerencia	02/01/2020	15	17/01/2020	Aceptación de gerencia en coordinación con el área indicada.	Gerencia	0,00	80,00	-80,00
2	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.	18/01/2020	18	05/02/2020	Acuerdos en base al sistema implementado.	Área de Créditos y Sistema	0,00	50,00	-50,00
3	Capacitaciones para el nuevo personal	06/02/2020	45	22/03/2020	Conocimiento en base al reglamento	Jefe de Recursos Humanos	0,00	800,00	-800,00
4	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio	27/03/2020	18	14/04/2020	Comprometerlos en hacer las gestiones porque cada analista tiene su usuario.	Jefatura de Créditos	0,00	10,00	-10,00
5	Poner en prueba el nuevo sistema	15/04/2020	60	14/06/2020	Los analistas ya tendrán la capacidad de utilizar el sistema.	Área de Créditos y Sistema	0,00	30,00	-30,00
6	Verificación y evaluación	15/06/2020	17	02/07/2020	Comprobación del sistema si hay falla o hay errores.	Sistema	0,00	0,00	0,00
7	Retorno del primer descuento por cada socio	03/07/2020	28	31/07/2020	Permite verificar cuanto se ha logrado captar el descuento	Área de Créditos y Recuperaciones	0,00	0,00	0,00
8	Utilización del nuevo sistema en la empresa	01/08/2020	30	31/08/2020	Sistema implementado para las evaluaciones crediticias.	Área de Créditos	0,00	150,00	-150,00
				00/01/1900			0,00	0,00	0,00
							S/ -	S/ 1.120,00	-S/ 1.120,00

Cuadro 5. Actividades y logros del problema 1.

### Objetivo para el problema N 1

Otorgar los préstamos de acuerdo al manual de créditos, porque se piensa mejorar tal situación y cumplir con los parámetros establecidos, con mayor razón si en caso exista la modificación del manual de créditos.

### Alternativa de solución

Hacer las evaluaciones de acuerdo al manual y reglamento de préstamos, se considera ello porque en muchas ocasiones se ha verificado que el analista hacia excepciones o como algunos eran nuevos entonces no analizaban como realmente ha debido de ser, por ello se considera la alternativa mencionada.

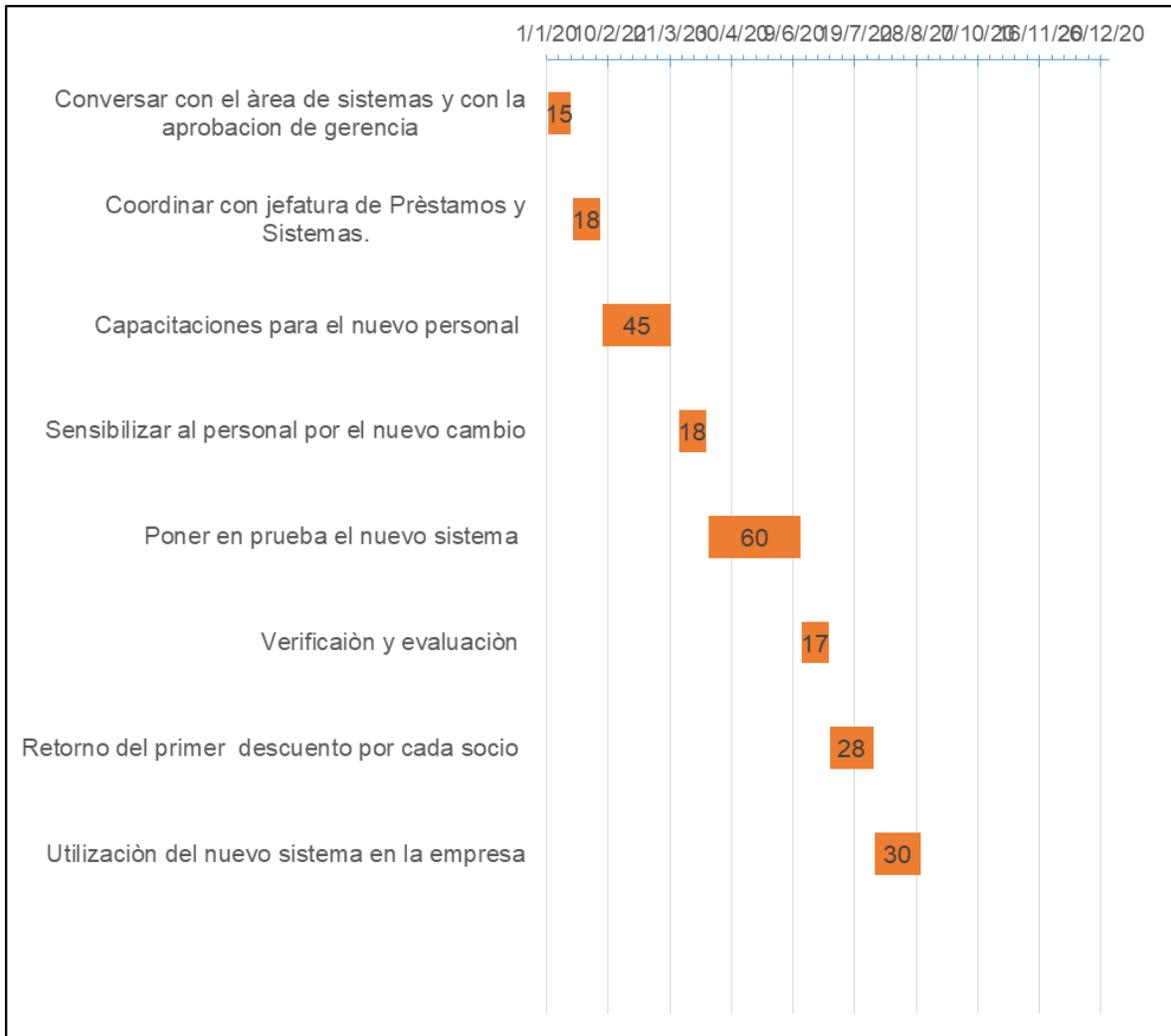


Figura 12. Alternativa de solución del problema N 1.

Encontramos el plan de contingencia donde se detalla por cada actividad, así como anteriormente se ha mencionado a consecuencia de ello tenemos su justificación por cada actividad del problema N 1.

Plan de contingencia:		
Nro	Actividad	Justificación
1	Reunión de sistemas y con la aprobación de la jefatura de Préstamos y	Coordinar una previa reunión.
2	Charlas informativas para el nuevo personal	Mediante un manual se explicará el nuevo sistema.
3	Organizar al personal por el nuevo sistema	Información en base al nuevo implemento al personal.
4	Realizar en prueba el nuevo sistema	Charlas informativas de manera grupal.
5	Verificación y evaluación del primer descuento por cada socio	Considerando el nuevo manual.
6	Verificación del primer descuento por cada socio	se observa con los retornos de en el mes de lo programado
7	Verificación del nuevo sistema en la práctica	Con dos meses de anticipación se verificará su descuento.
8	Verificación del nuevo sistema en la práctica	Corroborando los descuentos su boleta de pago del socio.

Cuadro 6. Actividad y justificación del problema 1.

### Indicadores de la propuesta

En el siguiente cuadro se demuestra cada indicador lo siguiente:

Indicador N 1: nos indica que por cada 500 préstamos atendidos para el periodo 2016 solo 350 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 70%, mientras que el 30% se ha verificado que no fueron atendidos considerando el reglamento solo se basaron a criterios.

Indicador N 2: nos indica que por cada 650 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 520 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 80%, mientras que el 20% se ha verificado que no fueron atendidos considerando el reglamento solo se basaron a criterios, es decir para este periodo se disminuyó casi un 10% se puede apreciar mediante el resultado.

Indicador N 3: nos indica que por cada 800 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 520 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 65%, mientras que el 35% se ha verificado que no fueron atendidos considerando el reglamento solo se basaron a criterios, a diferencia del periodo anterior tuvo un incremento al cual es porque también para dichos periodos llegaron analistas nuevos y no estaban lo suficientes capacitados.

Indicadores:			
Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017
			Indicador 3:
			2018
Créd. Eval. por el manual = $\frac{350}{500} * 100 = 70\%$		Créd. Atendidos	Créd. Atendidos
Créd. Atendidos		Créd. Eval. por el manual = $\frac{520}{650} * 100 = 80\%$	Créd. Eval. por el manual = $\frac{520}{800} * 100 = 65\%$
Créd. (Porcentaje) = 30%		Créd. (Porcentaje) = 20%	g (tasa de crecimiento) = 35%

Cuadro 7. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 1.

Para el siguiente cuadro nos muestra por cada indicador y periodo, una estimación en como disminuye cada préstamo atendido sin considerar el manual de créditos.

Año	Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:
	2016	2017	2018
2016	150,00	130,00	280
2017	45,00	26,00	98,00
2018	13,50	5,20	34,30
2019	4,05	1,04	12,01
2020	1,22	0,21	4,20
2021	0,36	0,04	1,47
2022	0,11	0,01	0,51
2023	0,03	0,00	0,18
2024	0,01	0,00	0,06
2025	0,00	0,00	0,02
2026	0,00	0,00	0,01
2027	0,00	0,00	0,00

Cuadro 8. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 1.

### Producto

El producto N 1 para el problema es donde se plantea realizar Instrucciones de trabajo, en ello se realizará una capacitación especializada, mientras que para el producto N 2 con la modificación del Manual de crédito porque se piensa realizar alguna modificación.

Productos:			
<b>Producto 1:</b>			
Instrucciones de trabajo			
<b>Producto 2:</b>			
Manual de crédito y formato			

Figura 13. El producto 1 Instrucciones de trabajo y Producto 2 Manual de crédito y formato.

<b>Problema 1:</b>		<b>Evaluar de acuerdo al reglamento del préstamo.</b>		<b>Objetivo:</b>		Otorgar los préstamos de acuerdo al manual de créditos.		<b>Alternativa de solución:</b>		Hacer las evaluaciones de acuerdo al manual y reglamento de préstamos									
<b>Actividades:</b>																			
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	Gantt Chart									
1	Conversar con el área de sistemas y con la aprobación de gerencia	02/01/2020	15	17/01/2020	Aceptación de gerencia en coordinación con el área indicada.	Gerencia	0,00	80,00	-80,00	Conversar con el área de sistemas y con la aprobación de gerencia									
2	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.	18/01/2020	18	05/02/2020	Acuerdos en base al sistema implementado.	Área de Créditos y Sistema	0,00	50,00	-50,00	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.									
3	Capacitaciones para el nuevo personal	06/02/2020	45	22/03/2020	Conocimiento en base al reglamento	Jefe de Recursos Humanos	0,00	800,00	-800,00	Capacitaciones para el nuevo personal									
4	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio	27/03/2020	18	14/04/2020	Comprometerlos en hacer las gestiones porque cada analista tiene usuario.	Jefatura de Créditos	0,00	10,00	-10,00	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio									
5	Poner en prueba el nuevo sistema	15/04/2020	60	14/06/2020	Los analistas ya tendrán la capacidad de utilizar el sistema.	Área de Créditos y Sistema	0,00	30,00	-30,00	Poner en prueba el nuevo sistema									
6	Verificación y evaluación	15/06/2020	17	02/07/2020	Comprobación del sistema si hay falla o hay errores.	Sistema	0,00	0,00	0,00	Verificación y evaluación									
7	Retorno del primer descuento por cada socio	03/07/2020	28	31/07/2020	Permite verificar cuanto se ha logrado captar el descuento	Área de Créditos y Recuperaciones	0,00	0,00	0,00	Retorno del primer descuento por cada socio									
8	Utilización del nuevo sistema en la empresa	01/08/2020	30	31/08/2020	Sistema implementado para las evaluaciones crediticias.	Área de Créditos	0,00	150,00	-150,00	Utilización del nuevo sistema en la empresa									
				00/01/1900			0,00	0,00	0,00										
							<b>S/ -</b>	<b>S/ 1.120,00</b>	<b>-S/ 1.120,00</b>										
<b>Plan de contingencia:</b>						<b>Indicadores:</b>			<b>Productos:</b>										
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017	Indicador 3:	2018	Producto 1:										
1	Conversar con el área de sistemas y con la aprobación de gerencia	Coordinar una previa reunión.	Créd. Eval. por el manual = $\frac{350}{500} * 100 = 70\%$		Créd. Atendidos		Créd. Atendidos		Instrucciones de trabajo										
2	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.	Mediante un manual se explicará el nuevo sistema.	Créd. Atendidos		Créd. Eval. por el manual = $\frac{520}{650} * 100 = 80\%$		Créd. Eval. por el manual = $\frac{520}{800} * 100 = 65\%$	Producto 2:											
3	Capacitaciones para el nuevo personal	Información en base al nuevo implemento al personal.										Manual de crédito y formato							
4	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio	Charlas informativas de manera grupal.													Producto 3:				
5	Poner en prueba el nuevo sistema	Considerando el nuevo manual.	Créd. (Porcentaje) = 30%		Créd. (Porcentaje) = 20%		Tasa de crecimiento = 35%												
6	Verificación y evaluación	se observa con los retornos de en el mes de lo programado																	
7	Retorno del primer descuento por cada socio	Con dos meses de anticipación se verificará su descuento.																	
8	Utilización del nuevo sistema en la empresa	Corroborando los descuentos su boleta de pago del socio.																	
9	#REF!		Año	Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:													
10	#REF!		2016	150,00	130,00	280													
11	#REF!		2017	45,00	26,00	98,00													
12	#REF!		2018	13,50	5,20	34,30													
13	#REF!		2019	4,05	1,04	12,01													
14	#REF!		2020	1,22	0,21	4,20													
15	#REF!		2021	0,36	0,04	1,47													
16	#REF!		2022	0,11	0,01	0,51													
17	#REF!		2023	0,03	0,00	0,18													
18	#REF!		2024	0,01	0,00	0,06													
19	#REF!		2025	0,00	0,00	0,02													
20	0		2026	0,00	0,00	0,01													
			2027	0,00	0,00	0,00													

Cuadro 9. Matriz del problema 1

## Presupuesto por actividad

### Ingresos y egresos de la actividad N 1

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 1, al cual no hay ingreso pero si se verifica un egreso de S/ 80 soles vale decir que se gastará en el primer mes del 02/01/2020 considerando dicho monto en impresiones de hojas, lapiceros y algunos plumones que lo utilizan en la pizarra para la breve explicación.

<b>Presupuesto para la actividad 1:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Conversar con el área de sistema	1		0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Conversar con el área de sistemas	1		80
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/80,00</b>

*Cuadro 10.* Ingresos y egresos de la actividad N 1

### Ingresos y egresos de la actividad N 2

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 2, al cual no hay ingreso pero si se verifica un egreso de S/ 50 soles vale decir que se gastará para el 18/01/2020 considerando dicho monto en impresiones de hojas y gestiones de llamadas para la breve explicación.

<b>Presupuesto para la actividad 2:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.	1		0
2				0

3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Coordinar con jefatura de Préstamos y Sistemas.	1		50
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/50,00</b>

*Cuadro 11.* Ingresos y egresos de la actividad N 2

### **Ingresos y egresos de la actividad N 3**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 3, al cual no hay ingreso pero si se verifica un egreso de S/ 800 soles valen decir que se gastará el 06/02/2020 considerando dicho monto en las capacitaciones por el personal encargado y responsable.

<b><u>Presupuesto para la actividad 3:</u></b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Capacitaciones para el nuevo personal			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Capacitaciones para el nuevo personal	1		800
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/800,00</b>

*Cuadro 12.* Ingresos y egresos de la actividad N 3.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 4**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 4, al cual no hay ingreso, pero si hay un

egreso de S/ 1000 soles valen decir que se gastará el 27/03/2020 considerando dicho monto en las reuniones con el personal al cual lo hará el área de recursos humanos encargado y responsable.

<b>Presupuesto para la actividad 4:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Sensibilizar al personal por el nuevo cambio			10
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/1000,00</b>

Cuadro 13. Ingresos y egresos de la actividad N 4.

### Ingresos y egresos de la actividad N 5

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 5, al cual no hay ingreso, pero si hay un egreso de S/ 30 soles valen decir que se gastará el 15/04/2020 considerando dicho monto en las pruebas del nuevo sistema, se apoya como hojas bond para poner generar algunos de los procesos como muestra.

<b>Presupuesto para la actividad 5:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Poner en prueba el nuevo sistema			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0,00</b>

<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Poner en prueba el nuevo sistema			30
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/30,00</b>

*Cuadro 14.* Ingresos y egresos de la actividad N 5.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 6**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 6, con fecha 03/07/2020 no hay ingreso tampoco egreso porque para esta actividad solo es cuestión de observación por el área de sistema.

<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación y evaluación			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>

<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación y evaluación			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>

*Cuadro 15.* Ingresos y egresos de la actividad N 6.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 7**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 7, con fecha 31/07/2020 al cual no hay ingreso tampoco no hay egreso porque para esta actividad solo es cuestión de observación por cada socio por medio de su boleta de pago.

<b>Presupuesto para la actividad 7:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Retorno del primer descuento por cada socio			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Retorno del primer descuento por cada socio			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>

*Cuadro 16.* Ingresos y egresos de la actividad N 7.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 8**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 8, con fecha 01/08/2020 al cual hay un egreso de S/ 150 soles, por ello para esta actividad dicho monto es para comprar algunos implementos.

<b>Presupuesto para la actividad 8:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Utilización del nuevo sistema en la empresa			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0,00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Utilización del nuevo sistema en la empresa			150

2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/150,00</b>

Cuadro 17. Ingresos y egresos de la actividad N 8.

## Problema 2

### Préstamos de socio en situación a retiro

Se encuentra distintas actividades de manera periódica, asimismo en alguna de ellas las actividades tienen más de un mes o menos de tres semanas para que sean realizados, por lo mismo en que las personas responsables en este caso los directivos son personas militares y alguno de ellos están en actividad al cual no pueden permanecer muy seguido en la empresa.

Los logros son realizados de acuerdo al tiempo proyectado con la finalidad de un bienestar a la cooperativa, asimismo se encuentran las áreas responsables, los jefes de distintas áreas siempre antes de realizar cualquier actividad siempre lo hace con la aprobación de gerencia y la alta directiva, para este problema el área más involucrada es área de recuperaciones, sistemas y créditos, dicho grupo son los que a diario observan y dirigen los inconvenientes que está atravesando la cooperativa, en cuanto al logro parcial se debe realizar con el apoyo de todo el área.

Actividades:									
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con el área de Gerencia	02/01/2020	30	01/02/2020	Coordinación con la institución F.F.A.A.	Gerencia	0,00	3000,00	-3000,00
2	Verificación de un nuevo implemento	02/02/2020	45	18/03/2020	Prueba de uso	Sistemas	0,00	60,00	-60,00
3	Evaluaciones de los presupuestos	19/03/2020	18	08/04/2020	Coordinación con Contabilidad y tesorería	Contabilidad	0,00	50,00	-50,00
4	Reunión con los directivos y Gerencia	07/04/2020	52	29/05/2020	Aprobación para el nuevo sistema	La junta directiva y Gerencia	0,00	3500,00	-3500,00
5	Poner en práctica el sistema	30/05/2020	62	31/07/2020	Capacitación al personal	Área de créditos - Recuperaciones	0,00	1160,00	-1160,00
6	Utilización del sistema	01/08/2020	64	04/10/2020	Comprometer a los socio con el sistema	Analistas de Créditos	0,00	0,00	0,00
7	probar el descuento en el mes prove	05/10/2020	18	23/10/2020	Descuento exitoso	Sistemas -Créditos	0,00	0,00	0,00
							<b>S/</b>	<b>- S/ 7.770,00</b>	<b>-S/ 7.770,00</b>

Cuadro 18. Actividades y logros del problema 2.

### Objetivo para el problema N 2

Identificar al asociado próximo a pasar en situación pensionista, porque anteriormente no se podía visualizar cuando el socio ya dejaba de laborar a la institución, pero problema era más delicado cuando tenía préstamo vigente y más aún si es con garantes.

### Alternativa de solución para el problema N 2

Implementación de un sistema de evaluación para préstamos, con lo mencionado ayudará en muchos factores porque a medida de las pruebas que se realizan antes de usar el nuevo sistema se verifica la capacidad de pago del socio, si está comprometido con otras entidades con convenios o si pasa a situación a retiro.

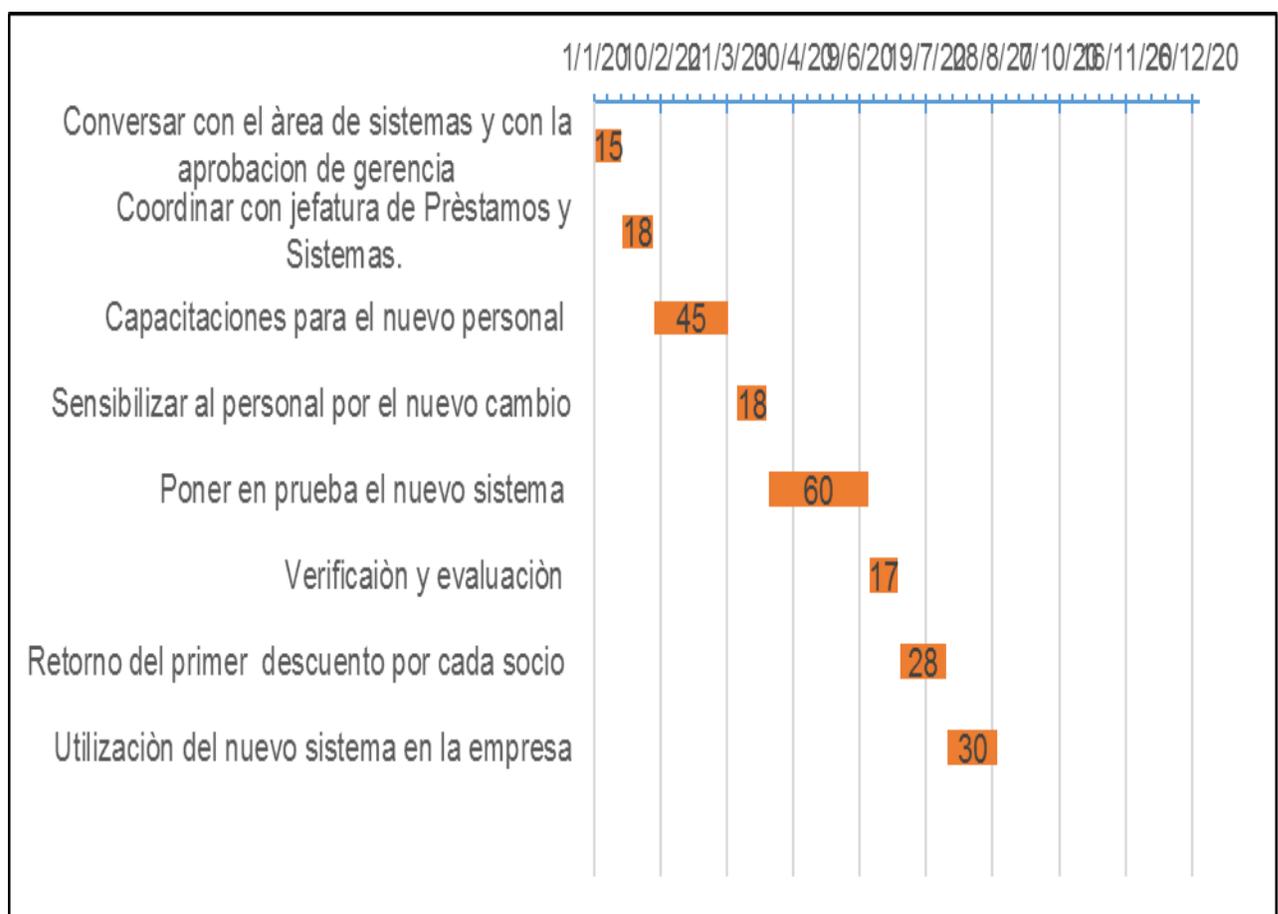


Figura 14. Alternativa de solución para el problema N 2.

Encontramos el plan de contingencia donde se detalla por cada actividad al cual cada una está con fecha a futura en consecuencia de ello tenemos su justificación por cada actividad del problema.

