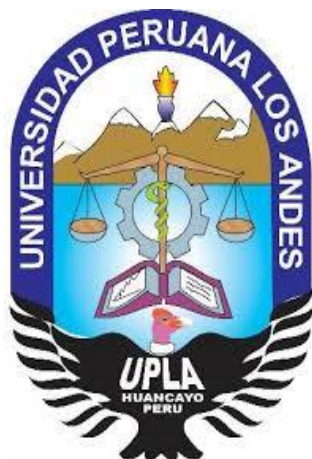


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

**Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad de las Colocaciones de  
Créditos en la FINANCIERA PROEMPRESA Agencia Huancayo -  
2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo

Asesor : Dr. Polo Orellana Fernando

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 24.06.2021 – 23.06.2022

Huancayo – Perú  
2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera  
ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020**

PRESENTADO POR:

Santivañez Santiago Gustavo Adolfo

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE

.....

PRIMER MIEMBRO

.....

SEGUNDO MIEMBRO

.....

TERCER MIEMBRO

.....

Huancayo, 8 de julio del 2022

**FALSA PORTADA**

**ASESOR**

**Mtro. Fernando Polo Orellana**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Hugo y Vilma por todo su apoyo brindado a lo largo de mi carrera profesional.

A mis hermanos Miguel, William y Jorge, por el apoyo emocional y servirme como ejemplo.

**Gustavo A. Santivañez Santiago**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque mi vida le pertenece y me ha puesto en el camino correcto.

A la Universidad Peruana Los Andes, a mí profesor y asesor Mtro. Fernando Polo, por su apoyo exclusivo durante la presente investigación.

A la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, al Gerente de Agencia Edgar Del Rio y a los Ejecutivos de Negocios por el apoyo de los datos brindados.

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPITULO I .....	1
I.    Planteamiento del problema.....	1
1.1.    Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1.    Delimitación del problema.....	14
1.1.2.    Delimitación Espacial .....	14
1.1.3.    Delimitación Temporal .....	14
1.1.4.    Delimitación Conceptual .....	14
1.2.    Formulación del problema .....	14
1.2.1.    Problema General.....	14
1.2.2.    Problemas Específicos .....	14
1.3.    Justificación .....	15
1.3.1.    Social.....	15

1.3.2. Teórica .....	15
1.3.3. Metodológica .....	16
1.3.4. Práctica.....	16
1.4. Objetivos .....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivo Específico.....	17
CAPITULO II.....	18
II. Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes de Estudio.....	18
2.1.1. Ámbito Internacional .....	18
2.1.2. Ámbito nacional.....	22
2.1.3. Ámbito local.....	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	27
2.2.1. Gestión de riesgo crediticio .....	27
2.2.2. Rentabilidad .....	50
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	53
CAPITULO III.....	53
III. Hipótesis .....	55
3.1. Hipótesis General.....	55
3.2. Hipótesis (s) Específica (s) .....	55
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	56
3.3.1. Rentabilidad .....	57
CAPITULO IV.....	58



IV.	Metodología .....	58
4.1.	Enfoque de investigación .....	58
4.2.	Método de investigación .....	58
4.2.1.	Método de investigación general .....	58
4.2.2.	Método de investigación específico .....	58
4.3.	Tipo de Investigación .....	58
4.4.	Nivel de investigación .....	59
4.5.	Diseño de la investigación .....	59
4.6.	Población y muestra .....	60
4.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	60
4.7.1.	Técnica de recolección de datos .....	60
4.7.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	60
4.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	61
4.9.	Confiabilidad del instrumento .....	61
4.9.1.	Validez del instrumento .....	61
4.9.2.	Confiabilidad del instrumento .....	61
4.10.	Aspectos éticos de la Investigación .....	63
	CAPITULO V .....	64
V.	RESULTADOS .....	64
5.1.	Descripción de resultados .....	64
5.1.1.	Análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo Crediticio y sus dimensiones y sub dimensiones .....	64
5.2.	Contraste de hipótesis .....	80

5.2.1. Contrastación de hipótesis general.....	80
5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica .....	82
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
CONCLUSIONES .....	89
RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS .....	97
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
ANEXO 2: MATRIZ E OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	100
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	103
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	105
ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO .....	108
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	124
ANEXO 7: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	133

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> Saldo de colocaciones de crédito de la Agencia Huancayo al 31.12.2020.....	11
<b>Tabla 2:</b> Clientes captados por la Agencia Huancayo al 31.12.2020 .....	11
<b>Tabla 3:</b> Índice de morosidad de la Agencia Huancayo .....	13
<b>Tabla 4:</b> Definición del riesgo empresarial y principales tipos .....	28
<b>Tabla 5:</b> Cálculo del pago periódico o cálculo de cuotas .....	37
<b>Tabla 6:</b> Resumen de confiabilidad del instrumento de procesamiento de casos .....	62
<b>Tabla 7:</b> Estadísticas de fiabilidad .....	62
<b>Tabla 8:</b> Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) .....	62
<b>Tabla 9:</b> Criterios que se consideran para el otorgamiento de crédito.....	65
<b>Tabla 10:</b> Criterios que se aplican para el seguimiento y control del crédito .....	67
<b>