<b>Plan de contingencia:</b>		
<b>Nro</b>	<b>Actividad</b>	<b>Justificación</b>
1	Reunión con el área de Gerencia	<b>Coordinar una previa reunion.</b>
2	Verificación de un nuevo implemento	<b>observando los resultados con otras entidades</b>
3	Evaluaciones de los presupuestos	<b>Gastos que se van a generar</b>
4	Reunión con los directivos y Gerencia	<b>Asamblea con los responsables</b>
5	Poner en práctica el sistema	<b>Prácticas para evaluaciones de préstamos</b>
6	Utilización del sistema	<b>Generado por cada usuario</b>
7	probar el descuento en el mes proyec	<b>Ingresos para la cooperativa</b>

*Cuadro 19.* Actividad y justificación del problema 2.

### **Indicadores de la propuesta**

En el siguiente cuadro se demuestra cada indicador lo siguiente:

Indicador N 1: nos indica que por cada 700 préstamos atendidos para el periodo 2016 solo 600 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 85.71%, mientras que el 14.29% se ha verificado que no fueron atendidos considerando el reglamento solo se basaron a criterios e hicieron mediante sistema de la misma entidad, pero se estima con la nueva implementación se obtendrán resultados satisfactorios.

Indicador N 2: nos indica que por cada 600 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 580 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 96.7%, mientras que el 3.3% se ha verificado que no fueron atendidos considerando el reglamento solo se basaron a criterios, es decir para este periodo se disminuyó casi un 9% se puede apreciar mediante el resultado, asimismo con la nueva implementación del sistema se muestra una reducción de errores a diferencia del problema anterior.

Indicador N 3: nos indica que por cada 800 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 790 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 98.75%, mientras que el 1.25% se estima que no fueron atendidos considerando el

reglamento solo se basaron a criterios, a diferencia del periodo anterior tuvo un incremento a favor de la empresa, al cual es porque también con la nueva implementación lo que se busca es reducir una de las maneras es mediante una evaluación.

Indicadores:			
Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017
			Indicador 3:
			2018
Créd. sistema nuev		Créd. sistemanuev	Créd. sistemanuev
Créd. vigentes atend. = $\frac{600}{700} * 100 = 85.711\%$		Créd. vigentes atend. = $\frac{580}{600} * 100 = 96.7\%$	Créd. vigentes atend. = $\frac{790}{800} * 100 = 98.75\%$
Créd. (porcentaje) =	14.29%	Créd. (porcentaje) =	3.30%
		Créd. (porcentaje) =	1.25%

Cuadro 20. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 2.

Para el siguiente cuadro nos muestra por cada indicador y periodo, una estimación en como disminuye cada préstamo atendido sin considerar el manual de créditos.

Año	Indicador 1: 2016	Indicador 2: 2017	Indicador 3: 2018
2016	100.00	20.00	10.00
2017	14.29	0.66	0.13
2018	2.04	0.02	0.00
2019	0.29	0.00	0.00
2020	0.04	0.00	0.00
2021	0.01	0.00	0.00
2022	0.00	0.00	0.00
2023	0.00	0.00	0.00
2024	0.00	0.00	0.00
2025	0.00	0.00	0.00
2026	0.00	0.00	0.00
2027	0.00	0.00	0.00

Cuadro 21. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 2.

## Producto

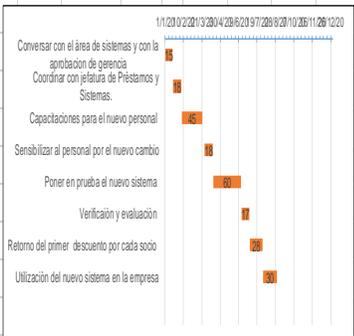
El producto N1 para el problema es donde se plantea realizar Procesos s de trabajo, en ello se realizará una capacitación especializada con la persona responsable quien instruirá a todo el personal responsable el implemento del nuevo sistema, mientras que para el producto N 2 consideramos un Manual para el nuevo sistema, a medida del nuevo producto le servirá al

analista para guiarse es decir les permitirá orientarse porque es algo novedoso para el área responsable.

<b>Productos:</b>			
<b>Producto 1:</b>			
Procesos de trabajo			
<b>Producto 2:</b>			
manual nuev. De sistema			

*Figura 15. Producto 1 procesos de trabajo y producto 2 Manual del nuevo sistema para el problema N 2.*

<b>Problema 1:</b>		<b>Préstamos de socio en situación a retiro.</b>		<b>Objetivo:</b>		<b>Identificar al asociado próximo a pasar en situación pensionista.</b>		<b>Alternativa de solución:</b>		<b>Implementación de un sistema de evaluación para préstamos</b>	
<b>Actividades:</b>											
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad	Pérdida	
1	Reunión con el área de Gerencia	02/01/2020	30	01/02/2020	Coordinación con la institución F.F.A.A.	Gerencia	0.00	3000.00	-3000.00		
2	Verificación de un nuevo implemento	02/02/2020	45	18/03/2020	Prueba de uso	Sistemas	0.00	60.00	-60.00		
3	Evaluaciones de los presupuestos	19/03/2020	18	06/04/2020	Coordinación con Contabilidad y Tesorería	Contabilidad	0.00	50.00	-50.00		
4	Reunión con los directivos y Gerencia	07/04/2020	52	29/05/2020	Aprobación para el nuevo sistema	La junta directiva y Gerencia	0.00	3500.00	-3500.00		
5	Poner en práctica el sistema	30/05/2020	62	31/07/2020	Capacitación al personal	Área de créditos - Recuperaciones	0.00	1160.00	-1160.00		
6	Utilización del sistema	01/08/2020	64	04/10/2020	Comprometer a los socio con el sistema	Analistas de Créditos	0.00	0.00	0.00		
7	probar el descuento en el mes proy	05/10/2020	18	23/10/2020	Descuento exitoso	Sistemas -Créditos	0.00	0.00	0.00		
							<b>S/</b>	<b>- S/</b>	<b>7,770.00</b>	<b>-S/</b>	<b>7,770.00</b>
<b>Plan de contingencia:</b>						<b>Indicadores:</b>					
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017	Indicador 3:	2018	<b>Productos:</b>		
1	Reunión con el área de Gerencia	Coordinar una previa reunion.							<b>Producto 1:</b>		
2	Verificación de un nuevo implemento	observando los resultados con otras entidades	Créd. sistema nuev		Créd. sistema nuev		Créd. sistema nuev		Procesos de trabajo		
3	Evaluaciones de los presupuestos	Gastos que se van a generar	Créd. vigentes atend. = $\frac{600}{700} * 100 = 85.711\%$		Créd. vigentes atend. = $\frac{580}{600} * 100 = 96.7\%$		Créd. vigentes atend. = $\frac{790}{800} * 100 = 98.75\%$				
4	Reunión con los directivos y Gerencia	Asamblea con los responsables	Créd. (porcentaje) =	14.28%	Créd. (porcentaje) =	3.30%	Créd. (porcentaje) =	1.25%	Producto 2:		
5	Poner en práctica el sistema	Prácticas para evaluaciones de préstamos									
6	Utilización del sistema	Generado por cada usuario							manual nuev. De sistema		
7	probar el descuento en el mes proy	Ingresos para la cooperativa									
8	#REF!		<b>Año</b>	<b>Indicador 1:</b>	<b>Indicador 2:</b>	<b>Indicador 3:</b>			Producto 3:		
9	#REF!		2016	100.00	20.00	10.00					
10	#REF!		2017	14.29	0.66	0.13					
11	#REF!		2018	2.04	0.02	0.00					
12	#REF!		2019	0.29	0.00	0.00					
13	#REF!		2020	0.04	0.00	0.00					
14	#REF!		2021	0.01	0.00	0.00					
15	#REF!		2022	0.00	0.00	0.00					
16	#REF!		2023	0.00	0.00	0.00					
17	#REF!		2024	0.00	0.00	0.00					
18	#REF!		2025	0.00	0.00	0.00					
19	#REF!		2026	0.00	0.00	0.00					
20	#REF!		2027	0.00	0.00	0.00					



Cuadro 22. Matriz del problema 2.

**Presupuesto por actividad**

**Ingresos y egresos de la actividad N 2**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 1, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/3000 soles vale decir que se gastará en el primer mes del 02/01/2020 considerando dicho monto en la sala de reunión se generará como parte de los gastos, las compras de hojas bond, lapiceros y algunas cosas que mayormente para las reuniones traen para los presentes.

<b>Presupuesto para la actividad 1:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reunión con el Gerente			
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reunión con el Gerente	1		3000
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/3,000.00</b>

Cuadro 23. Ingresos y egresos de la actividad N 1, para el problema N 2.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 2**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 2, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/ 600 soles, se gastará para el 02/02/2020 considerando dicho monto en impresiones de hojas y gestiones de llamadas para la breve explicación, ello lo hará un personal externo por ello dentro del monto está considerado solo las 3 horas que por solo ese día explicará.

<b>Presupuesto para la actividad 2:</b>				
-				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación de un nuevo implemento	1		0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación de un nuevo implemento	1		600
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/600.00</b>

Cuadro 24. Ingresos y egresos de la actividad N 2 para el problema N 2.

### Ingresos y egresos de la actividad N 3

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 3, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/ 50 soles, se gastará para el 06/04/2020 considerando dicho monto en impresiones y realizando las copias para de cada hoja al cual se realizará por conducto regular.

<b>Presupuesto para la actividad 3:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Evaluaciones de los presupuestos			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Evaluaciones de los presupuestos	1		50
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/50.00</b>

Cuadro 25. Ingresos y egresos de la actividad N 3 para el problema N 2.

### Ingresos y egresos de la actividad N 4

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 4, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/ 50 soles, se gastará para el 29/05/2020 considerando dicho monto en la reunión con la alta directiva y con el gerente, al cual se compra apuntes como posit , algunos útiles de escritorio entre otros.

<b>Presupuesto para la actividad 4:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reunión con los directivos y Gerencia			0
2				0
3				0

<b>Total</b>				<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reunión con los directivos y Gerencia	1		3500
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/3,500.00</b>

*Cuadro 26.* Ingresos y egresos de la actividad N 4 para el problema N 2.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 5**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 5, al cual no hay ingreso pero si se verifica un egreso de S/ 1160 soles vale decir que se gastará para el 31/07/2020 considerando dicho monto engestiones de llamadas para la breve explicación y realizado el pago a un tercero quien se le pagará por su servicio en cuanto su capacitación solo al área de sistema.

<b>Presupuesto para la actividad 5:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Poner en práctica el sistema			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Poner en práctica el sistema	1		1160
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/1,160.00</b>

*Cuadro 27.* Ingresos y egresos de la actividad N 5 para el problema N 2.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 6**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 6, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/ 1160 soles vale decir que se gastará para el 04/10/2020

considerando dicho monto para la utilización del nuevo sistema porque hay una posibilidad de aumentar los megas para la red, por la consideración de las otras filiales.

<b>Presupuesto para la actividad 6:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Utilización del sistema			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Utilización del sistema	1		3000
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/3,000.00</b>

Cuadro 28. Ingresos y egresos de la actividad N 6 para el problema N 2.

### Ingresos y egresos de la actividad N 7

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 7, al cual no hay ingreso ni egreso para el 23/10/2020 porque la verificación es por los mismos colaboradores es decir con el área de recuperaciones y sistema, ello no se genera ninguna salida de dinero.

<b>Presupuesto para la actividad 7:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Comprobar el descuento en el mes proyectado			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Comprobar el descuento en el mes proyectado			0
2				0
3				0
<b>Total</b>				<b>S/0.00</b>

Cuadro 29. Ingresos y egresos de la actividad N 7 para el problema N 2.

### Problema 3

### Socio con baja liquidez

Se encuentra distintas actividades de manera periódicamente para los tres últimos periodos, asimismo en alguna de ellas las actividades tienen más de un mes de realizarlo por lo mismo que los directivos son personas militares y alguno de ellos están en actividad al cual no pueden permanecer muy seguido en la empresa.

Los logros son realizados de acuerdo al tiempo proyectado con la finalidad de un bienestar a la cooperativa, asimismo se encuentran las áreas responsables, los jefes de distintas áreas siempre antes de realizar cualquier actividad siempre lo hace con la aprobación de la gerencia y la alta directiva, para este problema el área más involucrada es sistemas y créditos, dicho grupo son los que a diario observan y dirigen los inconvenientes que está atravesando la cooperativa.

Actividades:										
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Conversar con el área de sistemas	01/01/2020	15	16/01/2020	verificación mes a mes	sistemas	0.00	50.00	-50.00	
2	Datos del asociado	17/01/2020	50	07/03/2020	Actualización de los datos	Afiliación del asociado	0.00	950.00	-950.00	
3	Reportes actualizados	08/03/2020	35	12/04/2020	envíos y retornos del mes	Sistemas y créditos	0.00	180.00	-180.00	
4	Sistema equifax	13/04/2020	40	23/05/2020	Comprobación junto a su planilla	Analista de créditos	0.00	952.00	-952.00	
5	verificación de créditos no descontado	24/05/2020	54	17/07/2020	Identificar el motivo	Área de recuperaciones	0.00	40.00	-40.00	
6	Observar si tiene otros ingresos	18/07/2020	30	17/08/2020	Muestra de poder pagar	Asociado	0.00	20.00	-20.00	
7	Historial Crediticia	18/08/2020	30	17/09/2020	Análisis de pagos	Asociado y Analista de créd.	0.00	15.00	-15.00	
8	Verificar descuentos consecutivos	18/09/2020	30	18/10/2020	Corroborar el nivel de compromiso del socio	Recuperaciones y Créd.	0.00	25.00	-25.00	
							<b>S/</b>	<b>-</b>	<b>S/ 2,232.00</b>	<b>-S/ 2,232.00</b>

Cuadro 30. Actividades y logros del problema 3.

### Objetivo para el problema N 3

Analizar la capacidad de pago, es muy importante por medio de esa evaluación es donde se

podrá tener los descuentos consecutivos cuando el socio haya solicitado sus préstamos y si en caso no tenga capacidad de pago es mejor no arriesgarse.

### Alternativa de solución para el problema N 3

Establecer parámetros para el otorgamiento de préstamos, se toma dichas medidas porque en algunos meses los analistas han estado atendiendo a los socios sin considerar el reglamento y como consecuencia se muestra la morosidad.

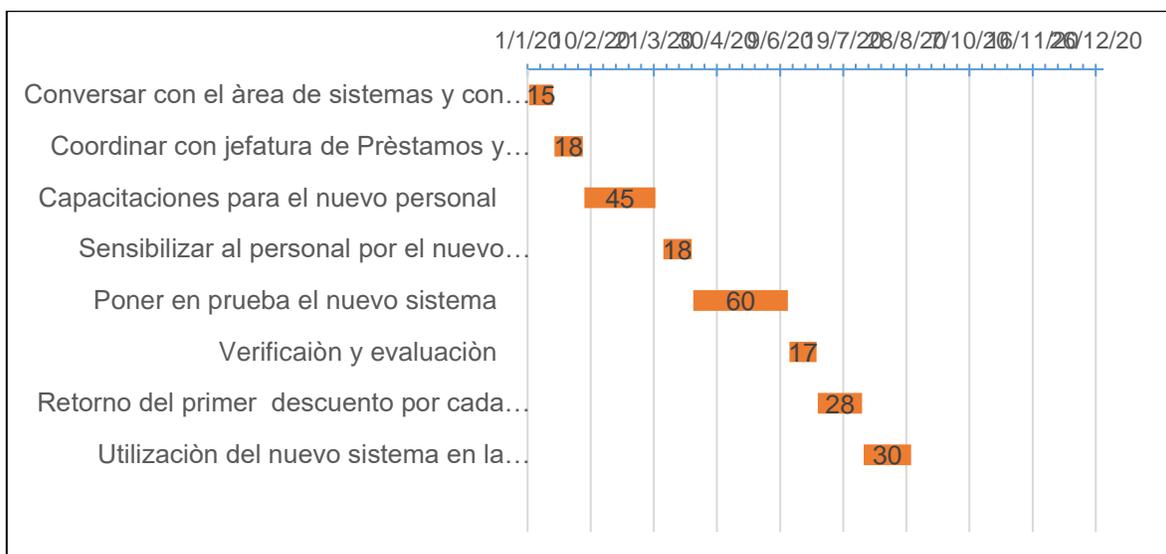


Figura 16. Gráfico cronológico del problema 3.

Encontramos el plan de contingencia donde se detalla por cada actividad, así como anteriormente se ha mencionado cada una de ellas, en consecuencia de ello tenemos su justificación por cada actividad del problema N 3.

Actividad	Justificación
Conversar con el área de sistemas	Coordinar mediante una reunión
Datos del asociado	Mediante llamadas o de manera presencial
Reportes actualizados	Sistemas actuales
Conversar con el área de sistemas	Reportes de las centrales de riesgo
Verificación de créditos no descontado	Por envíos y retornos de cada mes
Observar si tiene otros ingresos	Boletas, recibos por honorarios entre otros
Historial Crediticia	Verificar si tiene préstamos con otras entidades
Verificar descuentos consecutivos	Descuento de sus obligaciones como socio

Cuadro 31. Actividad y justificación del problema 3.

## Indicadores de la propuesta

En el siguiente cuadro se demuestra cada indicador lo siguiente:

Indicador N 1: nos indica que por cada 500 préstamos atendidos para el periodo 2016 solo 380 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 76%, mientras que el 24% se ha verificado que esos créditos fueron atendidos cuando el socio no tenía capacidad de endeudamiento al cual algunos analistas solo se basaron a criterios de manera hipotética, por ello como consecuencia es la morosidad.

Indicador N 2: nos indica que por cada 650 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 550 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 84.6%, mientras que el 15.4% se ha verificado que fueron atendidos con muy baja liquidez y como consecuencia se disminuye la morosidad a diferencia del periodo 2016 pero no es lo que se esperaba.

Indicador N 3: nos indica que por cada 800 préstamos atendidos para el periodo 2017 solo 600 son atendidos mediante el reglamento de créditos, representa de manera porcentual solo el 75%, mientras que el 25% es una muestra que no han tenido liquidez y a pesar de ello se le ha atendido con o sin compromiso de pago, no muchos no han cumplido por ende la morosidad aumenta y donde se realiza las carteras de morosidades de acuerdo a la condición.

Indicadores:						
Indicador 1:	2016	Indicador 2:	201117	Indicador 3:	2018	
Créd. sistema nuev		Créd. sistema nuev		Créd. sistema nuev		
Créd. vigentes atend=	$\frac{380}{500} * 100 = 76\%$	Créd. vigentes atend=	$\frac{550}{650} * 100 = 84.6\%$	Créd. vigentes atend=	$\frac{600}{800} * 100 = 75\%$	
Créd. (porcentaje) =	24%	Créd. (porcentaje) =	15.40%	Créd. (porcentaje) =	25%	

Cuadro 32. Indicadores del año 2016, 2017 y 2018 del problema 3.

Para el siguiente cuadro nos muestra por cada indicador y periodo, una estimación en como disminuye cada préstamo con morosidad al cual fue atendido sin considerar la capacidad de endeudamiento del titular.

Año	Indicador 1: 2016	Indicador 2: 201117	Indicador 3: 2018
2016	120.00	100.00	200.00
2017	28.80	15.40	50.00
2018	6.91	2.37	12.50
2019	1.66	0.37	3.13
2020	0.40	0.06	0.78
2021	0.10	0.01	0.20
2022	0.02	0.00	0.05
2023	0.01	0.00	0.01
2024	0.00	0.00	0.00
2025	0.00	0.00	0.00
2026	0.00	0.00	0.00
2027	0.00	0.00	0.00

*Cuadro 33. Indicadores de estimaciones para posteriores años del problema 3.*

### **Producto N 1 para el problema N 3**

El producto N1 para el problema es donde se plantea realizar la Estructura del programa, en ello se realizará con el profesional responsable quien instruirá al cual se respetará el organigrama de todo los jefes al cual se busca trabajar en equipo, mientras que para el producto N 2 consideramos las Instrucciones de trabajo, a medida del nuevo producto se manifiesta en que es muy importante instruir al personal con la finalidad en que ellos también se sientan augustos con su trabajo y brinden las atenciones necesarias al asociado.

<b>Productos:</b>			
<b>Producto 1:</b>			
Estructura del programa			
<b>Producto 2:</b>			
Intrucciones de trabajo			

Figura 17. Producto N 1 Estructura del programa y producto N 2 Instrucciones de trabajo, para el Problema N 3.

Problema 1:		Banco con baja liquidez		Objetivo:		Analizar la capacidad de pago		Alternativa de solución:		Establecer parámetros para el otorgamiento de préstamos																																																																																																																																																																																																							
<b>Actividades:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nro</th> <th>Actividad</th> <th>Inicio</th> <th>Días</th> <th>Fin</th> <th>Logro parcial</th> <th>Responsables</th> <th>Ingresos</th> <th>Egresos</th> <th>Utilidad/Perdida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Conversar con el área de sistemas</td> <td>01/01/2020</td> <td>15</td> <td>16/01/2020</td> <td>verificación mes a mes</td> <td>sistemas</td> <td>0.00</td> <td>50.00</td> <td>-50.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Datos del asociado</td> <td>17/01/2020</td> <td>50</td> <td>07/03/2020</td> <td>Actualización de los datos</td> <td>Atención al asociado</td> <td>0.00</td> <td>95.00</td> <td>-95.00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Reportes actualizados</td> <td>08/03/2020</td> <td>35</td> <td>12/04/2020</td> <td>envíos y retornos del mes</td> <td>Sistemas y créditos</td> <td>0.00</td> <td>160.00</td> <td>-160.00</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Sistema equifax</td> <td>13/04/2020</td> <td>40</td> <td>23/05/2020</td> <td>Comprobación junto a su planilla</td> <td>Análisis de créditos</td> <td>0.00</td> <td>95.00</td> <td>-95.00</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>aplicación de a débitos no descontado</td> <td>24/05/2020</td> <td>54</td> <td>17/07/2020</td> <td>identificar el motivo</td> <td>Área de recuperaciones</td> <td>0.00</td> <td>40.00</td> <td>-40.00</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Observar si tiene otros ingresos</td> <td>18/07/2020</td> <td>30</td> <td>17/08/2020</td> <td>Muestra de poder pagar</td> <td>Asociado</td> <td>0.00</td> <td>20.00</td> <td>-20.00</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Historia Crediticia</td> <td>18/08/2020</td> <td>30</td> <td>17/09/2020</td> <td>Análisis de pagos</td> <td>Asociado y Análisis de crédito</td> <td>0.00</td> <td>15.00</td> <td>-15.00</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Verificar de cuentas consecutivas</td> <td>18/09/2020</td> <td>30</td> <td>18/10/2020</td> <td>Comprobar el nivel de compromiso del socio</td> <td>Recuperaciones y Crédito</td> <td>0.00</td> <td>25.00</td> <td>-25.00</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td><b>9/</b></td> <td><b>-</b></td> <td><b>9/</b></td> <td><b>2,232.00</b></td> <td><b>-9/</b></td> <td><b>2,232.00</b></td> </tr> </tbody> </table>												Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida	1	Conversar con el área de sistemas	01/01/2020	15	16/01/2020	verificación mes a mes	sistemas	0.00	50.00	-50.00	2	Datos del asociado	17/01/2020	50	07/03/2020	Actualización de los datos	Atención al asociado	0.00	95.00	-95.00	3	Reportes actualizados	08/03/2020	35	12/04/2020	envíos y retornos del mes	Sistemas y créditos	0.00	160.00	-160.00	4	Sistema equifax	13/04/2020	40	23/05/2020	Comprobación junto a su planilla	Análisis de créditos	0.00	95.00	-95.00	5	aplicación de a débitos no descontado	24/05/2020	54	17/07/2020	identificar el motivo	Área de recuperaciones	0.00	40.00	-40.00	6	Observar si tiene otros ingresos	18/07/2020	30	17/08/2020	Muestra de poder pagar	Asociado	0.00	20.00	-20.00	7	Historia Crediticia	18/08/2020	30	17/09/2020	Análisis de pagos	Asociado y Análisis de crédito	0.00	15.00	-15.00	8	Verificar de cuentas consecutivas	18/09/2020	30	18/10/2020	Comprobar el nivel de compromiso del socio	Recuperaciones y Crédito	0.00	25.00	-25.00								<b>9/</b>	<b>-</b>	<b>9/</b>	<b>2,232.00</b>	<b>-9/</b>	<b>2,232.00</b>																																																																																															
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida																																																																																																																																																																																																								
1	Conversar con el área de sistemas	01/01/2020	15	16/01/2020	verificación mes a mes	sistemas	0.00	50.00	-50.00																																																																																																																																																																																																								
2	Datos del asociado	17/01/2020	50	07/03/2020	Actualización de los datos	Atención al asociado	0.00	95.00	-95.00																																																																																																																																																																																																								
3	Reportes actualizados	08/03/2020	35	12/04/2020	envíos y retornos del mes	Sistemas y créditos	0.00	160.00	-160.00																																																																																																																																																																																																								
4	Sistema equifax	13/04/2020	40	23/05/2020	Comprobación junto a su planilla	Análisis de créditos	0.00	95.00	-95.00																																																																																																																																																																																																								
5	aplicación de a débitos no descontado	24/05/2020	54	17/07/2020	identificar el motivo	Área de recuperaciones	0.00	40.00	-40.00																																																																																																																																																																																																								
6	Observar si tiene otros ingresos	18/07/2020	30	17/08/2020	Muestra de poder pagar	Asociado	0.00	20.00	-20.00																																																																																																																																																																																																								
7	Historia Crediticia	18/08/2020	30	17/09/2020	Análisis de pagos	Asociado y Análisis de crédito	0.00	15.00	-15.00																																																																																																																																																																																																								
8	Verificar de cuentas consecutivas	18/09/2020	30	18/10/2020	Comprobar el nivel de compromiso del socio	Recuperaciones y Crédito	0.00	25.00	-25.00																																																																																																																																																																																																								
							<b>9/</b>	<b>-</b>	<b>9/</b>	<b>2,232.00</b>	<b>-9/</b>	<b>2,232.00</b>																																																																																																																																																																																																					
<b>Plan de contingencia:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nro</th> <th>Actividad</th> <th>Justificación</th> <th>Indicador 1:</th> <th>2016</th> <th>Indicador 2:</th> <th>2017</th> <th>Indicador 3:</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Conversar con el área de sistemas</td> <td>Coordinar mediante una reunión</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Datos del asociado</td> <td>El cliente llamado o de manera presencial</td> <td>Crd. sistema nuev</td> <td></td> <td>Crd. sistema nuev</td> <td></td> <td>Crd. sistema nuev</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Reportes actualizados</td> <td>Sistemas actuales</td> <td>Crd. vigente actualiz</td> <td><math>\frac{333}{333} = 100\% = 76\%</math></td> <td>Crd. vigente actualiz</td> <td><math>\frac{333}{333} = 100\% = 44.6\%</math></td> <td>Crd. vigente actualiz</td> <td><math>\frac{600}{800} = 100 = 75\%</math></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Conversar con el área de sistemas</td> <td>Reportes de las centrales de riesgo</td> <td>CM (pasantía) *</td> <td>24%</td> <td>CM (pasantía) *</td> <td>15.42%</td> <td>CM (pasantía) *</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>aplicación de a débitos no descontado</td> <td>Por envíos y retornos de cada mes</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Observar si tiene otros ingresos</td> <td>Boletas, recibos por honorarios entre otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Historia Crediticia</td> <td>Verificar si tiene préstamos con otras entidades</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Verificar de cuentas consecutivas</td> <td>Desempeño de sus obligaciones como socio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2016</td> <td>100.00</td> <td>100.00</td> <td>200.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2017</td> <td>28.30</td> <td>15.42</td> <td>30.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2018</td> <td>6.91</td> <td>2.37</td> <td>12.50</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2019</td> <td>1.66</td> <td>0.37</td> <td>3.13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2020</td> <td>0.40</td> <td>0.09</td> <td>0.79</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2021</td> <td>0.10</td> <td>0.01</td> <td>0.20</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2022</td> <td>0.02</td> <td>0.00</td> <td>0.09</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2023</td> <td>0.01</td> <td>0.00</td> <td>0.01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2024</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2025</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2026</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>#/REF</td> <td></td> <td>2027</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017	Indicador 3:	2018	1	Conversar con el área de sistemas	Coordinar mediante una reunión							2	Datos del asociado	El cliente llamado o de manera presencial	Crd. sistema nuev		Crd. sistema nuev		Crd. sistema nuev		3	Reportes actualizados	Sistemas actuales	Crd. vigente actualiz	$\frac{333}{333} = 100\% = 76\%$	Crd. vigente actualiz	$\frac{333}{333} = 100\% = 44.6\%$	Crd. vigente actualiz	$\frac{600}{800} = 100 = 75\%$	4	Conversar con el área de sistemas	Reportes de las centrales de riesgo	CM (pasantía) *	24%	CM (pasantía) *	15.42%	CM (pasantía) *	25%	5	aplicación de a débitos no descontado	Por envíos y retornos de cada mes							6	Observar si tiene otros ingresos	Boletas, recibos por honorarios entre otros							7	Historia Crediticia	Verificar si tiene préstamos con otras entidades							8	Verificar de cuentas consecutivas	Desempeño de sus obligaciones como socio							9									10	#/REF		2016	100.00	100.00	200.00			11	#/REF		2017	28.30	15.42	30.00			12	#/REF		2018	6.91	2.37	12.50			13	#/REF		2019	1.66	0.37	3.13			14	#/REF		2020	0.40	0.09	0.79			15	#/REF		2021	0.10	0.01	0.20			16	#/REF		2022	0.02	0.00	0.09			17	#/REF		2023	0.01	0.00	0.01			18	#/REF		2024	0.00	0.00	0.00			19	#/REF		2025	0.00	0.00	0.00			20	#/REF		2026	0.00	0.00	0.00			21	#/REF		2027	0.00	0.00	0.00		
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	2016	Indicador 2:	2017	Indicador 3:	2018																																																																																																																																																																																																									
1	Conversar con el área de sistemas	Coordinar mediante una reunión																																																																																																																																																																																																															
2	Datos del asociado	El cliente llamado o de manera presencial	Crd. sistema nuev		Crd. sistema nuev		Crd. sistema nuev																																																																																																																																																																																																										
3	Reportes actualizados	Sistemas actuales	Crd. vigente actualiz	$\frac{333}{333} = 100\% = 76\%$	Crd. vigente actualiz	$\frac{333}{333} = 100\% = 44.6\%$	Crd. vigente actualiz	$\frac{600}{800} = 100 = 75\%$																																																																																																																																																																																																									
4	Conversar con el área de sistemas	Reportes de las centrales de riesgo	CM (pasantía) *	24%	CM (pasantía) *	15.42%	CM (pasantía) *	25%																																																																																																																																																																																																									
5	aplicación de a débitos no descontado	Por envíos y retornos de cada mes																																																																																																																																																																																																															
6	Observar si tiene otros ingresos	Boletas, recibos por honorarios entre otros																																																																																																																																																																																																															
7	Historia Crediticia	Verificar si tiene préstamos con otras entidades																																																																																																																																																																																																															
8	Verificar de cuentas consecutivas	Desempeño de sus obligaciones como socio																																																																																																																																																																																																															
9																																																																																																																																																																																																																	
10	#/REF		2016	100.00	100.00	200.00																																																																																																																																																																																																											
11	#/REF		2017	28.30	15.42	30.00																																																																																																																																																																																																											
12	#/REF		2018	6.91	2.37	12.50																																																																																																																																																																																																											
13	#/REF		2019	1.66	0.37	3.13																																																																																																																																																																																																											
14	#/REF		2020	0.40	0.09	0.79																																																																																																																																																																																																											
15	#/REF		2021	0.10	0.01	0.20																																																																																																																																																																																																											
16	#/REF		2022	0.02	0.00	0.09																																																																																																																																																																																																											
17	#/REF		2023	0.01	0.00	0.01																																																																																																																																																																																																											
18	#/REF		2024	0.00	0.00	0.00																																																																																																																																																																																																											
19	#/REF		2025	0.00	0.00	0.00																																																																																																																																																																																																											
20	#/REF		2026	0.00	0.00	0.00																																																																																																																																																																																																											
21	#/REF		2027	0.00	0.00	0.00																																																																																																																																																																																																											
<b>Productos:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto 1:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estructura del programa</td> </tr> <tr> <th>Producto 2:</th> </tr> <tr> <td>Instrucciones de trabajo</td> </tr> <tr> <th>Producto 3:</th> </tr> </tbody> </table>												Producto 1:	Estructura del programa	Producto 2:	Instrucciones de trabajo	Producto 3:																																																																																																																																																																																																	
Producto 1:																																																																																																																																																																																																																	
Estructura del programa																																																																																																																																																																																																																	
Producto 2:																																																																																																																																																																																																																	
Instrucciones de trabajo																																																																																																																																																																																																																	
Producto 3:																																																																																																																																																																																																																	

Cuadro 34. Matriz del problema 3.

**Presupuesto por actividad**

**Ingresos y egresos de la actividad N 1**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 1, al cual no hay ingreso, pero si se

verifica un egreso de S/50 soles se gastarán en el primer mes del 02/01/2020 considerando dicho monto en la sala de reunión se generará como parte de los gastos, las compras de hojas bond, lapiceros y llamadas para la previa conversación.

<b>Presupuesto para la actividad 1:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Conversar con el área de sistemas			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Conversar con el área de sistemas	1		50
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/50.00</b>

*Cuadro 35.* Ingresos y egresos de la actividad N 1 del problema N 3.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 2**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 2, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/950 soles se gastarán en el primer mes del 17/01/2020 considerando dicho monto para la actualización de datos como incentivo al asociado se obsequia lapiceros o llaveritos, una manera que el socio pueda brindar sus teléfonos actuales, dirección de vivienda actual, correo electrónico o referencia de sus familiares, los datos ayudan al área e Recuperaciones si en caso su préstamo no se ha pagado se envía las notificaciones por cualquiera de sus datos brindados con mayor instancia lo actualizado.

<b>Presupuesto para la actividad 2:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Datos del asociado	1		0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Datos del asociado	1		950
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/950.00</b>

*Cuadro 36.* Ingresos y egresos de la actividad N 2 del problema N 3.

### **Ingresos y egresos de la actividad N 3**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 3, al cual no hay ingreso, pero si se verifica un egreso de S/180 soles se gastarán el 09/03/2020 considerando dicho monto para los reportes actualizados en su estado de cuenta y cronograma a la fecha.

<b>Presupuesto para la actividad 3:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reportes actualizados	1		0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Reportes actualizados	1		180
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/180.00</b>

*Cuadro 37.* Ingresos y egresos de la actividad N 3 del problema N 3.

#### **Ingresos y egresos de la actividad N 4**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 4, al cual no hay ingreso, pero si un egreso de S/952 soles se gastarán el 14/04/2020 considerando dicho monto para los reportes del sistema de Equifax donde se verifica si el socio tiene deudas con otras entidades.

<b>Presupuesto para la actividad 4:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Sistema equifax			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Sistema equifax	1		952
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/952.00</b>

*Cuadro 38.* Ingresos y egresos de la actividad N 4 del problema N 3.

#### **Ingresos y egresos de la actividad N 5**

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 5, al cual no hay ingreso, pero si un egreso de S/40 soles se gastarán el 25/05/2020 que serán destinados para la verificación de créditos no descontados en consecuencia a ello el área de riesgo envía las notificaciones.

<b>Presupuesto para la actividad 5:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación de créditos no descontados			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificación de créditos no descontados	1		40
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/40.00</b>

Cuadro 39. Ingresos y egresos de la actividad N 5 del problema N 3.

### Ingresos y egresos de la actividad N 6

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 6, al cual no hay ingreso, pero si un egreso de S/20 soles se gastarán el 19/07/2020 que serán destinados para la observación si tienen otros ingresos, pero eso no significa que de allí se les va a cobrar al socio porque ello no es descontado por planilla de pago.

<b>Presupuesto para la actividad 6:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Observar si tiene otros ingresos			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Observar si tiene otros ingresos			20
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/20.00</b>

Cuadro 40. Ingresos y egresos de la actividad N 6 del problema N 3.

### Ingresos y egresos de la actividad N 7

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 7, al cual no hay ingreso, pero si un egreso de S/15 soles se gastarán el 19/08/2020 que serán destinados para observar como ha formado su propio historial crediticio porque ello es una muestra de su comportamiento de pago.

<b>Presupuesto para la actividad 7:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Historial Crediticia			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Historial Crediticia	1		15
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/15.00</b>

*Cuadro 41. Ingresos y egresos de la actividad N 7 del problema N 3.*

### Ingresos y egresos de la actividad N 8

Verificación del cuadro de acuerdo a la actividad N 8, al cual no hay ingreso, pero si un egreso de S/25 soles se gastarán el 19/09/2020 que serán destinados para visualizar por medio del sistema sus descuentos consecutivos que se obtendrá por su boleta de pago.

<b>Presupuesto para la actividad 8:</b>				
<b>Ingresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificar descuentos consecutivos			0
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/0.00</b>
<b>Egresos</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Verificar descuentos consecutivos			25
2				0
3				0
			<b>Total</b>	<b>S/25.00</b>

*Cuadro 42.* Ingresos y egresos de la actividad N 8 del problema N 3.

### 4.3 Discusión

El presente trabajo denominado Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la Cartera de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Créditos, Chorrillos 2017-2018, a medida que fue concluida satisfactoriamente el estudio de campo cumple con el objetivo en la implementación de un sistema de evaluación para disminuir la cartera de morosidad al cual se obtuvo los resultados positivos para el planteamiento de la propuesta que da como solución e incluso las estimaciones a futuros serán ejecutados para desarrollar la mejoría para la empresa.

Las gestiones de préstamos a medida del tiempo siempre existe un riesgo en que se puede o no se puede descontar por boleta de pago porque la cooperativa tiene convenios es decir el socio no va a pagar por ventanilla sino que el descuento es directo de su boleta de pago, por ende no algunos no se han logrado un descuento exitoso por lo mismo que no se puede predecir, al cual a consecuencia es donde se genera las carteras de morosidades es decir según los tiempos de atrasos se forma cada una de ellas, a tal sentido los datos son atraídos del estado de situación financiera, asimismo para el año 2018 es muy preocupante dicha situación.

Por tal sentido se coincide con Pineda (2017), menciona que es importante las verificaciones porque permitirán identificar cada elemento, por intermedio de ello se observará el ingreso o retorno en este sentido para la empresa, quiere decir si el socio tuvo descuento por boleta al cual se corrobora con el sistema de tal manera con el nuevo ayuda a ver los casos que si logran descuentos y otros que ya no podrán ser atendidos por lo mismo que no hay capacidad de pago.

La alta directiva aprueba en coordinación con el gerente general, dicha implementación de sistema porque también la corrobora que las otras entidades bancarias tiene una implementación a favor de la empresa, en la investigación se resalta como un apoyo óptimo para tener un cumplimiento con los descuentos, asimismo cada uno de los entrevistados mencionan el gran problema que está presentando la cooperativa en los últimos periodos 2016, 2017 y 2018, para el presente año se estará tomando las mejores soluciones. Tal como lo menciona Kahneman y Tversky (2013), donde identifica que existen diversidades de riesgos con inconsistencias por algunos principios básicos, de cierta manera el riesgo para las aprobaciones de préstamos por mas capacidad de pago que tengan algunos a mediados del tiempo según cronograma de pago ya no se logra captar el descuento, puede existir algunas contingencias como una asignación judicial en ese sentido se da prioridad a ese descuento y los demás pasan a ser terceros en descontar por boleta, allí es donde se observa el compromiso del socio y si en caso demora en pagarlo, la empresa tiene la obligación de reportarlo en la central de riesgo.

Respecto al nuevo sistema de evaluaciones de préstamos para reducir la morosidad es un factor primordial para el crecimiento de la cooperativa porque ayudan a tomar decisiones en base al sistema que arroja a medida de la consulta en que se efectúa, por ende lo menciona Sarmiento y Vélez (2007) indican que los factores tecnológicos de acuerdo a cada presentación de trabajo, se tiene que cumplir las expectativas para el solicitante, al cual ello se encuentra en los datos que están en los sistemas, asimismo mencionan encontrar un equilibrio mediante las colocaciones financieras y el pronto pago por parte del asociado, conforme a lo que se proyecta realizar ello ayudará a no incrementarse más las carteras de morosidades salvo en que exista las contingencias de pago.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 5.1 Conclusiones

- Primero: Según la implementación del nuevo sistema de evaluación para reducir la cartera de morosidad se determina que esta operación directa es con la obtención de los datos por intermedio de los estados financieros al cual en el activo está a detalle los créditos, mediante las fórmulas presentadas se hallan los niveles de carteras de morosidades, así como la cartera pesada, cartera de alto riesgo y la cartera atrasada.
- Segundo: Analizar los problemas de la cartera de morosidad, de implementar el sistema será de gran importancia para prevenir morosidades porque mediante la consulta que se realice el sistema ya arroja la capacidad de endeudamiento del socio, menciona si el socio está en actividad, menciona si está comprometido con otra entidad e incluso se verifica su descuento para el presente mes en que se realiza la consulta.
- Tercero: Explicar los factores de la cartera de morosidad, mediante la ficha de registro se verifica cada cartera de morosidad, así como la de cartera de alto riesgo, cartera pesada y cartera atrasada, con sus respectivos análisis con las respectivas fórmulas para obtener los resultados que con ello se compara mediante los periodos anteriores el índice de morosidad cabe recalcar que para el periodo 2018 hay aumento de carteras de morosidades.
- Cuarto: Evaluar los niveles de morosidad, para el presente trabajo de investigación se desarrolla con los tres tipos que presenta la cartera de morosidad, ello es la cartera de alto riesgo, cartera pesada y la cartera atrasada, se muestra mediante un análisis de evaluación cuanto es representado cada uno de ellos, los datos son obtenidos del mismo estado de situación financiera y en base al año 2018, es preocupante porque el nivel va en aumento.

## 5.2 Sugerencias

- Primero: Para la nueva implementación del sistema de evaluación se recomienda respetar cada resultado que se obtiene por medio del cada informe que se presenta, asimismo considerarlo en el manual de crédito y al reglamento algunas cláusulas que tienen que estar con las respectivas estipulaciones, cabe recalcar este sistema es nuevo al cual recién será utilizado, mediante los estudios se espera obtener mejorías para la cooperativa.
- Segundo: Al momento de realizar los análisis para la cartera de morosidad, el analista quien es el que da la aprobación, se debe guiar mediante cada resultado que encuentre del nuevo sistema, porque ello es una evidencia para que en un futuro tenga un antecedente en que fue evaluado el solicitante con la consulta del nuevo sistema, conforme a las aprobaciones se formará un historial crediticio.
- Tercero: Mediante las explicaciones por medio de la ficha registro, se sugiere tomar las mejores medidas del caso para que no siga aumentando las carteras de periodos anteriores, porque mientras más pasan los días se genera a diario el interés moratorio, al cual ello no le conviene al asociado porque paralelamente no podrá avalar a nadie ni solicitar ningún tipo de crédito, al cual el socio y su aval en caso tuviera crédito mayor a su aporte, se perjudica de manera directa e inmediata.
- Cuarto: Para los niveles de morosidad se sugiere trabajar con el área de recuperaciones lo más pronto posible, porque a diario se sigue incrementando la morosidad, el área tiene que recuperar lo más pronto posible cada cartera, con las respectivas llamadas, notificaciones o enviar mensajes a los correos o la aplicación de las redes, ello ayuda a comunicarse con el socio porque algunos no están enterados que no tienen descuentos consecutivos por su boleta de pago.

## **CAPÍTULO VI**

## **REFERENCIAS**

- Aguilar, A. (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú (Informe Técnico Final). <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Andía, C. (2002). Cartera pesada presenta características más diferenciadas. *Revista Economía: Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras*. P.U.C.P. Vol. 25, Núm. 50
- Aparicio M. & Moreno P. (2011). Este documento analiza los mecanismos de transmisión del ciclo económico. Perú *Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011)*
- B.C.R.P., (2011). El Banco Central de Reserva del Perú pone a disposición del público en general el presente *Glosario de Términos Económicos con la finalidad de facilitar la mejor comprensión de la información económica en general*, en particular la contenida en las publicaciones periódicas del Instituto Emisor. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Balestrini, A. (2006). Una muestra es una parte representativa de una población con características que deben producirse en ella para la obtención de los resultados. Buenos Aires.
- Bedoya, J. (2017). *Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina*, este artículo menciona sobre un periodo de inestabilidad macroeconómica. Bogotá DOI:10.13043/DYS.78.7. DOI: 10.13043/DYS.78.7.
- Bernoulli, D. (2011). Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo. En *The Kelly Capital Growth Investment Criterion: Teoría y práctica* (pp. 11-24) [https://doi.org/10.1142/9789814293501\\_0002](https://doi.org/10.1142/9789814293501_0002)
- Camargo P. & Andía L. (2002). Cartera pesada se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. *Revista*

Economía: *Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras*. P.U.C.P.  
Vol. 25, Núm. 50

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época/Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83
- Chávez, N. (2018). *Financiamiento de créditos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos*, Lima 2018, Tesis para obtener el título de Contador Público. Lugar: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Dávila, G.(2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext).
- De La Dehesa & Guillamon, F. (1992). Existen factores microeconómicos y macroeconómicos que afectan a la morosidad, habiendo entidades con menos de la mitad. El diario [https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html)
- Estrada, L. & Deslauriers, J.(2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 61, 2-19.
- Fernández, G. (1991 ). Los intereses moratorios son debidos por el hecho del retraso del deudor en el cumplimiento de la obligación. a través de su publicación en la Revista de Derecho de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, A. (1993). Análisis documentales conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 3(1), 11 <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>
- Gómez, M. (2004). Consumo en Brasil: *Teoría del ingreso permanente, la formación de los hábitos y de las restricciones permanentes de liquidez*. *Journal of Economics*, 58 (3) <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71402004000300004>.

- Guzmán, S. (2017). Presenta la tesis titulada *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa Pública, Lima 2017*, tesis para optar el título de Contador Público. Lima, Universidad Privada Norbert Wiener.
- Hernández F., Fernandez, C. y Baptista P. (2003). “La muestra tiene entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernández et al, 2003, p. 121) [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/aroche\\_j\\_z/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_z/capitulo3.pdf)
- Hernández, F. Fernandez, C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación en las distribuciones con frecuencias. 6ta ed. España.
- Hernandez R., Fernandez C. y Baptista P. (1998). La investigación cuantitativa destaca la creación de instrumentos para medir una serie de fenómenos psicosociales. Metodología de la investigación (Vol. 6). México: Mcgraw-hill
- Lizarzaburu C., Berggrun, N., & Quispe, H.(2002).Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano1. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 96-103.
- Lorenzo S. , Solís N. y Lorenzo, P. (2010). La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas es el fondo de maniobra que propone visualiza los ingresos de los activos Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/isl.htm>.
- Martins D., De Faria A., Campi L. y Souza A.(2017). El nivel de influencia de la confianza, cooperativas de crédito en Brasil. *Revista de Administração (São Paulo)*, 52(1), 47-58. [doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.003](https://doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.003)
- Marzo, C., Wicijowski, L.& Rodríguez, P. (2008). La Morosidad: Definición y Algunas Referencias. España informe del sitio web: [https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_preencion\\_morosidad.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf)
- Méndez, N. (2005). La implementación del sistema de créditos europeo. Aprendizaje en la Universidad. *Revista Española de Pedagogía*. Vol. 63, No. 230, pp. 43-62.
- Moncada J. & Rodríguez B. (2018). Presentando la investigación titulado *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana*

*Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank*. Lima Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. DOI 10.19083/tesis/624526

- Morales, M. y Vargas, N.(2017). Presenta el trabajo de tesis titulado en *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. Lima. Universidad : Pontificia Universidad Católica del Perú
- Moreno, H. & Aparicio, C. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: *una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011)*. *Documento de trabajo, 3*, 27-citation\_lastpage.
- Muñoz, L. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. *Revista de Estudios Económicos, 4*, 107-118.
- Kahneman, D. y Tversky A.(2013). Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo. En el Manual de los fundamentos de la toma de decisiones financieras: Parte I (pp. 99-127). [https://doi.org/10.1142/9789814417358\\_0006](https://doi.org/10.1142/9789814417358_0006)
- Pérez, J. (2018). *Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017*. Tesis para optar el título de Economista. Ecuador en la Universidad de las Américas del Ecuador.
- Pérez, D., Sánchez, R., & Calderón, D. (2010). Los grupos de discusión como metodología adecuada para estudiar las cogniciones sociales. *Actualidades en Psicología (Current Trends in Psychology)*, 23(110), 87-101.
- Pezo, L. (2018). *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*. Tesis es para obtener el título de Contador Público. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Pineda C. (2017). Los sistemas contables en la teoría general de sistemas se orienta al control del presupuesto. *Revista Visión Contable, (2)*, 65-89. DOI: 10.24142/rvc ISSN: 0121-5337 ISSN: 2539-0104

- Pintado, M., Palacios, R., Vela, U., & Paima, L., (2012). La Cartera de Alto Riesgo: Lambayeque. *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Perú.
- Recarte, A.(2009). La tasa de morosidad en el Banco de España van reduciendo, primero, las "provisiones genéricas". España. Informe del portal web <https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-proprios-51986/>
- Rico, L., Marsans, M., Márquez, C., Borrás, A., Riba, L., Savall, D. & Blasco, C. (2006). Relaciones interdisciplinarias y humanización en las unidades de cuidados intensivos. *Enfermería intensiva*, 17(4), 141-153.
- Riebes, R. Iñesta, E., Ibáñez, C. & Pérez, A. (2014). Una propuesta metodológica para el análisis experimental del aprendizaje comprensivo. *Revista Mexicana de Psicología*, 31(2).
- Rodríguez, D., Herrera, F., & Lorenzo, A. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos, Se enumera una serie de aspectos relativos a sus rasgos distintivos, posicionamiento en el proceso de investigación y etapas que configuran su desarrollo. . Proceso general y criterios de calidad.
- Rodríguez, C., Herrera, L., & Lorenzo, O. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad.
- Sarmiento, R. y Vélez, R.(2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica trabaja sobre un modelo de mercado, que se componen de factores tecnológicos, preferencias y expectativas. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración - Vol. II No. 4* (25-49).
- Uquillas, A. y González, C.(2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. *Ensayos sobre Política Económica*, 35(84), 245-259. [doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002](https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002)

- Vela, C., Uriol, T., Paima, M., Palacios, B., & Pintado, P. (2012 ). La Cartera Pesada: Es el cociente entre la suma. *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Lima Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Peru.
- Vaz, G. & González, R. (2000). Los métodos de análisis de riesgo, las recomendaciones de especialistas y la Ley 3/2004, son algunos de los instrumentos que se analizan a lo largo de este trabajo. España, Universidad de Zaragoza. [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Vela, C., Uriol, T., Paima, M., Palacios, B., & Pintado, P. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Lambayeque. <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>
- Volken, A., Alonso S., & Gómez , B. (2012). El análisis de contenido por ordenador. Madrid.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de la investigación

#### Título:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:		
			Sub categorías	Indicadores	Item
¿Cómo reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	Implementar un sistema de evaluación para reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.	La implementación del sistema de evaluación permitirá reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018, conllevando en tener las mejores opciones para un mejor proceso progresivo de ingreso.	Cartera de Morosidad	1. Cartera atrasada	suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial. $=C.V.+ C.j$
				2. Cartera de Alto Riesgo	suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial. $=C.r.+ C.r.+ C.v.+ C.j.$
			3. Cartera Pesada	suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida. $=DE+DU + PÉR$	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Sub categorías</b>			
¿Cómo se encuentra la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	¿Cómo se encuentra la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	1. Financiamiento			
¿Cómo influye la	¿Cómo influye la				

cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	2.	Sistema de evaluación
¿Cómo son los factores cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	¿Cómo son los factores cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	3.	Interés moratorio
<b>Tipo, nivel y método</b>	<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y Deductivo	Población: Estados Financieros Muestra: trabajadores Unidad informante: En lo cualitativo están representados por los tres entrevistados al cual tienen conocimiento del problema y en lo cuantitativo se encuentra compuesta con formula la cartera pesada, cartera atrasada y la cartera de alto riesgo al cual se obtendrán los datos de los estados financieros.	Técnicas: Análisis documental y Entrevista Instrumentos: Guía de entrevista y Cuestionario	Procedimiento: Se selecciona a la cooperativa de ahorro y crédito para la investigación de la tesis. Análisis de datos: Mediante porcentajes por al cual los datos se obtendrán de los E.E.F.F.

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

### Manual del nuevo Sistema de evaluación y aprobación de Créditos

Procedimiento para Evaluación y Aprobación de Créditos a cada socio.

Se ingresa al link [sicre.ejercito.mil.pe](http://sicre.ejercito.mil.pe), ingresar al sistema con usuario personal ya brindados.

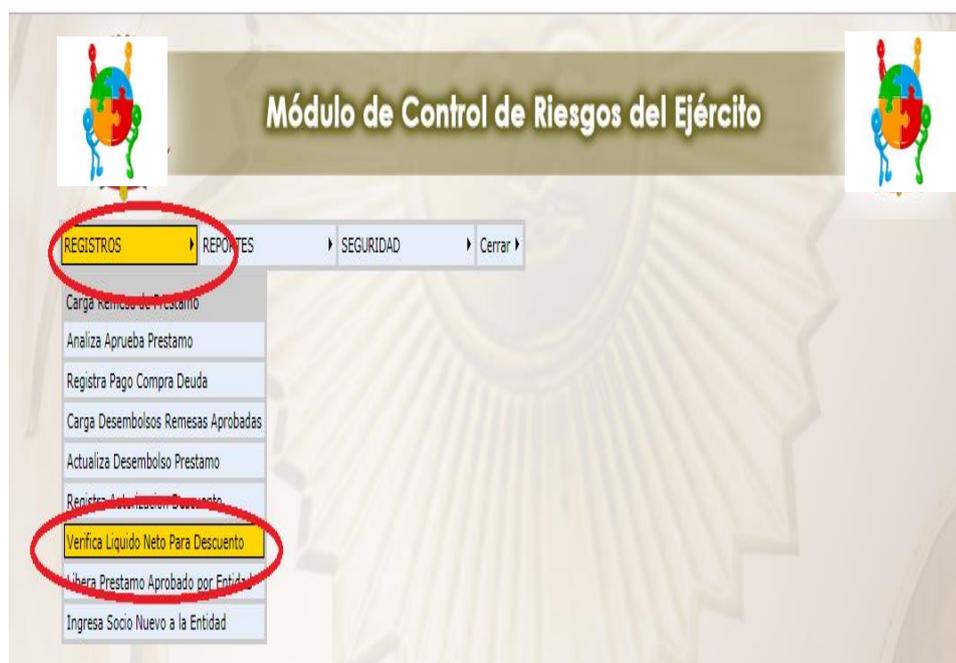


Figura 18. Manual del nuevo sistema de evaluación y aprobación de créditos.

**Anexo 3: Artículo de investigación**



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera  
de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Chorrillos 2018**

**Para optar el grado de título de Contador Público Contabilidad y Auditoría**

**AUTORA**

Br. Canares Ramos, Lucero Stacey

Grado académico

luceroCanaresramos@gmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, empresa y salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## I. Introducción

El siguiente artículo de investigación es en base las distintas circunstancias que muchas entidades financieras o bancarias tienden a tener el mismo problema que es la morosidad, al cual son reflejados en las carteras de morosidades, asimismo cuyo objetivo es Implementar un sistema de evaluación para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, ello permite identificar la situaciones que se presentan a diario, asimismo permitirá mejorar la actividad financiera y lamejoría para la empresa que se obtendrá mediante los resultados. Para el desarrollo de la investigación se analizaron las gestiones de cobranzas mediante la información brindada por el área de recuperaciones, obteniendo como respuesta el reflejo de morosidad, asimismo se toma como fundamento mencionado por el autor De La Dehesa y Guillamon (2003

Para el presente artículo se fundamentalas siguientes teorías:

### **Sistemas contables en la teoría general de los sistemas.**

Los sistemas contables en la teoría general según el autor, permite identificar de manera constante los elementos de entrada para verificar el

ingreso, el medio de salida asimismo la retroalimentación y cada proceso de información que produce los sistemas (Pineda, 2017).

La teoría aporta mediante sus conceptos en como ha evolucionado los sistemas y para el presente trabajo permite relacionarse en base a las informaciones que la empresa presenta obteniendo distintos sistemas periodos anteriores en cuanto cada una de ellas cumpliendo el mismo fin, pero con distinto resultado.

### **Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo**

La teoría prospectiva según los autores menciona que existen diversidades de riesgos con inconsistencias por algunos principios básicos, las personas toman decisiones, pero siempre encuentran esa incertidumbre que particularmente infraponderan los resultados por las probabilidades que a veces suelen ser resultados favorables y asertivos (Kahnemany Tversky, 2013).

Esta teoría aporta en la situación en el queafrenta la entidad, asimismo podemos encontrar en las ganancias o pérdidas y en el lugar de cada activo son probabilidades que pueden reemplazar asimismo se busca encontrar un resultado óptimo de mayor utilidad.

### **Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo**

La teoría según el autor menciona en base a las gestiones que se realizan se consideran que cada caso tiene distintas probabilidades y embarca distintas alternativas para cada solución en tal sentido los riesgos no se pueden medir, pero si prevenir según la clasificación (Bernoulli, 2011).

Esta teoría aporta en el presente trabajo en referencia a la cartera de morosidad en cuanto a la entidad que genera sus préstamos existe el riesgo en el que el dinero si encaso existan contingencias no puedan ser retornados o devueltos ello es relacionado al pago de cada socio.

### **La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas.**

La teoría del capital de trabajo según los autores es el fondo de maniobra que propone visualizar los ingresos de los activos, vale decir el capital de trabajo es la inversión que cada empresa requiere generar en base a sus ganancias y como función de sus modalidades satisfactorias (Lorenzo, Solís y Rizo, 2010).

Esta teoría ayuda a la investigación en como se permite plantear en cuanto a las evaluaciones por parte que realiza el analista por las gestiones que constantemente se realiza en la empresa y

con la finalidad de mejorar la liquidez en un plazo determinado, mediante los criterios utilizados obtendrán el análisis si en caso califica el solicitante.

### **Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica**

La teoría según los autores menciona que existen factores tecnológicos de acuerdo a cada preferencia más aun por cada expectativa es decir cuentan con datos que permite comprobar mediante a los supuestos para lograr un comportamiento ideal en base a los pagos asimismo en encontrar un equilibrio mediante a un pronto pago y colocaciones financieras es decir por medio de las prestaciones (Sarmientoy Vélez, 2007).

Esta teoría aporta mediante sus definiciones se encuentran en diversidades factores sobre un riesgo crediticio es decir la empresa mediante sus colocaciones en préstamos obtiene ganancias según los montos y cuotas en que se fraccionan.

### **Teoría del ingreso permanente, la formación de hábitos y de las restricciones de liquidez**

La teoría del ingreso según Gómez F. es permanecer a los consumidores que se encuentren con las restricciones, ello se basa a un consumo por un componente cíclico en el sentido de encontrar las soluciones del caso (Gómez, 2004).

Esta teoría me permite analizar sobre algunas restricciones que se muestran en las gestiones que brinda la empresa.

Presenta como fundamento los antecedentes:

Para la presente investigación se revisó la tesis de Pérez (2018) titulada. *Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017* es para optar el título de Economista, al cual tiene como objetivo en mejorar la correlación en la institución bancaria porque está presenta un riesgo de quiebra; presenta como resultados en proceder a estimar las probabilidades porque ello es considerado los bancos desde grande a pequeños por ende se obtiene en que las entidades financieras más pequeñas tienen mayor probabilidades en quiebras; mientras que en las grandes son pocas las probabilidades es decir que agilizan sus requerimientos para la validación del financiamiento.

Bedoya (2017), en su trabajo de investigación titulado *Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina*, presenta sobre el sector financiero mostrando un énfasis en la estabilidad económica; teniendo como objetivo en obtener las mejorías para el comportamiento de los ciclos de créditos en América Latina, este enfoque resalta

con mayor análisis el comportamiento dinámico de la inversión, por lo tanto los resultados obtenidos muestra con promedios de probabilidad a las gestiones implementadas.

En el trabajo de investigación de Moncaday Rodríguez(2018), titulado *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank*, para optar el título profesional en Licenciado de Administración de Empresas cuyo objetivo es en comprobar los procesos en cuanto a las evaluaciones crediticias que ofrece la entidad a la hora de hacer las gestiones a cada cliente quien requiera del servicio mediante la evaluación del analista calificado.

Pezo L. (2018), presenta el trabajo de investigación titulado *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*, tiene como objetivo en mejorar la liquidez de la empresa por medio de un plan de actividades, por lo tanto, la metodología que se utilizaron es de tipo proyectiva para programar un financiamiento para el mejoramiento de liquidez.

### **Cartera de Morosidad**

La morosidad según los autores introduce un riesgo de cierta manera es muy relevante actualmente en las empresas

considerar como se están generando los pagos, justamente por ello existen normas en donde no se deben permitir los pagos de manera impuntual, por ello se debe prestar más atenciones a las cuentas por cobrar de clientes dichos montos son reflejados por los pagos, dadas las circunstancias últimamente se observa los niveles de morosidades así como las carteras que en base a sus impuntualidades están la cartera atrasada al cual mediante la sumatoria de créditos vencidos al ser sumado a la cobranza judicial se obtienen dichos resultados (González y Vaz Gomes Bastos, 2000).

### **Cartera Pesada**

La Cartera Pesada según los autores en cual para ello existe una fórmula que permitirá hallar dicho resultado al cual mediante el indicador como resultado permite verificar en que condición se encuentra el titular o el solicitante conforme haya cumplido sus pagos, pero cuanto el titular no lo cumple allí es donde a consecuencia de lo mencionado se reporta a la central de riesgo el comportamiento de pago desde la condición normal hasta la condición pérdida (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).

### **Cartera de Alto Riesgo**

La Cartera de Alto Riesgo según los autores en cuanto se obtienen a través

de los créditos refinanciados ello quiere decir cuando el titular haya solicitado el préstamo conforme pasen los meses y según se establezca las cuotas se puede volver a generar otro préstamo al cual se volvería a empezar a un pago desde un inicio vale decir comenzaría el pago ello es un medio para que el cliente no pague o no se siga incrementando el interés moratorio (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).

### **Cartera Atrasada**

La Cartera atrasada según los autores indican que es la sumatoria entre los créditos al cual han sido incumplidos es decir no han pagado por parte del cliente por razones que hasta el momento no se han logrado ver el retorno, ello surge por evaluaciones que no son consideradas como buenas, se sobre entiende que cada préstamo es un riesgo en que puedan ser devueltos o en que ya no se logre recuperar pero a fin de ello los que tienen más tiempo ya quedan en términos legales (Uriol, Paima, Palacios, Vela & Pintado, 2012).

## **II Método**

Para la investigación se han utilizado de un enfoque mixto:

### **Enfoque Cuantitativo**

La investigación cuantitativa según los autores destaca la creación de

instrumentos para realizar la medición, asimismo la investigación es producida por la causa y efecto, mediante las herramientas necesarias que se halle conforme uno va encontrando como resultado al cual determina en magnitudes numéricas y pueden ser tratadas con gráficos estadísticos.

### **Enfoque Cualitativo**

La investigación cualitativa según los autores que por medio de los puntos conceptuales es inductivo porque no permite que en base de sus investigaciones no sean de un análisis estadístico asimismo se visualiza que no se encuentra reglas de procedimientos por ende es progresivo (Sampieri, Collado, Lucio y Pérez, 1998).

### **Tipo proyectiva**

El tipo proyectivo según los autores ello es una elaboración de una propuesta con un plan que permite en encontrar una solución de manera práctica, con los esquemas que pueden ser en participación por un grupo social u otras instituciones. Dadas las circunstancias busca encontrar la elaboración con los distinguidos planes establecidos para encontrar las respuestas que serán fundamentadas (Pérez y Calderón, 2010).

### **Nivel Comprensivo**

El nivel comprensivo según los autores es el acto de comprensión asimismo se centra

en las acciones de las personas vale decir en las motivaciones que puede tener una persona porque ello implica un acto de comprensión que entiende a la teorización (Riebes, Ibáñez y Pérez, 2014)

### **Población**

Según el autor representa en base a cada característica que desea producirse en cuanto a las investigaciones se obtiene como resultado la cantidad para fundamentar el tipo de análisis que va a ser requerido con la finalidad de observar mediante los números hallados con un cumplimiento en poder medirlos (Balestrini, 2006).

### **Muestra**

La muestra según el autor, ello define las características dada las investigaciones con una selección aleatoria, por consiguiente, también se hallan el tamaño y logrando obtener las unidades de análisis (Hernández, 2003).

### **Unidades informantes**

Las unidades informantes según los autores se convierten en una fuente muy importante porque en base a ello se apertura una fuente de acceso y con el transcurso del tiempo o acorde a su trayectoria busca establecer confianza (Rico, Marsans, Márquez, Borrás, Riba, Savall y Blasco, 2006).

### **Técnicas: Análisis documental**

El análisis documental según el autor indica que al transcurrir el tiempo existe fases como descripción bibliográfica, acorde el transcurrir describe en base a la investigación las descripciones asimismo comprende de técnicas para analizar lo documentario (García, 1993).

### **Instrumentos**

#### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista según los autores ello contiene preguntas los temas sugeridos al cual se permite analizar una entrevista, por ende, el entrevistado tiene libre expresión como relacionarse en sus actitudes en si busca una manera práctica de comunicarse (Estrada y Deslauriers, 2011).

#### **Triangulación**

Suprime la información al cual asume convencionalmente para el estudio del mismo objeto, vale decir envuelve diversidades de datos, teorías que influyen a los resultados de una investigación y para tal efecto los autores son los que mencionan dicho acontecimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

### **III Resultado**

A medida de los resultados que se han obtenido de los estados financieros, se observa mediante la interpretación algunas subcategorías emergentes al cual ayuda a sintetizar la elaboración relacionado a cada cartera de morosidad. Según los

análisis comprobados en estos tres últimos años a diferencia del periodo 2016 en comparación con el 2017 la capacidad en poder asumir el pago no resulta tan exitosa a diferencia del periodo 2018 no se obtuvieron los resultados oportunos ello es por las cuentas por cobrar y los ingresos no han sido lo esperado. Con respecto a los periodos a diferencia del periodo 2016 en comparación con el 2017 la capacidad en poder asumir el pago no resulta tan exitosa a diferencia del periodo 2018 no se obtuvieron los resultados es decir no hubo reducción, más bien hubo incremento ello es por lo mismo que el socio no ha cumplido el pago en el momento correspondiente según su cronograma de pago.

### **IV Discusión**

La alta directiva aprueba en coordinación con el gerente general, dicha implementación de sistema porque también la corrobora que las otras entidades bancarias tiene una implementación a favor de la empresa, en la investigación se resalta como un apoyo óptimo para tener un cumplimiento con los descuentos, asimismo cada uno de los entrevistados mencionan el gran problema que está presentando la cooperativa en los últimos periodos 2016, 2017 y 2018, para el presente año se estará tomando las

mejores soluciones. Tal como lo menciona Kahneman y Tversky (2013), donde identifica que existen diversidades de riesgos con inconsistencias por algunos principios básicos, de cierta manera el riesgo para las aprobaciones de préstamos por mas capacidad de pago que tengan algunos a mediados del tiempo según cronograma de pago ya no se logra captar el descuento, puede existir algunas contingencias como una asignación judicial en ese sentido se da prioridad a ese descuento y los demás pasan a ser terceros en descontar por boleta, allí es donde se observa el compromiso del socio y si en caso demora en pagarlo, la empresa tiene la obligación de reportarlo en la central de riesgo.

## V Referencias

- Balestrini A.(2006). Una muestra es una parte representativa de una población con características que deben producirse en ella para la obtención de los resultados. Buenos Aires.
- Bedoya J. (2017). *Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina*, este artículo menciona sobre un periodo de inestabilidad macroeconómica. BogotáDOI:10.13043/DYS.78.7.DOI: 10.13043/DYS.78.7.
- Bernoulli, D. (2011). Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo. En *The Kelly Capital Growth Investment Criterion: Teoría y práctica* (pp. 11-24) [https://doi.org/10.1142/9789814293501\\_0002](https://doi.org/10.1142/9789814293501_0002)
- De La Dehesa & Guillamon, (1992). Existen factores microeconómicos y macroeconómicos que afectan a la morosidad, entre los primeros está, fundamentalmente, la gestión del riesgo. El diario [https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html)
- Estrada, R. E. L., & Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 61, 2-19.
- García, A. (1993). Análisis documentales conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 3(1), 11 <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>
- Gómez (2004). Consumo en Brasil: Teoría del ingreso permanente, la formación de los hábitos y de las restricciones permanentes de liquidez. *Journal of Economics*, 58 (3) <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71402004000300004>.

- Hernández F. y Baptista (2003). “La muestra tiene entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernández et al, 2003, p. 121) [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/aroche\\_j\\_z/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_z/capitulo3.pdf)
- Kahneman, D. y Tversky A.(2013). Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo. En el Manual de los fundamentos de la toma de decisiones financieras: Parte I (pp. 99-127). [https://doi.org/10.1142/9789814417358\\_0006](https://doi.org/10.1142/9789814417358_0006)
- Lorenzo , Solís y Lorenzo (2010).La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas es el fondo de maniobra que propone visualiza los ingresos de los activos Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/isl.htm>.
- Moncada J. & Rodríguez B. (2018). Presentando la investigación titulado *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank*. Lima Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. DOI 10.19083/tesis/624526
- Pérez J. (2018). *Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017*. Tesis para optar el título de Economista. Ecuador en la Universidad de las Américas del Ecuador.
- Pérez-Sánchez, R., & Calderón, D. V. (2010). Los grupos de discusión como metodología adecuada para estudiar las cogniciones sociales. *Actualidades en Psicología (Current Trends in Psychology)*, 23(110), 87-101.
- Pezo L. (2018). *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*. Tesis es para obtener el título de Contador Público. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Rico, L. R., Marsans, M. C., Márquez, C. M., Borrás, A. M., Riba, L. S., Savall, D. T., & Blasco, C. V. (2006). Relaciones interdisciplinarias y humanización en las unidades de cuidados intensivos. *Enfermería intensiva*, 17(4), 141-153.
- Riebes, Ibáñez, & Pérez (2014). Una propuesta metodológica para el análisis experimental del aprendizaje comprensivo. *Revista Mexicana de Psicología*, 31(2).
- Sampieri R., Collado C., Lucio P. y Pérez M. (1998). La investigación cuantitativa destaca la creación de instrumentos para medir una serie de fenómenos psicosociales. *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México: Mcgraw-hill
- Sarmiento R. y Vélez R.(2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica trabaja sobre un modelo de mercado. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración - Vol. II No. 4* (25-49).
- Uriol, Paima, Palacios, Pintado, & Vela (2012). La cartera atrasada Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

Lambayeque.

<https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>

- Vaz Gomes & González R.(2000). El correcto control y seguimiento de los impagos, los métodos de análisis de riesgo, las recomendaciones de especialistas y la Ley 3/2004, que establece medidas de lucha contra la morosidad, son algunos de los instrumentos que se analizan a lo largo de este trabajo. España, Universidad de Zaragoza. [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaeccad/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeccad/111b.pdf)
- Vela, Uriol, Paima, Palacios, & Pintado, (2012 ). La Cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Lima Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Peru.

#### Anexo 4: Instrumento cuantitativo

Nro.		DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	Análisis
1							

 Universidad Norbert Wiener		Ficha de registro documental	
Título del documento:			
Período o año:			
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:	

Figura 19. Instrumento cuantitativo ficha registro documental.

**Anexo 5: Instrumento cualitativo****Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Observaciones

.....
.....
.....

## Anexo 6: Base de datos



## Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	Registro Documental de la Cooperativa de ahorro y Crédito	
<b>Período o año:</b>	2016, 2017 y 2018	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>
Analizar la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.	Informes obtenidos por intermedio del estado de Situación Financiera.	Área de Recuperaciones y sistema

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	Análisis
II1	Estado de situación financiera	El Estado de situación, informa en una fecha determinada la situación de la empresa el cual permite conocer los recursos económicos que utilizó la entidad para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, es importante tanto para los accionistas conocer cómo se está gestionando cada cuenta y las fuentes	Análisis del Índice de Morosidad 2017-2018 -2016	<p><u>Índice de Morosidad 2016</u></p> $\frac{\text{Saldo vencido del capital}}{\text{Saldo total de la cartera}} * 100 = \frac{1840453}{38099364} = 4.83\%$ <p><u>Índice de Morosidad 2017</u></p> $\frac{\text{Saldo vencido del capital}}{\text{Saldo total de la cartera}} * 100 = \frac{1613455}{38099364} = 3.61\%$		Las partidas que contribuyen en mayor parte a cada sección del Estado de Situación Financiera son de los últimos periodos, el índice de morosidad para el periodo 2016 tiene un margen porcentual de 4.83%, mientras que para el periodo 2017 se verifica que hay una disminución marcando el margen 3.61%, mientras que para el periodo 2018 es muy preocupante porque incrementa hasta 5.51% es elevado al cual según la Superintendencia de Banca y seguros ello no está permitido porque no debe de aumentar, al cual se debe tomar medidas para esta situación.

de donde provienen, ya sean externas, que son las obligaciones para con los acreedores y la población según el autor representa en base a cada característica que desea producirse en cuanto a las investigaciones se obtiene como resultado la cantidad para fundamentar el tipo de análisis que va a ser requerido con la finalidad de observar mediante los números hallados con un cumplimiento en poder medirlos (Balestrini, 2006).

Cartera de Morosidad 2016, 2017 y 2018

Saldo total de la cartera		44654429		
<b>Índice de Morosidad 2018</b>				
Saldo vencido del capital * 100	=	<u>2602161</u>	=	5.51%
Saldo total de la cartera		47142096		
<b>2016</b>				
<b>Cartera Atrasada</b>				
C. A. = C.V. + C. J.				
suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.	=	1,840,453 + 0	=	1840453
<b>Cartera de Alto Riesgo</b>				
C.A.R.=C.R.+R+V+C.J.				
créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.	=	0+122,990+1,840,453+0	=	1963443
<b>Cartera Pesada</b>				
C. P.= Def +Dud + Pér				
créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida.	=	771710-593647+475096	=	1840453
<b>2017</b>				
<b>Cartera Atrasada</b>				
C. A. = C.V. + C. J.				
suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.	=	1,613,455 + 0	=	1613455
<b>Cartera de Alto Riesgo</b>				
C.A.R.=C.R.+R+V+C.J.				
créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.	=	0+117,613+1,613,455+0	=	1731068
<p>Observamos en el cuadro las carteras de morosidades al cual los montos son obtenidos del Estado de Situación Financiera de los últimos periodos, considerando el año 2016 la Cartera de Alto Riesgo es representada por S/ 1963443 quiere decir en que no hay créditos reestructurados por lo mismo que tampoco hay los créditos en cobranza judicial, pero lo que más es preocupante son los créditos vencidos vale decir que el socio no está pagando. Para el periodo 2017 la cartera atrasada tiene una igualdad con la cartera pesada el motivo es que no hay los créditos reestructurados, asimismo para el periodo 2018 tal situación está en aumento al cual se verifica que en la cartera de alto riesgo representa S/2656523 soles al cual estamos elevado que los anteriores periodos se observa que no ha disminuido por consiguiente se puede mostrar que es muy preocupante para la empresa.</p>				

			<b>Cartera Pesada</b>		
			C. P.= Def +Dud + Pér		
			créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida.	= 841354+489795+282306	= 1613455
			<b>2018</b>		
			<b>Cartera Atrasada</b>		
			C. A. = C.V. + C. J.		
			suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.	= 2602161 + 0	= 2602161
			<b>Cartera de Alto Riesgo</b>		
			C.A.R.=C.R.+R+V+C.J.		
			créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.	= 0+54362+2602161+0	= 2656523
			<b>Cartera Pesada</b>		
			C. P.= Def +Dud + Pér		
			créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida.	= 997718+345956+1258487	= 2602161

Fecha:24/04/2019 Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito -Chorrillos



## Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental



### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador Público
Nombres y apellidos	Brillith, Campos Saenz
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	14/04/2019
Lugar de la entrevista	Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera, cuál sería?
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidadha sido lo esperado y/o qué se esperaba?
5	¿Las políticas decobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

## Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?	Para que el analista genere los préstamos con compromiso se debe haber fijado en sus aportaciones cuanto es lo que tiene ya que es una garantía en caso no lo llegue a pagar, usualmente no se debe de hacer con compromiso de pago porque lo ideal es que tenga descuento directamente por boleta ya que existe el convenio, solo se hará para escasa situación un préstamo en la mínimas cuotas y depositando a la cuentas bancarias, pero no todos han cumplido. Afecta a la empresa el incumplimiento de pago y no le beneficia en nada porque afecta a las cuentas por cobrar.
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Definitivamente que sí, es una muestra para la empresa que el socio si ha cumplido en sus pagos y no ha tenido problemas de descuento es un punto favorable ello permitirá la aprobación si encaso solicite préstamos paralelos.
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera, cuál sería?	Si en caso solicita con la cooperativa puede que influya en el aspecto en que no es bueno endeudarse con muchas entidades porque a veces no pueden cumplir con todos.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?	No ha sido lo esperado porque la finalidad de los cobros es disminuir la cartera de morosidad con la finalidad de no aumentar los intereses moratorios,
5	¿Las políticas de cobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?	Considero que en algunas ocasiones los artículos del reglamento si son aplicados, el área de recuperaciones cumple con las políticas, pero en base a la continuidad de incumpliendo de pago por parte del socio, se requiere de hacer otras modificaciones en cuanto las políticas de cobro.
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?	Los más frecuentes que encontramos es cuando el socio se endeuda con otras entidades financieras al mismo tiempo con nuestra cooperativa, al cual ello ya no permite descontar porque se reduce su liquidez, en algunos casos cuando el socio se va en situación de retiro ya no se logra captar el descuento porque quedan por 03 meses sin goce de haberes alsocio y no tiene como pagarlo.
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	Principalmente se mide con la finalidad de observar si a futuro puede responder a sus obligaciones es decir si a pesar del descuento que tiene puede asumir sus pagos con lo que le queda y considero que afecta si en caso no tenga capacidad de pago.

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefa de Recuperaciones
Nombres y apellidos	Carmen, Sánchez Rojas
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	14/04/2019
Lugar de la entrevista	Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera en cuál sería?
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?
5	¿Las políticas de cobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?

Observaciones

.....
.....
.....

## Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?	Se ha estado verificando que los socos en los primeros pagos han cumplido y en los siguientes ya no los han cumplido al cual afecta en cuando al aumento de morosidades.
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Es muy importante ver como ha ido manteniendo su historial crediticio porque ello es el reflejo de su comportamiento de pago, mientras no ha tendido problemas de pago ello es un reflejo que más adelante no lo tenga, salvo exista una contingencia.
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera en cuál sería?	Tendrá inconveniente si se excede más del 50% de su remuneración consolidada menos el total de su descuento ello afectaría siempre y cuando tenga préstamo con la cooperativa si en caso no lo tuviera no afectaría en nada.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?	No se esperaba los resultados actuales porque ha aumentado y se esperaba disminuirlo.
5	¿Las políticas de cobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?	Se trabaja en base a un reglamento establecido, pero en algunas ocasiones cuando se han incorporado personales nuevos ellos no han manejado la situación y sin querer ha traído consecuencias porque cada envío que realiza el sistema en caso no lo pague a diario lo genera intereses moratorios y luego el socio se queja.
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?	El impago del socio porque a pesar que se le está haciendo seguimiento al llamar a cada socio o hacerles saber su situación actual morosidad algunos no muestran voluntad de pago y mientras más se demoran tiene a aumentar la cartera de morosidad.
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	En nuestro caso es muy necesario medir su capacidad de endeudamiento con la finalidad de ver si califican o no califican, es más utilizamos el sistema de Equifax que nos sirve para poder visualizar si ha tenido problemas con las centrales de riesgos y de todas maneras si en caso están reportados ello los va afectar porque no podrán solicitar el préstamo por lo mismo que no tienen buena referencia en su historial crediticia.

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Créditos
Nombres y apellidos	Miriam, López Ramon
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	14/04/2019
Lugar de la entrevista	Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera, cuál sería?
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?
5	¿Las políticas decobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

### Entrevistado 3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?	No han cumplido todos los meses porque ellos nos han respondido que se olvidan y que están acostumbrados en que les descuenten directamente por su planilla, de cierta manera a ellos cuando solicitan el préstamo si les beneficia, pero para la empresa si en caso ellos cumplen con sus pagos si beneficia a la empresa y si en caso no lo cumplen allí si no beneficia en nada.
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Porqué?	Es muy importante ello porque por ese medio del sistema se verifica su comportamiento de pago, así mismo se utiliza otros medios para hallar la liquidez del socio como el Equifax.
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera en cuál sería?	Si el socio cumple en cuanto a sus pagos no tendría problemas, pero justamente con el nuevo sistema que se aplicará ayudará a verificar con toda certeza con cuanto se puede endeudar o si ya no se le puede otorgar préstamo porque no es bueno endeudar a una persona.
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?	En este último periodo ha aumentado al cual se esperaba reducir, mediante al sistema que se aplicará considero que ello ayudará a reducir los niveles de morosidades, porque no es bueno que una empresa aumente más las morosidades y que las colocaciones de préstamos no aumenten, como referencia a ello se deben mejorar o aumentar.
5	¿Las políticas de cobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?	Se trabaja en base a un reglamento, pero considero que deben de cambiar algunas políticas de trabajo con la finalidad de tratar de reducir la morosidad y justamente conforme el socio se demore en hacer sus pagos ello no será recomendable porque se genera más un interés moratorio.
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?	Las malas evaluaciones por parte del analista, se observa que los préstamos no son recuperados justamente porque no han sido bien evaluados.
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?	Para descubrir nuestra capacidad de endeudamiento es necesario calcular los ingresos mensuales, restarle los gastos fijos y multiplicar el resultado por 0,40. No es recomendable exceder el 40% de los ingresos mensuales en cubrir obligaciones financieras.

Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Ficha de registro documental



Universidad  
Norbert Wiener

Título del documento:

---

Período o año:

---

Objetivo del documento:

---

2018, 2017 y 2016

---

Descripción del documento:

---

El documento responde al área de:

---

Nº	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	BIBLIOMETRÍA BIBLIOMÉTRICA	COMUNICA COMUNICACIÓN	SI	ANÁLISIS	
01	Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la investigación científica en el área de la comunicación y la información en el Perú, para determinar los factores que influyen en el desarrollo de la investigación científica en el Perú y proponer estrategias para mejorarla.	El presente es un diagnóstico de la situación actual de la investigación científica en el Perú, para determinar los factores que influyen en el desarrollo de la investigación científica en el Perú y proponer estrategias para mejorarla. El diagnóstico se realizó a través de una encuesta a los investigadores científicos en el Perú, con el fin de determinar los factores que influyen en el desarrollo de la investigación científica en el Perú y proponer estrategias para mejorarla. El diagnóstico se realizó a través de una encuesta a los investigadores científicos en el Perú, con el fin de determinar los factores que influyen en el desarrollo de la investigación científica en el Perú y proponer estrategias para mejorarla.	ANÁLISIS DE CONTENIDOS ANÁLISIS DE CONTENIDOS ANÁLISIS DE CONTENIDOS	COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN	SI SI SI	0,25% 0,07% 0,07%	ANÁLISIS ANÁLISIS ANÁLISIS



M. Sc. Carlos S. Rodríguez Velázquez

Figura 20. Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.

## Ficha de instrumento cualitativo

*Fredy Fajardo*

  
**Universidad  
 Norbert Wiener**

**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Los préstamos que han sido otorgados con compromiso de pagos fueron cumplidos por los socios? ¿En que afecta o beneficia a la empresa?
2	¿El historial crediticio se toma en cuenta para otorgar un préstamo en meses posteriores? ¿Por qué?
3	¿Si el socio tiene préstamo con otras entidades financieras tendrá inconvenientes en la cooperativa? ¿En caso lo tuviera, cual sería?
4	¿A consecuencia de los impagos la cartera de morosidad ha sido lo esperado y/o qué se esperaba?
5	¿Las políticas de cobranza son aplicadas conforme al reglamento del área de recuperaciones?
6	¿Cuáles son las causas más frecuentes que genera un incremento a la cartera de morosidad?
7	¿Por qué es necesario medir la capacidad de endeudamiento y en que afecta?

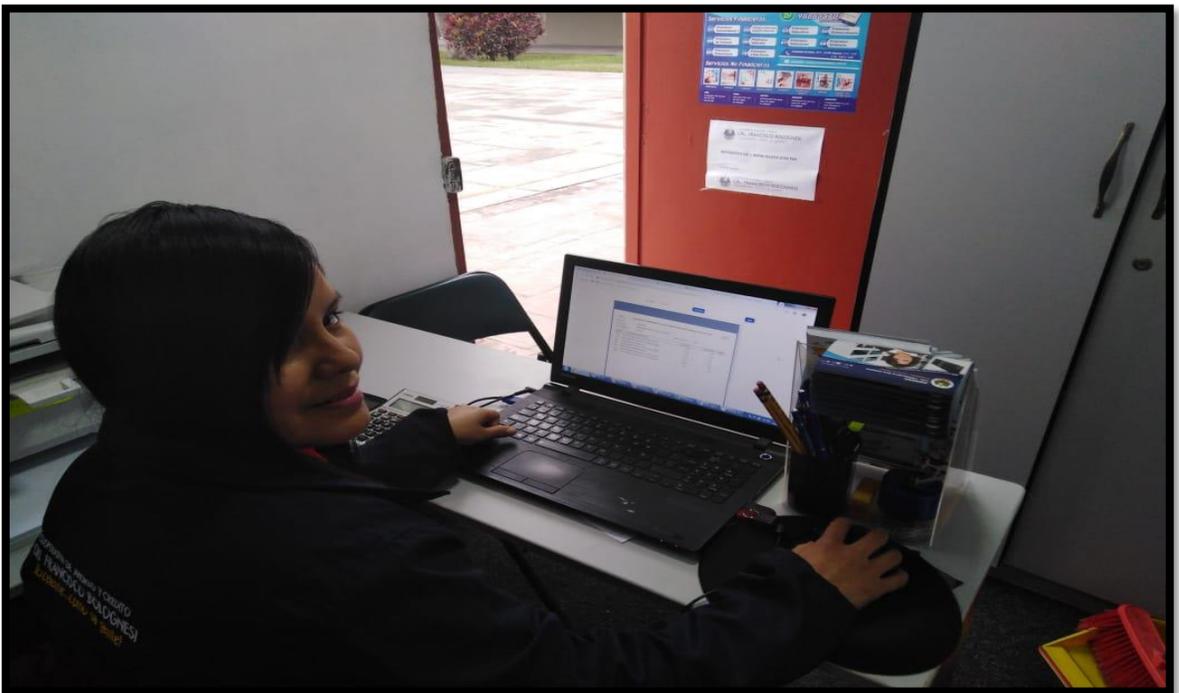
Observaciones

Figura 21. Ficha de instrumento cualitativo.

## Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa



*Figura 22.* Evidencia a la visita de la empresa.



*Figura 23.* Visita a la empresa con el manejo del nuevo sistema.



*Figura 24.* Visita a la empresa.

## Anexo 10: Matrices de trabajo

### 1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. No se encuentran capacitado.	1. Recién se está integrando a la empresa. 2. Trabajadores nuevos de otras áreas.	Cartera de morosidad
	2. Sin compromiso en área de trabajo.	3. No hay responsabilidad en las horas laborables. 4. Pagos sin incentivos.	
	3. Demora en la atención.	5. Brindan informaciones sin fundamentos 6. Afluencia del asociado.	
C2. Equipos	4. Sin actualizaciones en la base de datos.	7. No lo manejan muy seguido. 8. Falta de mantenimiento.	
	5. Sistema de trabajo.	9. Lentitud en las descargas de los cronogramas. 10. Arroja información sin actualizaciones.	
	6. Celulares corporativos sin ser atendidos en el debido momento.	11. Porque se encuentran haciendo otras cosas. 12. Consultas no respondidas a tiempo.	
	7. Análisis de préstamos.	13. Se hacen mal las evaluaciones. 14. Gestiones sin considerar el reglamento.	
C3. Procesos	8. Requisitos incompletos del asociado.	15. Falta de Documentos con C.I.P. o D.N.I. 16. Expedientes incompletos.	
	9. Formatos de préstamos no leídos por el asociado, obvian cláusulas.	17. Algunos de los socios no leen las cláusulas de los pagarés. 18. El asociado firma donde no le corresponde.	
	10. Seguimientos de cuotas vencidas.	19. Es conveniente en el debido momento. 20. Interés moratorios según el tiempo	
C4. Sistemas de Cobranzas	11. Sin descuentos consecutivos.	21. Pasan a situación a retiro sin goce de haberes 22. Expulsión por mal comportamiento.	

	12. Reportes según su condición.	23. En protesto cuando no pagan.	
		24. Van a la central de riesgo según su condición.	

## 2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?	Implementar un sistema de evaluación para reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.	La implementación del sistema de evaluación permitirá reducir la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018, conllevando en tener las mejores opciones para un mejor proceso progresivo de ingreso.
<p>¿Cómo se encuentra la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?</p> <p>¿Cómo influye la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?</p> <p>¿Cómo son los factores cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018?</p>	<p>Analizar los problemas de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.</p> <p>Explicar los factores de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.</p> <p>Evaluar los niveles de la cartera de morosidad de la cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Chorrillos 2018.</p>	

## 3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Considero La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas también considero La teoría del ingreso permanente, la formación de hábitos y de las restricciones de acuerdo a los niveles evaluados según sus normas establecidas.	Las teorías que estoy considerando son de gran apoyo porque menciona técnicas que van a permanecer para la formación de mi trabajo de investigación.

¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Porque me permite planificar ideas para las gestiones que se plantea realizar para el mejoramiento de las evaluaciones.	Este trabajo de investigación propone las planificaciones que se van a realizar al cual son proyectadas acorde a las propuestas de cada teoría, sin embargo, se utilizaran de manera específica las evaluaciones de préstamos del asociado y conforme se halle cada resultado encontrado será de gran aporte con el cumplimiento oportuno.
<b>Justificación práctica</b>		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque su busca plantear soluciones para el reducir las morosidades del asociado al cual ello beneficia a la empresa y por medios de estudios o indagaciones necesarias se logra grandes beneficios.	Las soluciones que se van a encontrar a cada paso que avance nos sirve para realizar un planteamiento y buscar las mejores propuestas, de manera que con los propios medios se obtendrán en base a lo indagado.
¿Cuál será la utilidad?	Por cada proceso que se realice se obtiene los resultados y ello nos sirve para encontrar las soluciones.	La utilidad de este trabajo de investigación permite conseguir soluciones que en los periodos anteriores la empresa tuvo inconvenientes y que al parecer no habían encontrado las mejores propuestas.
¿Qué espera con la investigación?	Cambiar la situación que actualmente refleja la empresa y buscar las mejorías en base al estudio que se realizará.	Cambiar la situación de la empresa para transformarla con eficiencia y en base a ello se presentan las mejorías; cabe recalcar que se está haciendo en base a estudios.
<b>Justificación metodológica</b>		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	La investigación es de corte holística porque se considera los métodos cuantitativos y cualitativos para obtener mayor profundidad en base a lo investigado y son con hechos actuales de la empresa.	El presente trabajo de investigación es holístico porque se considera los tipos de enfoque cuantitativos y cualitativos considerando en que cada uno de ellos muestran profundos indagaciones, por consiguiente los enfoques por cada procedimiento se requiere de estudios justificados con los

		<p>requerimientos necesarios.</p> <p>En base a los resultados permiten conocer las principales variables que se han desarrollado en estos últimos periodos que afectan a los ingresos generados por los productos que ofrece la empresa.</p>
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Sí, porque mi trabajo es de método mixto donde me permite hacer una investigación con un determinado proceso de evaluaciones con la finalidad de encontrar las soluciones necesarias que va a solicitar la empresa	Sí, porque me permite plantear una solución con una propuesta factible.

#### 4. Matriz de teorías

Teoría 1: Sistemas contables en la teoría general de los sistemas.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Carlos Mario Restrepo Pineda	2017	Según Pineda (2017), menciona mediante la teoría que la información contable ha trascendido y una de las características de ese momento histórico es la poca competitividad que desarrollan las organizaciones.	Los sistemas contables en la teoría general según Pineda C., permite identificar de manera constante los elementos de entrada para verificar el ingreso, el medio de salida asimismo la retroalimentación y cada proceso de información que produce los sistemas.	La teoría aporta mediante sus conceptos en como ha evolucionado los sistemas y para el presente trabajo permite relacionarse en base a las informaciones que la empresa presenta obteniendo distintos sistemas periodos anteriores en cuanto cada una de ellas cumpliendo el mismo fin pero con distinto resultado.
<b>Referencia:</b>	Pineda, C. M. R. (2017). Los sistemas contables en la teoría general de sistemas. <i>Revista Visión Contable</i> , (2), 65-89. DOI: 10.24142/rvc ISSN: 0121-5337 ISSN: 2539-0104			

<b>Teoría 2: Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Kahneman, D., y Tversky, A.	2013	Según Kahneman y Tversky (2013), da a conocer Este artículo presenta una crítica de la teoría de la utilidad esperada como un modelo descriptivo de toma de decisiones bajo riesgo, y desarrolla un modelo alternativo.	La teoría prospectiva según Kahneman, D., y Tversky, A. menciona que existen diversidades de riesgos con inconsistencias por algunos principios básicos, las personas toman decisiones, pero siempre encuentran esa incertidumbre que particularmente infraponderan los resultados por las probabilidades que a veces suelen ser resultados favorables y asertivos.	Esta teoría aporta en el presente trabajo en cuanto a los resultados de cada decisión en algunas ocasiones son de riesgos menores acorde a la situación en el que se afronta, podemos encontrar en las ganancias o pérdidas y en el lugar de cada activo son probabilidades que pueden reemplazar asimismo se busca encontrar un resultado óptimo de mayor utilidad.
<b>Referencia:</b>	Kahneman, D., y Tversky, A. (2013). Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo. En el Manual de los fundamentos de la toma de decisiones financieras: Parte I (pp. 99-127). <a href="https://doi.org/10.1142/9789814417358_0006">https://doi.org/10.1142/9789814417358_0006</a>			

<b>Teoría 3:Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Bernoulli, D.	2011	Según Bernoulli (2011), menciona que los matemáticos comenzaron a estudiar la medición del riesgo, hubo un acuerdo general sobre la siguiente proposición: los valores esperados se calculan multiplicando cada ganancia posible por el número de formas en que puede ocurrir, y luego dividiendo	La teoría según Bernoulli, D, en base a las gestiones que se realizan consideran que cada caso tiene distintas probabilidades y embarca distintas alternativas para cada solución en tal sentido los riesgos no se pueden medir pero si prevenir según la clasificación.	Esta teoría aporta en el presente trabajo en referencia a la cartera de morosidad en cuanto a la entidad que genera sus préstamos existe el riesgo en el que el dinero si encaso existan contingencias no puedan ser retornados o devueltos ello es relacionado al pago de cada socio.

		la suma de estos productos.		
<b>Referencia:</b>	Bernoulli, D. (2011). Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo. En <i>The Kelly Capital Growth Investment Criterion: Teoría y práctica</i> (pp. 11-24) <a href="https://doi.org/10.1142/9789814293501_0002">https://doi.org/10.1142/9789814293501_0002</a>			

<b>Teoría 4: La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Eimyn Rizo Lorenzo, Alejandro Pablo Solís y Eilyn Rizo Lorenzo	2010	Según Lorenzo, Solís y Rizo (2010). Dicen que la teoría del capital de trabajo y sus técnicas proponen un modelo de análisis de la relación Remesas-Desarrollo que permite entender y evaluar los distintos impactos de las remesas familiares en función del carácter y modalidad que ellas asuman.	La teoría del capital según Lorenzo E., Solís A. y Rizo E., es el fondo de maniobra que propone visualizar los ingresos de los activos, vale decir el capital de trabajo es la inversión que cada empresa requiere generar en base a sus ganancias y como función de sus modalidades satisfactorias.	Esta teoría ayuda a la investigación en como se permite plantear en cuanto a las evaluaciones de las gestiones que constantemente se realiza en la empresa y con la finalidad de mejorar la liquidez en un plazo determinado.
<b>Referencia:</b>	Lorenzo, R., Solís, P., & Lorenzo, E. R. (2010). <i>La teoría del capital de trabajo y sus técnicas</i> . Recuperado de <a href="http://www.eumed.net/ce/2010a/lsl.htm">http://www.eumed.net/ce/2010a/lsl.htm</a> . <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-75992008000200001&amp;script=sci_arttext">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-75992008000200001&amp;script=sci_arttext</a>			

Teoría 5:teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sarmiento R. y Vélez R.	2007	Según Sarmiento y Vélez(2007), mencionan queel significado de riesgo en las finanzas es necesario primero tratar de hallar el significado dentro de un marco teórico y después tratar de precisar en general de todo el documento en qué relación hay entre las finanzas y la economía.	La teoría según los autores Sarmiento R. y Vélez R., mencionan que existen factores tecnológicos de acuerdo a cada preferencia más aun por cada expectativa es decir cuentan con datos que permite comprobar mediante a los supuestos para lograr un comportamiento ideal en base a los pagos asimismo en encontrar un equilibrio mediante a un pronto pago y colocaciones financieras es decir por medio de las prestaciones.	Esta teoría aporta mediante sus definiciones se encuentran en diversidades factores sobre un riesgo crediticio es decir la empresa mediante sus colocaciones en préstamos obtiene ganancias según los montos y cuotas en que se fraccionen pero se encuentran casos que no pagan en el debido momento por ello conforme pasa el tiempo se genera interés moratorio al cual lo asume el asociado.
<b>Referencia:</b>	Sarmiento R. y Vélez R. (2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica trabaja sobre un modelo de mercado en el cual existe un conjunto de precios que igualan la oferta y la demanda, que se componen de factores tecnológicos, preferencias y expectativas. Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración - Vol. II No. 4 (25-49).			

<b>Teoría 6: teoría del ingreso permanente, la formación de hábitos y de las restricciones de liquidez</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Fabio Augusto, Reyes Gómez	2004	Según Gómez (2004). Da a conocer que lo primero en cuanto a la aplicabilidad del consumo y las restricciones de liquidez, se derivada teóricamente a partir de las hipótesis de ciclo de vida / renta permanente y expectativas racionales.	La teoría del ingreso según Gómez F. es permanecer a los consumidores que se encuentren con las restricciones, ello se basa a un consumo por un componente cíclico en el sentido de encontrar las soluciones del caso.	Esta teoría me permite analizar sobre algunas restricciones que se muestran en las gestiones que brinda la empresa, asimismo acorde a los movimientos financieros se obtendrán los resultados.
<b>Referencia:</b>	Gómez, F. (2004). Consumo en Brasil: <i>teoría del ingreso permanente, la formación de hábitos y de las restricciones de liquidez</i> . Journal of Economics, 58 (3), 381-402 <a href="http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71402004000300004">http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71402004000300004</a>			

## 5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
<b>Título</b>	Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017	Pérez J. 2018 El presente trabajo de investigación es para optar el título de Economista, al cual tiene como objetivo en mejorar la correlación en la institución bancaria porque está presenta un riesgo de quiebra; presenta como resultados en proceder a estimar las probabilidades porque ello es considerado los bancos desde grande a pequeños por ende se obtiene en que las entidades financieras más pequeñas tienen mayor probabilidades en quiebras; mientras que en las grandes son pocas las probabilidades porque ellos cuentan con otros recursos como sus clientes que solicitan sus préstamos para invertir en sus grandes negocios al cual ello les generará ingresos, por lo tanto se concluye con grandes diferencias en quiebra entre los bancos pequeños y grandes porque cada institución financiera ofrecen distintos productos financieros a sus clientes con distintas tasas de interés y distintos requisitos, vale decir que agilizan sus requerimientos para la validación del financiamiento.
<b>Autor</b>	Pérez Orellana, José André	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Mejorar la correlación existente entre la escala bancaria y el riesgo de quiebra.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	mixto	
<b>Método</b>	Empírico y estadístico	
<b>Población</b>	Empresa financiera	
<b>Muestra</b>	Sector de servicios	
<b>Técnicas</b>	Análisis documental	
<b>Instrumentos</b>	Guía de entrevistas	
<b>Resultados</b>	Se procede a estimar la probabilidad de quiebra por tamaño bancario, asimismo se clasifica a los bancos por grandes, medianos y pequeños.	
<b>Conclusiones</b>	Muestran una gran diferencia en la probabilidad de quiebra en comparación con los bancos grandes al cual se expone en la institución financiera.	
<b>Referencia (tesis)</b>	Pérez J. (2018). <i>Instituciones financieras y riesgo de quiebra en el Ecuador periodo: 2015-2017</i> . Tesis para optar el título de Economista. Ecuador en la Universidad de las Américas del Ecuador.	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final	
<b>Título</b>	Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina.	Bedoya J. (2017). El trabajo de investigación titulado de <i>Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina</i> , presenta sobre el sector financiero mostrando un énfasis en la estabilidad económica; teniendo como objetivo en obtener las mejorías para el comportamiento de los ciclos de créditos en América Latina, este enfoque resalta con mayor análisis el comportamiento dinámico de la inversión, por lo tanto los resultados obtenidos muestra con promedios de probabilidad las gestiones implementadas para cada cliente, al cual contrasta con mayor relevancia en estos últimos periodos se muestra cada situación.	
<b>Autor</b>	Bedoya Ospina, Juan Guillermo		
<b>Año</b>	2017		
<b>Objetivo</b>	Mejorar el comportamiento de los ciclos de crédito para América Latina para la existencia de factores comunes.		
<b>Metodología</b>			
	<b>Tipo</b>		
	<b>Enfoque</b>		cuantitativo
	<b>Método</b>		Estadísticos
	<b>Población</b>		América latina
	<b>Muestra</b>		Clientes de la entidad
	<b>Técnicas</b>	Entrevistas	
	<b>Instrumentos</b>	Encuestas	
<b>Resultados</b>	La asociación de dichos factores con las condiciones globales de liquidez revela que cerca de una tercera parte del ciclo del crédito es explicada por factores comunes a los países considerados.		
<b>Conclusiones</b>	Las variables de contexto internacional sean cada vez más relevantes a la hora de tomar decisiones de política y analizar el comportamiento de las economías de este mismo.		
<b>Referencia (tesis)</b>	Bedoya J. (2017). <i>Ciclos de créditos, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina</i> , este artículo menciona sobre un periodo de inestabilidad macroeconómica. Bogotá DOI: 10.13043/DYS.78.7.DOI: 10.13043/DYS.78.7.		

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
<b>Título</b>	Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad	<p>Uquillas, A., &amp; González, C. (2017), presentando la investigación titulado <i>Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad</i>, con el objetivo de verificar las informaciones que la entidad Bancaria tiene en base a las gestiones evaluadas para sus clientes al cual se podrá verificar si existe relación causal de manera directa con la morosidad sin embargo se utiliza estadísticamente por medio de la correlación, como resultados muestran que existe la inflación en las tasas de interés según el comportamiento de pagos por ende es significativo para la indagación mencionada, asimismo para concluir las evaluaciones que suelen dar el analista encargado mayormente son enfocados mediante sus sistemas y en cada uno de los países existen la superintendencia quien se encarga de regular como está manteniendo las morosidades sin exceder el porcentaje que cada entidad debe mantener el alineamiento.</p>
<b>Autor</b>	Uquillas, A., & González, C.	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Verificar si las informaciones microeconómicas y macroeconómicas tienen alguna relación causal y directa con la morosidad de la cartera de crédito de consumo.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo comparativo	
<b>Enfoque</b>	Mixto	
<b>Método</b>	Método inductivo	
<b>Población</b>	Microeconómicos de Ecuador y Colombia	
<b>Muestra</b>	Empresas	
<b>Técnicas</b>	Observación directa	
<b>Instrumentos</b>	Entrevistas	
<b>Resultados</b>	Muestran que, en Ecuador los shocks se transmiten con bastante rapidez en todos los documentos. En ambos países el índice de liquidez es el más importante pero su shock demora mucho más en ser transmitido en el caso colombiano.	
<b>Conclusiones</b>	Evaluar la resiliencia del sistema financiero a los shocks e identificar vulnerabilidades estructurales en el sistema financiero que pueden causar trastornos al sector real de la economía, accionistas y a las entidades de supervisión bancaria	
<b>Referencia (tesis)</b>	Uquillas, A., & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. <i>Ensayos sobre Política Económica</i> , 35(84), 245-259. <a href="https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002">doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002</a>	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
<b>Título</b>	Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México	<p>Chavarín R. (2015), presentando la investigación titulada <i>Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México</i>, con el objetivo de verificar si la morosidad representa un elemento significativo en la rentabilidad de la entidad Bancaria al cual como métodos se obtienen con la recolección de datos mostrando cada resultado mediante las hipótesis obtenidas por cada responsable de las áreas respectivas. Exponiendo riesgos que eventualmente se han encontrado dichas informaciones son recogidas por fuentes informativas según halladas por cada hecho ocurridos, por ende se concluye la rentabilidad enfocándose a dicha entidad Bancaria del país mencionado, porque tiende o sugiere en que se incremente mas las morosidades tomando medidas cuya posibilidad en buscar las mejores soluciones para los créditos brindados a sus prestatarios.</p>
<b>Autor</b>	Rubén Chavarín Rodríguez	
<b>Año</b>	2015	
<b>Objetivo</b>	Verificar de manera empírica si en el caso de México la morosidad representa un factor significativo de la rentabilidad de los bancos.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo	
<b>Enfoque</b>	mixto	
<b>Muestra</b>	No experimental	
<b>Técnicas</b>	Encuestas -observación	
<b>Instrumentos</b>	Guía y cuestionario de entrevista	
<b>Resultados</b>	Sugieren rechazar la hipótesis puesto que los factores determinantes de la rentabilidad son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.	
<b>Conclusiones</b>	Impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, demanera que estos tienden a hacer muy selectiva la asignación del crédito con el fin de limitar lo más posible el crecimiento del índice de morosidad	
<b>Referencia (tesis)</b>	Rodríguez, R. C. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. <i>Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época/MexicanJournal of Economics and Finance</i> , 10(1), 71-83.	

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final
<b>Título</b>	El nivel de influencia de la confianza, el compromiso, la cooperación y el poder en las relaciones interorganizacionales de las cooperativas de crédito brasileñas	Martins D., De Faria A., CampiL. ySouza A. (2017), presentando la investigación titulada <i>El nivel de influencia de la confianza, el compromiso, la cooperación y el poder en las relaciones interorganizacionales de las cooperativas de crédito brasileñas</i> , cuyo objetivo analiza el nivel de influencia dadas los comportamientos como la cooperación, confianza en cuanto al compromiso de pagos para la cooperativa según el historial crediticia que cada prestatario muestra conforme se generen los pagos, con los análisis de datos que son conseguidos de la entidad, por consecuente conjeturan los resultados encontrando las variables. Los modelos teóricos permiten aportar para dicha indagación una manera práctica para los análisis, en conclusión, la conducta de pago es en donde se genera la responsabilidad que con el tiempo determinado forman un historial que definen el poder en las relaciones interorganizacionales de la cooperativa de Crédito en el país sudamericano.
<b>Autor</b>	Denise MaríaMartins, Ana Cristina de Faria, Leandro CampiPrearo y Alessandro Gustavo Souza Arruda	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Analizar el nivel de influencia de la confianza, el compromiso, la cooperación y el poder en las relaciones interorganizacionales de las cooperativas de crédito singulares y centrales en Brasil.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo	
<b>Enfoque</b>	cualitativo	
<b>Método</b>	Transversal	
<b>Técnicas</b>	Análisis de datos	
<b>Instrumentos</b>	Guía de entrevista	
<b>Resultados</b>	Obtenidos para los coeficientes de determinación de las variables latentes endógenas confirmaron los supuestos que se encuentran en los modelos teóricos.	
<b>Conclusiones</b>	Permite una relación al cual establece más de intercambio de información, el posicionamiento en la estructura o red de relaciones en las que son acciones definidas y posibilidades delimitadas.	
<b>Referencia (tesis)</b>	Martins, D. M., Faria, A. C. D., Prearo, L. C., &Arruda, A. G. S. (2017). The level of influence of trust, commitment, cooperation, and power in the interorganizational relationships of Brazilian credit cooperatives. <i>Revista de Administração (São Paulo)</i> , 52(1), 47-58doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.003	

## Nacionales

Datos del antecedente Nacional: 1		Redacción final
<b>Título</b>	Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank	<p>Moncada J. y Rodríguez B., (2018), presentando la investigación titulado <i>Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank</i>, para obtener el título profesional en Licenciado de Administración de Empresas cuyo objetivo es en comprobar los procesos en cuanto a las evaluaciones crediticias que ofrece la entidad a la hora de hacer las gestiones a cada cliente quien requiera del servicio mediante la evaluación del analista calificado, para ello tiene un enfoque cualitativo con un diseño que describe cada método, por consiguiente se utiliza como técnica la recolección de datos de manera directa e indirecta, por consiguiente se han entrevistado a las persona que laboran en la entidad al cual son calificados como los expertos en evaluaciones crediticias, que como resultados se observa las morosidades que actualmente muestra la empresa, como conclusión se encuentra algunos clientes con dificultades de pagos.</p>
<b>Autor</b>	Moncada Palomino, Julia Betsabeth y Rodríguez Carbajal, Blanca Rosa	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el Banco al momento de otorgar un crédito para una Pyme, así como analizar el historial crediticio de la cartera de Pymes del total de créditos vigentes y vencidos.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo	
<b>Enfoque</b>	Cualitativo	
<b>Diseño</b>	Descriptivo	
<b>Método</b>	Transversal	
<b>Población</b>	Mype	
<b>Muestra</b>	No probabilístico, tipo intencional	
<b>Técnicas</b>	Recolección de datos D. e I.	
<b>Instrumentos</b>	Entrevista	
<b>Método de análisis de datos</b>	Unidad de análisis	
<b>Resultados</b>	La morosidad de las Pymes, se origina por dos factores, uno proveniente de la pequeña y mediana empresa y otro del banco.	
<b>Conclusiones</b>	La inversión de la liquidez en otro giro de negocio, no tener proyección del negocio a largo plazo, desinterés y desorganización en el cumplimiento de los pagos, alto riesgo debido a que el manejo del negocio se encuentra en una	

	sola persona y el incumplimiento o atraso de pago por parte de los clientes de las Pymes.
<b>Referencia (tesis)</b>	Moncada J. y Rodríguez B., (2018), presentando la investigación titulado <i>Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú –Interbank</i> . Lima Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. DOI 10.19083/tesis/624526

Datos del antecedente nacional: 2		Redacción final
Título	Financiamiento de créditos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos, Lima 2018	Chávez N. (2018). Presenta el trabajo de investigación titulado <i>Financiamiento de créditos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos, Lima 2018</i> , el presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de financiamiento de créditos con la finalidad de mejorar los ingresos, utilizando como metodología cualitativos y cuantitativos es decir mixto, por consiguiente se utilizaron como instrumentos encuesta con un método de análisis de datos para la entrevista; asimismo se obtiene como resultados la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos logrando determinar el proceso de la investigación y se propone como solución al problema solicitar crédito para comprar equipos cardiológicos por ende tiene como conclusión en no contar con liquidez por ello se requiere de obtener un financiamiento al cual ello permite administrar el efectivo para obtener una mejor liquidez.
Autor	ChávezMartins, Noel Giovanni	
Año	2018	
Objetivo	Mejorar la liquidez de la empresa de servicios cardiológicos en Lima 2018	
Metodología		
Tipo	Transversal	
Enfoque	Mito	
Diseño	No experimental	
Método	Inductivo	
Población	Empresa de servicios	
Muestra	Trabajadores con historial	
Técnicas	Análisis de datos	
Instrumentos	Encuesta, entrevista	
Método de análisis de datos	Entrevista	
Resultados	La liquidez en una empresa de servicios cardiológicos logra determinar el proceso de investigación y la propuesta de solución al problema.	
Conclusiones	La empresa de servicios cardiológicos no dispone de liquidez por el cual se requiere	

	obtener un préstamo con la finalidad de aumentar las inversiones.
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Chávez N. (2018). <i>Financiamiento de créditos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios cardiológicos, Lima 2018</i> Tesis para obtener el título de Contador Público. Lugar: Universidad Privada Norbert Wiener</b>

<b>Datos del antecedente nacional: 3</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	<b>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</b>	<p>Pezo L. (2018), presenta el trabajo de investigación titulado <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i>, tiene como objetivo en mejorar la liquidez de la empresa por medio de un plan de actividades, por lo tanto la metodología que se utilizaron son de tipo proyectiva para programar un financiamiento para el mejoramiento de liquidez, por consiguiente es de enfoque mixto, con el método inductivo porque se observará desde lo particular hasta lo general mientras para el deductivo en particular de lo general, para llegar a las conclusiones válidas. Este trabajo de investigación como resultado se espera incrementar la liquidez de la empresa porque en los últimos periodos se ha visto inconvenientes para cumplir con la cancelación a los proveedores como a los colaboradores por ello se plantea implementar las propuestas financiera y para concluir se desarrolla un conjunto de actividades para cada sucursal de la empresa asimismo se requiere el mejoramiento de la gestión de los activos y pasivos con cada presupuesto que permita tener control, por consiguiente se verá reflejado en los estados financieros.</p>
<b>Autor</b>	<b>Pezo Chota, Lina Marina</b>	
<b>Año</b>	<b>2018</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Mejorar la liquidez de la empresa por medio de un plan de actividades.</b>	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Proyectiva</b>	
<b>Enfoque</b>	<b>Mixto</b>	
<b>Diseño</b>	<b>No experimental</b>	
<b>Método</b>	<b>Inductivo y Deductivo</b>	
<b>Población</b>	<b>Empresa financiera</b>	
<b>Muestra</b>	<b>Documentación</b>	
<b>Técnicas</b>	<b>Procedimientos y Actividades</b>	
<b>Instrumentos</b>	<b>Guía de entrevista y documentos contables</b>	
<b>Resultados</b>	<b>Incrementar la liquidez de la empresa para cumplir con la cancelación de proveedores como a los mismos colaboradores.</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>El planteamiento del proceso de planificación financiera para lograr optimizar los recursos económicos.</b>	
<b>Referencia (tesis)</b>	<b>Pezo L. (2018). <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i>. Tesis es para obtener el título de Contador Público. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener</b>	

Datos del antecedente nacional: 4		Redacción final
<b>Título</b>	Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016	<p>Morales y Vargas, (2016) presenta el trabajo de tesis titulado en <i>Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016</i>, con el objetivo de las identificaciones dados los factores en la cartera de morosidad de la empresa es decir ello han encontrado en algunos casos de sus clientes que en base al incumplimiento de pagos, con la utilización de métodos que muestra un enfoque mixto porque tiene un diseño explicativo al cual lo narra el autor en base a la recolección de datos que mediante la población se enfoca en la bases de datos que cuenta la empresa, asimismo cada instrumento como el cuestionario influye por cada factor extremo. Indica que el índice de morosidad son como resultado por los inconvenientes que han encontrado en algunos casos, en conclusión las políticas de cobranzas se tendrá que generar algunos cambios en base a los resultados que encuentran y en dicho proceso utilizan las 5 C, para la evaluación crediticia que busca prevenir el aumento de morosidades.</p>
<b>Autor</b>	Morales Meléndez, Marilyn y Vargas Meza, Nannie Ada	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo- No experimental	
<b>Enfoque</b>	Mixto	
<b>Diseño</b>	No experimental	
<b>Método</b>	Explicativo	
<b>Población</b>	Base de datos	
<b>Muestra</b>	Recolección de datos	
<b>Técnicas</b>	Guía de entrevistas	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario y Ficha documental	
<b>Método de análisis de datos</b>	Estadísticos	
<b>Resultados</b>	Parte de la investigación, en la que se analizan los datos obtenidos, se determina el modelo que mide el Índice de Morosidad en las empresas comercializadoras de electricidad.	
<b>Conclusiones</b>	La técnica estadística no	

	paramétrica árbol de clasificación, permite explicar comportamientos muy importantes acerca de la tendencia del mercado con la aplicación del concepto de 5 C, sin embargo requiere una interpretación de créditos y cobranzas a manera de establecer políticas de crédito para las empresas, además que requiere de mucha información donde también se ajusta a empresas de mayor envergadura.
<b>Referencia (tesis)</b>	Morales M. y Vargas N. (2017). presenta el trabajo de tesis titulado en <i>Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016</i> . Lima. Universidad : Pontificia Universidad Católica del Perú.

Datos del antecedente nacional: 5		Redacción final
<b>Título</b>	Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa Pública, Lima 2017	Guzmán (2017), presenta la tesis titulada <i>Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa Pública, Lima 2017</i> , para obtener el título profesional de Contador Público, con el objetivo en diagnosticar las causas que se hallan en la cartera de morosidad de la empresa Policial, como metodología se encontraron lo siguiente: presenta un trabajo de tipo proyectiva por consiguiente presenta un enfoque holístico, al cual no es experimental porque es recientemente una investigación indagada por el autor, al cual elige como población a los trabajadores de la empresa, mas aun a los que se encuentran en el área correspondiente, sus técnicas recolectan datos en base a las encuestas con las preguntas respectivas, sobre todo se harán las entrevistas a las personas mas allegadas al rubro especializado en este caso
<b>Autor</b>	Guzmán Jara, Sandra Vanessa	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Diagnosticar las causales que originan la morosidad de las cobranzas en el fondo de vivienda Policial.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Descriptivo	

<b>Enfoque</b>	Mixto	los analistas financieros o los jefes encargados de créditos. Los resultados según los cuadros estadísticos permitirán determinar el índice de morosidad y para concluir la implementación de un sistema de cobranza se considera de vital importancia para la empresa al cual permitirá mejorar las gestiones de cobranzas que han estado incumpliendo los beneficiados al cual en el transcurso del tiempo han solicitados sus préstamos sin mas que mencionar se ha generado unamorosidad por causas que no se logró captar los descuentos consecutivos en cuanto al pronto pago.
<b>Diseño</b>	No experimental	
<b>Método</b>	Transversal	
<b>Población</b>	Empresa -Trabajadores	
<b>Muestra</b>	Trabajadores con historial	
<b>Técnicas</b>	Recolección de datos	
<b>Instrumentos</b>	Encuesta y entrevista	
<b>Método de análisis de datos</b>	Estadísticos y triangulación	
<b>Resultados</b>	Se espera disminuir la morosidad por consecuente los saldos de las cuentas por cobrar en los Estados Financieros también serán disminuidos.	
<b>Conclusiones</b>	Ante el índice de morosidad y los saldos en las cuentas por cobrar con montos considerables que permitirán la existencia de la necesidad de implementar un sistema.	
<b>Referencia (tesis)</b>	Guzmán S. (2017), presenta la tesis titulada <i>Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa Pública, Lima 2017</i> , tesis para optar el título de Contador Público. Lima, Universidad Privada Norbert Wiener.	

## 6. Marco conceptual

<b>Categoría 1: Morosidad</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Julián González Pascual y Rodrigo Vaz Gomes Bastos	2000	Según los autores Julián González Pascual y Rodrigo Vaz Gomes Bastos (2000), la morosidad, indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente.	La morosidad según los autores introduce un riesgo de cierta manera es muy relevante actualmente en las empresas considerar como se están generando los pagos, justamente por ello existen normas en donde no se deben permitir los pagos de manera impuntual, por ello se debe prestar más atenciones a las cuentas por cobrar de clientes dichos montos son reflejados por los pagos (González y Vaz Gomes Bastos, 2000).	En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición un tema muy importante que periódicamente las empresa financieras siempre tienen este tipo de dificultad en que en algunos casos no se muestra el compromiso y mientras las otras personas o sea los mismos prestatarios conforme a su puntualidad amerita su propio historial con el fin de obtener posteriormente a ellos otros prestamos sin tener que considerar la palabra riesgo, salvo existan las contingencias.
<b>Referencia:</b>	Vaz Gomes & González R. (2000). El correcto control y seguimiento de los impagos, los métodos de análisis de riesgo, las recomendaciones de especialistas y la Ley 3/2004, que establece medidas de lucha contra la morosidad, son algunos de los instrumentos que se analizan a lo largo de este trabajo. España, Universidad de Zaragoza. <a href="http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf">http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf</a>			

<b>Categoría 2: Morosidad</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Giovanna Aguilar Andíay Gonzalo Camargo Cárdenas	2003	Según los autores Giovanna Aguilar Andíay Gonzalo Camargo Cárdenas, El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.	La morosidad según los autores mediante las normas que existen en cada entidad financiera, hoy en día se han incrementado los niveles altos en endeudamiento pero sobre todo la impuntualidad a raíz de ello existen niveles de condiciones según sus pagos al cual cumple la finalidad de reportarlos en caso no se cumpla lo pactado asimismo hay cartera atrasada donde se visualiza colocaciones con vencimiento, cartera de alto riesgo se refleja los activos severos al cual son refinanciados o reestructurados y la cartera pesada son reflejados por cada condición según el tiempo de pago o impago (Aguilar y Camargo, 2003).	En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, de cierta manera la empresa tiene a sus aportantes en el que mediante la solicitud de solicitar préstamos sus pagos vienen directamente por la planilla de pago porque existe un convenio, pero existe un grupo de personas que sus descuentos han surgido con grandes incrementos allí es donde no se logra captar el descuento y el asociado tiene que realizar sus pagos con la finalidad de no reportarlos e las centrales de riesgos, asimismo hay algunos que no cumplen.
<b>Referencia:</b>	Aguilar & Camargo (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú (Informe Técnico Final). es el de los determinantes de la morosidad de las IMF peruanas a través de dos aproximaciones. <a href="http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinacieras-en-el-pdf">http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinacieras-en-el-pdf</a>			

<b>Categoría 3: Morosidad</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Guillermo De La Dehesa y Higinio Guillamon	1992	Según los autores Guillermo De La Dehesa y Higinio Guillamon lo que se adeuda a bancos y cajas de ahorro, se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de los protagonistas del mundo financiero, hasta tal punto que todo parece indicar que provocarán fusiones o absorciones en el sistema bancario.	La morosidad según los autores anuncia que cada entidad crediticia a través de sus aprobaciones de préstamos obtiene sus ingresos por medio de los pagos, pero se comprueba que desde los años atrás siempre ha surgido el incumplimiento por parte del solicitante en cuando a sus pagos, han surgido políticas expansivas al momento de sus aprobaciones y evaluaciones, esto es una muestra que algunas entidades a consecuencia de ello no tienen solvencia por lo mismo de los antecedentes de cada cliente que se observa mediante su historial (De La Dehesa y Guillamon, 2003).	En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, en cada conformen pasen los años siguen incrementándose la morosidad por parte de cada persona que solicita un préstamo, pero en caso de la empresa se observa que en los últimos periodos vistos son preocupantes porque la superintendencia lo menciona en que no debe excederse la cartera de morosidad, para tal sentido hay ciertos parámetros y si ello no se cumple entonces hay una falta grave por parte de la entidad.
<b>Referencia:</b>	De La Dehesa & Guillamon, (1992). Existen factores microeconómicos y macroeconómicos que afectan a la morosidad, entre los primeros está, fundamentalmente, la gestión del riesgo de cada banco o caja, por ello, dentro de este alto nivel medio de morosidad la dispersión es muy elevada, habiendo entidades con menos de la mitad. El diario <a href="https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html">https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html</a>			

Categoría 4: Morosidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Carme Marzo Mas, Cristina Wicijowski y Laura Rodríguez Zamora	2008	Según los autores Carme Marzo Mas, Cristina Wicijowski y Laura Rodríguez Zamora, la morosidad y el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.	La morosidad según los autores anuncian que la morosidad a consecuencia de incumplimiento de pagos se tiene que generar un interés legal que será depende de la cuota por la operación principal del financiamiento, asimismo la persona morosa tiene opciones en cuanto para resolver su condición pero es distinto encontrar un cliente con voluntad de pago a que no se decida o no quiera asumir su deuda (De La Dehesa y Guillamon, 2003).	En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por los autores, para el presente trabajo de cierta manera cuando ya no se puede cobrar al socio es decir se genera la cuota incobrable lo que hace el área de recuperaciones deriva el préstamo capital más interés al aval si en caso lo tuviese ello se realiza con la finalidad de no incrementarse el interés moratorio a diario pero esto sucede sugun el tiempo de los impagos por parte de socio moroso. La cartera de morosidad en estos últimos periodos se ha incrementado a consecuencia de ellos es donde se permite investigar y encontrar una solución que puede predecir tal situación.
<b>Referencia:</b>	Marzo, Wicijowski & Rodríguez (2008). El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. <i>La Morosidad: Definición y Algunas Referencias</i> . España informe del sitio web: <a href="https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf">https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf</a>			

<b>Categoría 5: Morosidad</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Alberto Recarte	2009	Según el autor Alberto Recarte, La morosidad no implica una pérdida directa y definitiva para la banca. Sí obliga, sin embargo, a clasificar de esa forma ese crédito. Y obliga, además, a constituir una "provisión" en el balance por sí, efectivamente, la morosidad de ese préstamo se transforma en "impago total o parcial."	La morosidad según el autor la morosidad no implica una pérdida para la empresa al cual obliga a la misma entidad en separar a un cliente con descuento o pago puntual a un pago impuntual. Los sistemas mencionan una manera de arrojar como resultado el grupo de cuentas incobrables que sin lugar a duda no se logró retornar con éxito para ello según la cartera de morosidad existen las condiciones de tipos de pagas que el ente regulador menciona que deben ser reportados acorde a su clasificación (Recarte, 2009).	En cuanto para el presente trabajo aporta con la definición brindada por el autor, cada entidad de cierta manera utiliza sus medios en como realizar los cobros, para la empresa se tiene un área de Recuperaciones que se encarga de cobrar cuando el socio no realiza sus pagos, en base a sus llamadas y notificaciones se realizan dicho trabajo, al cual cada cartera como la atarazada o la vencida son con menos intereses ya que se encuentran con menos tiempo de pagos, pero la de alto riesgo es con un interés superior a lo anterior mencionado por lo mismo que tiene mas tiempo sin tener retorno mediante la planilla, este concepto fundamente que en base a la superintendencia la cooperativa esta obligada a reportar según su clasificación y tiempo de demora a cada crédito que hasta momento no realizan su pago, sin mas que decir es importante forman un buen historial crediticio.
<b>Referencia:</b>	Recarte A. (2009). La tasa de morosidad afecta a las entidades financieras en la medida en que las dotaciones a que obliga el Banco de España van reduciendo, primero, las "provisiones genéricas". España. Informe del portal web <a href="https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-propios-51986/">https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-propios-51986/</a>			

Sub Categoría: Cartera Pesada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider.	2012	Según los autores Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider.(2012), Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.	La Cartera Pesada según los autores en cual para ello existe una fórmula que permitirá hallar dicho resultado al cual mediante el indicador como resultado permite verificar en que condición se encuentra el titular o el solicitante conforme halla cumplido sus pagos, pero cuando el titular no lo cumple allí es donde a consecuencia de lo mencionado se reporta a la central de riesgo el comportamiento de pago desde la condición normal hasta la condición pérdida (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).	Este concepto mencionado por la investigación de los alumnos definen que hoy en día muchas de las entidades que están reguladas tienen que reportar a la persona que no se ha logrado cobrar, puesto que se ha corroborado que algunos socios si han estado cumpliendo por lo mismo de en qué si en caso el titular no lo pague lo asumirá el aval, para muchos socios es incomodo tener que asumir deuda ajena pero el área de recuperaciones está obligada a informar al socio afectado, con el mismo fin en responder mediante al préstamo el pago debe de tener un retorno exitoso.
<b>Referencia:</b>	Vela, Uriol, Paima, Palacios, & Pintado, (2012 ). La Cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. <i>Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011</i> . Lima Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Peru.			

Sub Categoría: Cartera Pesada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Banco Central de Reserva del Perú	2011	Según las informaciones de la entidad B.C.R.P. (2011), informa al país sobre el estado de las finanzas nacionales (artículo 84 de la Constitución Política del Perú) y además publica las principales estadísticas macroeconómicas del país.	La Cartera Pesada según el termino del glosario de la entidad menciona que dicha cartera se encuentra con vencimiento a la fecha es decir en litigio, por consecuencia de los incumplimientos de pagos por parte del cliente es donde muestra dicho concepto que con frecuencia son muy difíciles de haberles cobrado por muchos motivos que en muchas entidades se encuentra la similitud del problema(Según el Banco Central de Reserva del Perú, 2011).	Este concepto brindado por la entidad de cierta manera lo dicta de manera general porque con frecuencia existen las incobrabilidades que sujeto a ello se incrementan más la morosidad, en la cooperativa surge la misma situación, se sabe que cuando se les genera un préstamo mediante la evaluación correspondiente sus descuentos son por medio de sus boletas de pagos, pero cuando el titular o sea el prestatario ya no se le puede generar el descuento allí es donde ocurre el inconveniente en cuanto a sus descuentos porque la institución solo permite descontar hasta un cierto porcentaje.
<b>Referencia:</b>	B.C.R.P., (2011). El Banco Central de Reserva del Perú pone a disposición del público en general el presente <i>Glosario de Términos Económicos con la finalidad de facilitar la mejor comprensión de la información económica en general</i> , en particular la contenida en las publicaciones periódicas del Instituto Emisor. <a href="http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf">http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf</a>			

<b>Sub Categoría: Cartera Pesada</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Uriol, Paima, Palacios, Vela& Pintado	2012	Según los autores Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider. (2012), Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.	La Cartera Pesada según los autores indican que es la sumatoria de las tres últimas categorías que lo renombra según su reporte crediticio es decir, así como la deficiente, dudosa y pérdida lo mencionado líneas atrás han sido clasificados porque han tenido o tiene demoran o cuotas atrasadas esto indica la superintendencia que deben ser reportadas (Uriol, Paima, Palacios, Vela& Pintado, 2012).	Este concepto mencionado por los autores el área encargada tiene la obligación unificar las condiciones según su categoría, en la cooperativa existen distintos tiempos en cuanto al impago, mientras tanto esta cartera permite verificar el volumen o la cantidad en como están yendo las cobranzas y si verifica también cuanto es el trabajo que realiza el área correspondiente.
<b>Referencia:</b>	Uriol, Paima, Palacios, Pintado, & Vela (2012). Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Lambayeque. <a href="https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf">https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf</a>			

Sub Categoría: Cartera Pesada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aparicio, C., & Moreno, H.	2011	Según los autores Aparicio, C., & Moreno, H. mencionan que son los hallazgos encontrados al cual muestran un comportamiento contra-cíclico de estos tres indicadores.	Para los autores la Cartera pesada identifica mediante un impacto en base a los cobros que no fueron cobrados o pagados en el debido momento, pese a las colocaciones que cada entidad financiera, cooperativas o cajas municipales, según sus ingresos es importante que sean devueltos por los mismo que están requiriendo el servicio es decir el préstamo solicitado (Aparicio& Moreno, 2011).	Este concepto ayuda a fundamentar sobre como esta definida la cartera pesada, es un concepto importante porque en muchas entidades tienen la obligación de usar dicho medio, en la cooperativa mayormente se utiliza pero de manera muy escasa, es decir los préstamos que tienen varios meses que no se han logrado captar el descuento, mayormente son recargados a los avales, según el monto fundamentalmente el tiempo hasta cuando se tenga que haber concluido es donde se verifica la responsabilidad al fiador y de igual modo se tiene que pagar incluido el interés.
<b>Referencia:</b>	Aparicio, C., & Moreno, H. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). <i>Documento de trabajo</i> , 3, 27-citation_lastpage.			

Sub Categoría: Cartera Pesada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andía, G. A., & Camargo, G	2002	Según los autores Andía, G. A., y Camargo, G., presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.	La Cartera Pesada según los autores indican que es la sumatoria de las categorías con más tiempo de impagos por parte del deudor para llegar a cada condición son reportados según sus atrasos, por ende, existe un sistema en el que se reporta o la empresa tiene la obligación de reportar a cada cliente que no ha pagado (Andía&Camarg, 2002).	Este concepto mencionado por los autores nos da a conocer que tan importante es tener que reportar a cada cliente porque ello nos sirve como referencia que tan responsable es el deudor, en la empresa contamos con el sistema de Equifax al cual permite verificar que cliente se encuentra reportado, en que condición se encuentra, cuantos días, meses o años se encuentra las cuotas atrasadas, incluso si esta con deuda con algunos servicios como el agua o la luz, servicios móviles, por ello considero es importante este sistema que en su mayoría de entidad tienden a usarlo. A los socios se le menciona si en caso están reportados ya no se les podrá atender, ni serán aprobados.
<b>Referencia:</b>	Andía & Camargo (2002). cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Revista Economía: <i>Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras</i> . P.U.C.P. Vol. 25, Núm. 50			

Sub Categoría: Cartera de Alto Riesgo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pintado, Palacios, Vela, Uriol, &Paima	2012	Según los autores Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider. (2012), Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.	La Cartera de Alto Riesgo según los autores en cuanto se obtienen a través de los créditos refinanciados ello quiere decir cuando el titular haya solicitado el préstamo conforme pasen los meses y según se establezca las cuotas se puede volver a generar otro préstamo al cual se volvería a empezar a un pago desde un inicio vale decir comenzaría el pagoello es un medio para que el cliente no pague o no se siga incrementando el interés moratorio (Vela, Uriol, Paima, Palacios y Pintado, 2012).	Este concepto mencionado por los autores se basa mediante un reglamento, en cuanto a la empresa también tiene un reglamento interno pero ello siempre es fundamentado con la ley del sistema financiero, cada cartera tiene la finalidad de agrupar los impagos, debido a los aumentos de morosidades se realiza el presente trabajo de investigación, porque se está incrementando la morosidad en estos últimos años.
<b>Referencia:</b>	Pintado, Palacios, Vela, Uriol, & Paima, (2012). La Cartera de Alto Riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. Lambayeque. <i>Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011</i> . Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque Perú.			

Sub Categoría: Cartera de Alto Riesgo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Lizarzaburu, E. R., Berggrun, L., & Quispe, J.	2012	Según los autoresLizarzaburu, E. R., Berggrun, L., & Quispe, J. (2012), Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. El presente documentobusca presentar los principales conceptos de riesgos financieros presentes en labanca; en particular, se trabajará el caso de un banco peruano,	La Cartera de Alto Riesgo según los autores en cuanto a los cobros con vencimientos según el ratio busca hallar los montos que no han sido cobrados en el debido tiempo proyectado según cronogramas de pago, la sumatoria de ello nos da a conocer el monto total al cual ha debido tener un retorno exitoso, pero sin embargo no es así por ello es que se presenta dicha cartera (Lizarzaburu,Berggrun& Quispe, 2012).	Este concepto mencionado por los autores busca mediante la definición en establecer con claridad que tan importante es tener como resultado los montos al cual es una muestra en que se debe regularizar lo mas pronto posible, al cual la empresa en estos últimos años se corrobora que anteriormente se daba prioridad a las entidades financieras, ahora indican que debe haber equidad en cuanto a los cobros o los descuento pero ni con eso en algunos casos de los socios no se logra captar los descuentos de manera consecutivas.
<b>Referencia:</b>	Lizarzaburu, E. R., Berggrun, L., & Quispe, J. (2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano1. <i>Estudios Gerenciales</i> , 28(125), 96-103.			

Sub Categoría: Cartera de Alto riesgo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aparicio, C., & Moreno, H.	2011	Según los autores Aparicio, C., & Moreno, H. consideran variables microeconómicas importantes para explicar el comportamiento diferenciado de las entidades bancarias: costo o margen de intermediación, ROE y concentración bancaria.	La cartera de alto riesgo según los autores consideran que aparte de sumar los créditos reestructurados según cada empresa es como considerar o aplicar un ratio en los montos adeudados, pero sin mas que decir por el mismo comportamiento que no ha tenido el prestatario se crea está cartera con la finalidad de verificar hasta cuanto es el monto que se ha encontrado o se han hallado y mediante a sus resultados se tiene que buscar la mejor manera de disminuir tal consecuencia (Aparicio & Moreno, 2011).	Los conceptos mencionados por los autores aportan para el presente trabajo en cuanto como se agrupan y se permiten observar la cantidad de efectivo que no están siendo recuperados, las situaciones de cada socio son distintas porque en algunos casos presentan como en situación en retiro es decir han pasado a la caja pensión, otras son por abandono de destino, otros por tener no tener capacidad de endeudamiento, otros casos son por motivos de salud y no regularizan su licenciamiento por ende no hay cobro mediante su boleta de pago.
<b>Referencia:</b>	Moreno H. & Aparicio C. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). <i>Documento de trabajo</i> , 3, 27-citation_lastpage.			

Sub Categoría: Cartera de Alto Riesgo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andía, G. A., & Camargo, G	2002	Según los autores Andía, G. A., y Camargo, G., presenta características la cartera de alto riesgo es una ratio de calidad de activos más severo, que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.	Según los autores indican que definen en un grupo de efectivo que por medio de alguna evaluaciones que no han sido considerados el manual de créditos existen estos tipos de casos así como la reestructuración o las gestiones de préstamos con muestra de vencimiento al cual en el momento de agruparlos nos dan como resultado que tanto es el monto que falta ser pagados por parte del prestatario como resultado y para encontrar las mejorías se requiere de encontrar la solución lo más pronto posible a fin de n poner en riesgo la liquidez de la entidad (Andía& Camargo, 2002).	Este concepto mencionado por los autores aporta de la siguiente manera para el presente trabajo de indagación, permite visualizar en base a los resultados que tan importante es tener los montos de manera global, porque es un indicador al cual ayuda a darse cuenta cuanto ha aumentado y si es necesario el área encargada debe tomar la medidas respectivas con el fin de no perjudicar a los activos que mediante a las colocaciones de cada prestamos se obtiene una ganancia siempre y cuando se han devueltos o pagados por parte del solicitante, en esta situación a los socios aportantes.
<b>Referencia:</b>	Camargo & Andía (2002). Cartera pesada se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Revista Economía: <i>Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras</i> . P.U.C.P. Vol. 25, Núm. 50			

Sub Categoría: Cartera Atrasada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Uriol, Paima, Palacios, Vela& Pintado	2012	Según los autores Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider. (2012),Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.	La Cartera atrasada según los autores indican que es la sumatoria entre los créditos al cual han sido incumplidos es decir no han pagado por parte del cliente por razones que hasta el momento no se han logrado ver el retorno, ello surge por evaluaciones que no son consideradas como buenas, se sobre entiende que cada préstamo es un riesgo en que puedan ser devueltos o en que ya no se logre recuperar pero a fin de ello los que tienen más tiempo ya quedan en términos legales (Uriol, Paima, Palacios, Vela& Pintado,2012).	Este concepto mencionado por los autores el área encargada tiene la obligación de hacer seguimiento y no esperar mucho tiempo porque ello perjudica mas al quien debe y asimismo a la empresa, la entidad tiende hacer sus cobros así como llamadas o envían las cartas con las notificaciones mencionando la situación actual del socio moroso e incluso si es con aval también a ellos se le hace llegar dicha notificación porque tiene todo el derecho en saber en qué situación se encuentra actualmente y si no se llega a cumplir el pago en el tiempo reprogramado entonces se recargará al fiador.
<b>Referencia:</b>	Uriol, Paima, Palacios, Pintado, & Vela (2012). Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Lambayeque. <a href="https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf">https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf</a>			

<b>Sub Categoría: Cartera Atrasada</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Moreno H. & Aparicio C.	2011	Según los autores Moreno H. & Aparicio C. (2011), está compuesta por la cartera vencida y en cobranza judicial.	Según los autores están compuestos por cuentas que no han tenido retornos es decir son con cuotas vencidas o pendientes que conforme pasen los días sus cobros no están siendo de manera inmediata (Moreno& Aparicio, 2011).	Este concepto brindado por los autores es de gran aporte para el presente trabajo, cuando la cuota no está pagada en el debido momento se genera un interés moratorio según las cuotas programadas y establecidas. Cuando el titular llega a pasar por algunas contingencias como por ejemplo se enferma y va al hospital entonces la fuerza armada les brinda el apoyo económico que por intermedio de la boleta de pago se genera los pagos o el descuento y al cual deja sin descuento a muchas entidades que tienen el convenio porque dan la prioridad a dicho apoyo, ello es un de los inconvenientes que encuentra el socio cuando surgen estos tipos de casos.
<b>Referencia:</b>	Moreno H. & Aparicio C. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). Documento de trabajo, 3, 27-citation_lastpage.			

Sub Categoría: Cartera Atrasada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andía, G. A., & Camargo, G	2002	Según los autores Andía, G. A., y Camargo, G., presenta características más diferenciadas, se define como la Cartera atrasada se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.	Según los autores indican que definen en un grupo de efectivo al cual han sido colocados por lo tanto no fueron pagados por el solicitante por ello se nombra con vencimiento porque no han pagado en el debido tiempo y la cobranza en el cual es donde ya están por medios legales (Andía& Camargo, 2002).	Este concepto mencionado por los autores nos da a conocer que tan importante es conocer no solo en la teoría sino también en los hechos reales que muchas veces existen empresas que se dedican a comprar las carteras de morosidades a otras entidades con el fin de obtener ganancias por medio del interés generado, para la empresa ello les genera mas gasto porque tienen que hacer y preparar las notificaciones o las cartas legales que envían conforme la dirección de vivienda se encuentre en la base de datos con el fin de no haberlos localizados por medio de ello tengan conocimiento cual es la situación actual.
<b>Referencia:</b>	Camargo & Andía (2002). Cartera pesada se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Revista Economía: <i>Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras</i> . P.U.C.P. Vol. 25, Núm. 50			

Sub Categoría: Cartera Atrasada				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Muñoz, J.	1999	Según el autor Muñoz, J. (1999), se ha seleccionado el ratio de cartera atrasada sobre colocaciones brutas como indicador de la calidad de cartera de los bancos.	Según el autor la cartera atrasada mediante el ratio busca estimar los créditos por intermedio de la entidad bancaria al cual no tuvo retorno en cuanto a los pago, para la entidad bancaria ello es una problemática porque permite reducir sus ganancias a medida que no se están haciendo las cobranzas inmediatas (Muñoz, 1999).	Este concepto mencionado por el autor permite aportar mediante las definiciones como deben surgir los análisis según sus fórmulas, para cualquier entidad las cobranzas les genera un gasto adicionalmente porque busca cobrar o recuperar el dinero que ha sido emprestado, pero no solamente es en las llamadas o avisos, también son gastos para tener más personales en que se les tiene que pagar por los servicios prestados con una remuneración fija también empresas de manera indirecta así como un call center, finalmente ello es un gasto para la empresa.
<b>Referencia:</b>	Muñoz, J. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. <i>Revista de Estudios Económicos</i> , 4, 107-118.			

## Sub Categorías -Emergentes

Sub Categoría- Emergente: Interés moratorio				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Gastón Fernández Cruz	1991	Según Fernández G.(1991), el interés moratorio es debido por el hecho del retraso del deudor en el cumplimiento de la obligación.retributivos, cuya única función es restablecer el equilibriopatrimonial y que son debidos por el uso de un capital.	Según el autor son reconocidos por causa del no pagador, se genera cuando no hay un pago directo o de manera cronológica según lo establecido, a raíz de no cumplir, por consiguiente, surge un interés a favor del prestatario al cual lo asume el quien ha recibido el efectivo(Fernández G.,1991).	En base al concepto mencionado por el autor, en la cooperativa a medidas de generar sus préstamos son con intereses a favor de la empresa, pero cuando existe el incumplimiento por parte del solicitante allí es donde se genera el interés moratorio y conforme pasan los días se sigue incrementando.
<b>Referencia:</b>	Fernández G. (1991 ). Los intereses moratorios son debidos por el hecho del retraso del deudor en el cumplimiento de la obligación. a través de su publicación en la Revista de Derecho de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.			

Sub Categoría- Emergente: Sistema de evaluación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Méndez Paz, Cástor	2005	Según Méndez C..(2012), el concepto del sistema de evaluación menciona que la labor investigadora, tanto en cantidad como en calidad provoca que en la mayoría de los casos la preocupación sea por evaluaciones con pocas informaciones.	Según el autor indica que generar una evaluación con un sistema es de gran ayuda, porque de cierta manera la tecnología tiende a tener avances, cada vez es más innovador (Méndez C., 2005).	La tecnología cada vez es un medio importante para cada empresa, porque de alguna u otra manera les facilita muchas cosas, a través de la base de datos que tiene el sistema la empresa no tiene las suficientes herramientas como para encontrar los inconvenientes que está atravesando la cooperativa.
<b>Referencia:</b>	Méndez (2005). La implementación del sistema de créditos europeo como una oportunidad para la innovación y la mejora de los procedimientos de enseñanza / aprendizaje en la Universidad. Revista Española de Pedagogía. Vol. 63, No. 230, pp. 43-62.			

Razón del efectivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Garcez L., Guilherme K. , Carvalho C., & Kassouf A.	2012	Según Garcez L., Guilherme K. , Carvalho C., & Kassouf A. (2012), el concepto de razón del efectivo cuantifica la destreza de la compañía para cancelar sus deudas en el ,menor tiempo posible.	Según los autores mide la capacidad de pago en el menor tiempo posible, vale decir este ratio considera el efectivo real que existe en caja y no considera el que a futuro podría existir, asimismo el dinero realizable o lo que están considerados por vender con el fin de considerar el pago en el tiempo proyectado (Garcez, Guilherme, Carvalho, & Kassouf , 2012).	En base a cada concepto de cada autor consideran la misma fórmula con el fin en que la empresa asuma sus obligaciones en corto plazo y aclarando con las consideraciones en que cuenta con el efectivo necesario, asimismo este concepto para la investigación es factible y útil por lo mismo que requiere la Cooperativa.
<b>Referencia:</b>	Garcez, Guilherme , Carvalho, & Kassouf (2012). Oportunidades entre finanzas y estrategias consiste en las evaluaciones financieras en base a los ratios financieros. Brasil.			

Capacidad de endeudamiento				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
FernandezLopez S., Otero Gonzalez L. y RodriguezSandiás A.	2010	Según Fernandez S., Otero L. y Rodriguez A. (2010) El concepto de una capacidad de endeudamiento una empresa busca financiación ajena, los prestamistas potenciales proceden a su análisis tratando de calibrar el riesgo inherente a la operación de préstamo plateado.	La capacidad de endeudamiento según los autores garantiza un posible nivel en como afrontar sus deudas en caso de generar un préstamo a cualquier entidad bancaria o financiera, vale precisar una solvencia del prestatario es decir un crédito en donde permita en base a la necesidad del cliente en adquirirlo y mediante el compromiso se realizarán sus pagos asumiendo responsabilidad (Fernandez, Otero y Rodriguez2010).	Ayudará al estudio de investigación en cuanto a la capacidad que cada asociado puede tener en la cooperativa, asimismo ello le permitirá que tan importante son dichas evaluaciones y me permite alcanzar un aporte más para seguir encontrando las soluciones necesarias.
<b>Referencia:</b>	Fernandez , Otero , & Rodriguez (2003). Estimación de la capacidad de endeudamiento del proyecto. Univerddidad Santiago de Campostela. Madrid.			

ingresos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cornejo, E., & Díaz Solís,	2006	Según Cornejo, E., & Díaz Solís (2006), los ingresos se produce un aumento en el poder adquisitivo de la empresa. Por lo anterior, la forma correcta de estimar la productividad de un negocio para efectos de calcular su valor económico es a través de la proyección de la corriente de poder adquisitivo que se espera generar por parte de la empresa en el futuro.	Los ingresos según los autores tienden hacer de manera productiva muy necesaria porque mediante las ventas que un vendedor realice se establece un pago por parte del cliente y eso viene a ingresar como efectivo para luego invertirlo en las compras que se establecerán o para asumir las obligaciones a los acreedores (Cornejo & Díaz, 2006).	Ayudará al estudio de investigación como parte conceptual en como el pago que realiza cada socio se convierte en un ingreso para la Cooperativa por ende cabe señalar que servirá como un aporte.
<b>Referencia:</b>	Cornejo, E., & Díaz Solís, D. (2006). Medidas de Ganancia: EBITDA, EBIT, Utilidad Neta y Flujo de Efectivo.			

ratios financieros				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ibarra Mares, A.	2005	Según Ibarra A. (2005), las razones financieras representa la base tradicional del análisis e interpretación de los estados financieros	Los ratios financieros según el autor permite las evaluaciones basándose a las evoluciones al transcurrir o de manera periódicamente, este medio genera un análisis con respecto algunos aspectos, brindados los datos por las misma empresa que utilizando las distinguidas formulas permitirán encontrar los resultados, asimismo ello sirve para tomas decisiones (Ibarra, 2005).	Esta definición brindado por el autor ayuda en entender más la parte conceptual que se utilizaran en la subcategoría, al cual ello son necesarios porque en base a cada indicador que encuentre será un resultado mayor para lograr generar las mejores estrategias que serán halladas para la tesis.
<b>Referencia:</b>	Ibarra Mares, A. (2011). Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios. Revista científica Pensamiento y Gestión, (21).			

Ratios financieros				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Domínguez, P.	2007	Según Domínguez P. (2007), utiliza razones geométricas o por cociente y algunos de sus fundamentos teóricos consiste en elegir relaciones nacionales entre magnitudes significativas porque no son elementos dispares y dispersos de información.	Los ratios financieros según el autor en base a los conocimientos apropiados, tienden a sintetizar el análisis históricos que ello se observaba años atrás, generalmente hoy en día son más utilizados por las entidades o empresas financieras con el fin de tomar las decisiones que ello ayuda mucho para ver un resultado de manera anticipada o sustentada (Domínguez P., 2007).	Esta información me permite en obtener de manera contextual datos estratégicos para seguir empleando al trabajo de investigación, de cierta manera en la empresa donde me encuentro laborando utilizan fórmulas para hacer el procedimiento de las evaluaciones para los préstamos.
<b>Referencia:</b>	Domínguez, P. R. (2007). Manual de análisis financiero. Juan Carlos Martínez Coll.			

Finanzas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Brealey R., Myers S. & Allen F.	2010	Según Brealey, R. (2010) El concepto de finanzas hace referencia a los análisis, técnicas y decisiones tomadas, en un determinado lapso de tiempo, por parte del estado, empresas o individuos particulares, para la utilización y gestión del dinero y otros activos. Esta es una rama de las ciencias económicas.	Las finanzas según Brealey, R, Myers y Allen F. se refieren a dinero y mercados, pero también a personas. El éxito de una corporación depende de que todos trabajen con un fin común. En cuanto el administrador financiero tiende en verificar los objetivos en conflicto que se enfrentan a diario en el ámbito laboral. Para resolver conflictos es más difícil si la gente tiene información diferente o a no tener conocimiento sobre su vida financiera.	De cierta manera acorde a lo que indican los autores es como aconsejar a un inversionista, en el trabajo de investigación me permite diferenciar en encontrar las alternativas para luego encontrar una solución,
<b>Referencia:</b>	Brealey, R. (2010). Principios de Finanzas Corporativas. España. Editorial McGraw-Hill			

Financiamiento				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Robles Roman, Carlos Luis	2012	Según Robles C., (2012), el financiamiento acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, esta es la contribución de dinero que se requiere para comenzar o concretar un proyecto, negocio o actividad.	El financiamiento según Robles C., se refiere en que es el manejo de los recursos vale decir monetarios, mayormente ello lo realiza las entidades financieras o bancarias, que les permite invertir con un fin en generar mas ingresos.	Acorde a lo indagado es un tema en donde describe la inversión necesaria en un plazo determinado con grandes estrategias que sirve de aporte para el trabajo de investigación.
<b>Referencia:</b>	Roman, C. L. (2012). Fundamentos de administración financiera. Red tercer milenio.			

Créditos				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Morales S, & Morales J.	2014	Según los autores Morales & Morales(2014) los creditos son variables que se manejan a la inversa de la necesidad, es una operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona y en la que este último, se compromete.	Los créditos según Morales S. y Morales J. es una operación financiera porque cuando uno lo solicita con la entidad bancaria tiene que devolver pagando con interés acorde el monto que haya solicitado y de cuantas cuotas han sido fraccionados, se tiene que cumplir el compromiso en el debido momento con la finalidad de mantener un buen historial crediticio.	El presente concepto presenta un análisis en referencia al crédito que los clientes solicitan en caso de la necesidad que requieran, asimismo es un recurso que aporta a el presente trabajo porque en base a mi investigación sirve de gran aporte.
<b>Referencia:</b>	Morales & Morales(2014). El credito son variables que se manejan a la inversa de la necesidad. Mexico,			

Análisis de riesgo Crediticio				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Aranguiz Casanova, Marco Antonio	2017	Según Aranguiz (2017) el riesgo crediticio y la recuperaciòn de las cuentas por cobrar, se han diseñado modelos estaticos en base de un conjunto de atributos que permiten calificar afectando la marcha del negocio y la capacidad de generar recursos.	El análisis de riesgo crediticio según Aranguiz M., mantiene una vinculacion crediticia es decir es un factor financiero en donde antes de generar un prestamo existe un riesgo en donde puede o no puede ser recuperado el capital con el interes prolongado al transurrir la fecha de pago.	Para el trabajo de investigación permite visualizar la información por medio de este artículo en como se puede reducir los riesgos en cuanto a las evaluaciones crediticias para el asociado de la empresa.

<b>Referencia:</b>	Aranguiz (2017). El riesgo crediticio y la recuperaciòn de las cuentas por cobrar, se han diseñado modelos estaticos en base de un conjunto de atributos que permiten calificar. Chile
--------------------	--

<b>Equifax</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicaciòn en su tesis</b>
<b>Equifax</b>	<b>2017</b>	Segùn el reporte Equifax (2017) permite observar periòdicamente si el cliente tiene préstamos con las entidades bancarias o financieras, el reporte Infocorp es el historial de pago de sus deudas y servicios, es decir, contiene informaciòn acerca del comportamiento de pago positivo y/o negativo que usted ha tenido	Segùn el reporte de Equifax, es una tecnología que permite visualizar en que tiempo el cliente ha solicitado prestamos o ha solicitado algùn servicio como por ejemplo telefonía móvil en donde se observa como esta su historial crediticio, si ha cumplido en sus pagos y en caso de haber cumplido es donde existe un reporte desde con problema potencial hasta la categoría perdida, son importantes porque ayudaa tener una respuesta más confiable antes de tomas una decisiòn.	La informaciòn que presenta permite reconocer el comportamiento financiero de los clientes en este caso es los socios de la cooperativa de ahorro y crédito que sirve de gran ayuda para el trabajo indagado.
<b>Referencia:</b>	Equifax (2017). Es un reporte donde se observa periòdicamente si el cliente tiene préstamos con las entidades bancarias o financieras. Lima.			

## 7. Construcción de la categoría problema

T1: Sistemas contables en la teoría general de los sistemas.	T 2: Teoría prospectiva: Un análisis de decisión bajo riesgo	T 3:Exposición de una nueva teoría sobre la medición del riesgo	T 4:La teoría del Capital de trabajo y sus técnicas	T 5:teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica
--	--	---	---	---

C 1: Cartera de morosidad Es muy importante que periódicamente las empresas financieras siempre tienen este tipo de dificultad en que en algunos casos no se muestra el compromiso y mientras las otras personas o sea los mismos prestatarios conforme a su puntualidad amerita su propio historial con el fin de obtener posteriormente a ellos otros préstamos sin tener que considerar la palabra riesgo, salvo existan las contingencias.	C 2: Cartera de morosidad Los niveles altos en endeudamiento, pero sobre todo la impuntualidad a raíz de ello existen niveles de condiciones según sus pagos al cual cumple la finalidad de reportarlos en caso no se cumpla lo pactado asimismo hay cartera atrasada donde se visualiza colocaciones con vencimiento, cartera de alto riesgo se refleja los activos severos al cual son refinanciados	C 3: Cartera de morosidad Cada entidad crediticia a través de sus aprobaciones de préstamos obtiene sus ingresos por medio de los pagos, pero se comprueba que desde los años atrás siempre ha surgido el incumplimiento por parte del solicitante en cuando a sus pagos, han surgido políticas expansivas al momento de sus aprobaciones y evaluaciones.	C 4: Cartera de morosidad El crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que hacen a otras empresas, pero siempre existirá ese riesgo en poder recuperar el dinero prestado o ya no recuperarlo por ello se menciona la morosidad en caso de un impago.	C 5: Cartera de morosidad La morosidad no implica una pérdida para la empresa al cual obliga a la misma entidad en separar a un cliente con descuento o pago puntual a un pago impuntual. Los sistemas mencionan una manera de arrojar como resultado el grupo de cuentas incobrables que sin lugar a duda no se logró retornar con éxito.
---	---	--	---	---



Las entidades financieras tienden a generar ingresos, ganancias o recibir utilidades acordes al rubro, pero durante los últimos periodos se observa que hay alta demanda en los créditos que busca otorgar cada entidad financiera con el fin de cobrar interés acorde a nivel del mercado tal y cual lo informa la Superintendencia de Banca y seguros; a consecuencia de ello la empresa en estos últimos periodos se han observado un incremento de morosidad pese a ello se verifica la existencia de dichos niveles según el tipo de cartera en la que se encuentra las cuotas vencidas, obviamente tienden a estar con morosidad.

## 8. Matriz del método (3.1)

Enfoque Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. y PérezM..	1998	Según los autores Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. y Pérez, M. (1998), la investigación cuantitativa destaca la creación de instrumentos para medir una serie de fenómenos psicosociales.	La investigación cuantitativa según los autores Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. y Pérez, M., destaca la creación de instrumentos para realizar la medición, asimismo la investigación es producida por la causa y efecto, mediante las herramientas necesarias que se halle conforme uno va encontrando como resultado al cual determina en magnitudes numéricas y pueden ser tratadas con gráficos estadísticos.	En cuanto para el planteamiento se considera que es uno de los aspectos más importantes que me permite obtener un resultado en base al trabajo de investigación y por consiguiente los datos siempre deben ser cuantificables para obtener los resultados.
<b>Referencia:</b>	Sampieri R., Collado C., Lucio P. y Pérez M. (1998). La investigación cuantitativa destaca la creación de instrumentos para medir una serie de fenómenos psicosociales. <i>Metodología de la investigación</i> (Vol. 6). México: Mcgraw-hill			

Enfoque Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L	1998	Según los autores Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. y Pérez, M.. (1998), la investigación cualitativa descubre, construye e interpreta la realidad porque es subjetiva y está construida en la investigación.	La investigación cualitativa según los autores Sampieri R., Collado F., Lucio, P. y Pérez M., por medio de los puntos conceptuales es inductivo porque no permite que en base de sus investigaciones no sean de un análisis estadístico asimismo se visualiza que no se encuentra reglas de procedimientos por ende es progresivo.	En cuanto para el trabajo de investigación me sirve de gran aporte porque es relativo en donde puede ser entendido desde el momento que uno empieza en analizarlo.
<b>Referencia:</b>	Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). <i>Metodología de la investigación</i> (Vol. 6). México: Mcgraw-hill			

Tipo Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Pérez-Sánchez, R., & Calderón, D. V	2010	Según los autores Pérez R., y Calderón, D. (2010) los grupos de discusión como metodología adecuada para estudiar las cogniciones sociales, los esquemas siempre a la consistencia con el conocimiento previamente organizado.	El tipo proyectivo según los autores Pérez R., y Calderón, D. ello es una elaboración de una propuesta con un plan que permite en encontrar una solución de manera práctica, con los esquemas que pueden ser en participación por un grupo social u otras instituciones. Dadas las circunstancias busca encontrar la elaboración con los distinguidos planes establecidos para encontrar las respuestas que serán fundamentadas.	Porque propone una respuesta en lo que se requiere plantear en cuanto al problema que actualmente se encuentra atravesando la cooperativa y se activan los conocimientos relevantes.
<b>Referencia:</b>	Pérez-Sánchez, R., & Calderón, D. V. (2010). Los grupos de discusión como metodología adecuada para estudiar las cogniciones sociales. <i>Actualidades en Psicología (CurrentTrends in Psychology)</i> , 23(110), 87-101.			

Nivel Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
RiebesIñesta, E., Ibáñez Bernal C. & Pérez Almonacid R.	2014	Según los autores Riebes E., Ibáñez C. y Pérez R. (2014).en referencia al nivel comprensivo se requiere un episodio compuesto de por lo menos dos momentos: uno, una exposición a objetos o eventos estimulativos, ya sea lingüísticos que permite juntar la interpretación y el análisis de lo investigado.	El nivel comprensivo según los autores Riebes E., Ibáñez C. y Pérez R, es el acto de comprensión asimismo se centra en las acciones de las personas vale decir en las motivaciones que puede tener una persona porque ello implica un acto de comprensión que entiende a la teorización.	En concordancia con el autor es importante entender que los estudios atreves en lo que se va a centrar sea comprensivo porque encontrará una motivación por ello me sirve de gran aporte este concepto que se verá reflejado en este trabajo de investigación.
<b>Referencia:</b>	RiebesIñesta, E., Ibáñez Bernal C. & Pérez Almonacid R. (2014). Una propuesta metodológica para el análisis experimental del aprendizaje comprensivo. <i>Revista Mexicana de Psicología</i> , 31(2).			

<b>Método inductivo y deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Gladys Dávila Newman	2006	Según la autora Dávila G. (2006) en el presente artículo se hace una disertación sobre el razonamiento deductivo e inductivo en el proceso de investigación en ciencias naturales y sociales, reflexionando en torno a las formas que a lo largo de la historia el hombre ha buscado para abordar el proceso investigativo, describiendo los métodos adecuados a tales razonamientos y su aporte a la ciencia y a la investigación. A través de una indagación documental y usando el método hipotético (inductivo), con razonamiento deductivo se enfatiza en el origen empírico, la forma de aproximación a la realidad, la rigurosidad y duda metódica, la validación de hipótesis, la forma de registrar el fenómeno, la exactitud en el análisis y la racionalidad de la investigación.	El método inductivo y deductivo según la autora Dávila G., es para los siguientes procesos de investigación por consiguiente el método deductivo permite que se unan las teorías cabe precisar en la primera parte se menciona la realidad de una verdad que no se deben ser requeridas en demostrar sobre su confirmación porque es asertiva; mientras que el método inductivo conlleva a manejar los conocimientos, informaciones y conocimientos aislados.	Este método permite encontrar la unión de las teorías basándose a la realidad y de los acontecimientos indagados para el presenta trabajo de investigación que se obtendrá en base a los resultados con las aportaciones necesarias.
<b>Referencia:</b>	Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales reflexionando en torno a las formas que a lo largo de la historia el hombre ha buscado para abordar el proceso investigativo, describiendo los métodos adecuados a tales razonamientos. <i>Laurus</i> , 12(Ext).			

## 9. Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Balestrini, A.	2006	Según Balestrini, A. (2006), la población es una parte representativa con las características que deben producirse en ella para la obtención de los resultados, se utilizan datos de una determinada población para realizar análisis. Cuando se trata de la población humana de un determinado lugar, se suelen utilizar muestras de la población.	La población según el autor representa en base a cada característica que desea producirse en cuanto a las investigaciones se obtiene como resultado la cantidad para fundamentar el tipo de análisis que va a ser requerido con la finalidad de observar mediante los números hallados con un cumplimiento en poder medirlos (Balestrini, 2006).	Como población se considera para el presente trabajo los estados financieros al cual se hará la respectiva comparación de los periodos establecidos ello mediante las razones financieras se podrá medir con el fin de obtener como resultado la evolución de la empresa.
<b>Número de:</b>				
<b>Referencia:</b> Balestrini, A. (2006). Una muestra es una parte representativa de una población con características que deben producirse en ella para la obtención de los resultados. Buenos Aires.				

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández y Baptista.	2003	Según Hernández B. (2003) Para ello se necesita los elementos siguientes el tamaño de la muestra y seleccionar los elementos muestrales en forma aleatoria.	La muestra según Hernández B., ello define las características dada las investigaciones con una selección aleatoria, por consiguiente, también se hallan el tamaño y logrando obtener las unidades de análisis.	De acuerdo a las definiciones que nos indica el autor, de cierta manera la muestra me permite hallar el tamaño o el análisis para el presente trabajo de investigación, asimismo sirve de gran aporte.
<b>Técnica de muestreo:</b>				
Muestra probabilística				
<b>Referencia:</b> Hernández, Fernández y Baptista (2003). “La muestra tiene entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernández et al, 2003, p. 121) <a href="http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_za/capitulo3.pdf">http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_za/capitulo3.pdf</a>				

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rico, L. R., Marsans, M. C., Márquez, C. M., Borrás, A. M., Riba, L. S., Savall, D. T., & Blasco, C	2006	Según los autores Rico, L., Marsans, M., Márquez, C., Borrás, A., Riba, Savall, D., & Blasco, C.(2006) se define que los informantes son clave de una investigación .	Las unidades informantes según los autores Rico, L., Marsans, M., Márquez, C., Borrás, A., Riba, Savall, D., & Blasco, C., el investigador se convierte en una fuente muy importante porque en base a ello se apertura una fuente de acceso y con el transcurso del tiempo o acorde a su trayectoria busca establecer confianza.	Considero en base al concepto de los autores mencionados, son relevantes para la investigación porque en base a los resultados se genera la confianza para tener ello son fundamentadas con los aportes brindados como obteniendo la respuesta según lo indagado.
<b>Número de :</b>				
<b>Referencia:</b>	Rico, L. R., Marsans, M. C., Márquez, C. M., Borrás, A. M., Riba, L. S., Savall, D. T., & Blasco, C. V. (2006). Relaciones interdisciplinarias y humanización en las unidades de cuidados intensivos. <i>Enfermería intensiva</i> , 17(4), 141-153.			

## 10. Técnicas e instrumentos

Técnica Análisis documental				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
García, A. C	1993	Según el autor García, A. C (1993), el Análisis documentario ha sido considerado como el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto.	El análisis documental según el autor García, A., al transcurrir el tiempo existe fases como descripción bibliográfica, acorde el transcurrir describe en base a la investigación las descripciones asimismo comprende de técnicas para analizar lo documentario.	Ello me sirve para identificar el documento también puede sustituir, con sus técnicas que son tradicionales, con el medio de un conjunto de palabras que busca constituir en su representación.
<b>Referencia:</b>	García, A. C. (1993). Análisis documental: el análisis formal. <i>Revista general de información y documentación</i> , 3(1), 11.			

Instrumento/s Guía de entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Estrada, R. E. L., &Deslauriers, J. P.	2011	Según los autores Estrada L., &Deslauriers, J. (2011), es un Análisis documentario de acuerdo con lo establecido de una guía de entrevista al cual se le pueden añadir más preguntas y que los resultados se cuantifican a pesar de que el análisis es cualitativo.	La guía de entrevista según los autores Estrada L., y Deslauriers, J., ello contiene preguntas los temas sugeridos al cual se permite analizar una entrevista, por ende el entrevistado tiene libre expresión como relacionarse en sus actitudes en si busca una manera práctica de comunicarse.	Acorde con el autor mencionado la guía de entrevista me permite buscar una manera practica en que a la hora de realizar las preguntas el entrevistado se sienta con confianza y muestre libertad de expresión que considero fundamental para mi investigación.
Referencia:	Estrada, R. E. L., &Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales, 61, 2-19.			

## 11. Procedimiento

<b>Paso 1</b>	El selección y permiso de la empresa fue con documentos que se ha requerido para la investigación.
<b>Paso 2</b>	La búsqueda y elaboración de los instrumentos es requerida con la guía de entrevista para obtener los resultados requeridos.
<b>Paso 3</b>	La aplicación se realiza en el momento acordado de las horas solicitas y prudentes con la finalidad de encontrar los mejores alcances.

## 12. Análisis de datos

Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Fernández Baptista	2014	Según el autor Hernández B. (2014), es una distribución de frecuencia con un conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías.	En cuanto al análisis de datos cuantitativos según el autor, este grupo de puntuaciones son representadas por porcentajes numéricos esto indica de manera progresiva las siguientes situaciones que presenta según el problema que se presenta. Mediante los enlaces respectivos muestran las categorías (Hernández, 2014),	A raíz de este análisis de datos permitirá realizar de manera porcentual la categoría si es de suma confiabilidad o no será confiable para el presente trabajo por ello será de gran ayuda.
<b>Número:</b>				
<b>Referencia:</b>	Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación en las distribuciones con frecuencias con un conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías. 6ta ed. España.			

<b>Cualitativo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Rodríguez Sabiote, C., Herrera Torres, L., & Lorenzo Quiles, O	<b>2005</b>	Según los autores Rodríguez C., Herrera L., y Lorenzo O. (2005), mencionan de aspectos diferenciales y complementarios sobre los procedimientos de análisis de datos cualitativos y sus implicaciones metodológicas. Se enumera una serie de aspectos relativos a sus rasgos distintivos, posicionamiento en el proceso de investigación y etapas que configuran su desarrollo.	En cuanto el análisis de datos cualitativo según los autores Según los autores Rodríguez C., Herrera L., en base cada lugar o posicionamiento de sus aspectos las investigaciones se desarrollan conforme a las configuraciones, mostrando las actividades según los procesos.	Ayudará a la investigación por cada aspecto encontrado o lugar que brinde el posicionamiento; en si se proyecta acorde las implicaciones metodológicas que busca encontrar el desarrollo del presente trabajo de investigación.
<b>Número:</b>				
<b>Referencia:</b>	Rodríguez , Herrera, & Lorenzo (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos, Se enumera una serie de aspectos relativos a sus rasgos distintivos, posicionamiento en el proceso de investigación y etapas que configuran su desarrollo. . Proceso general y criterios de calidad.			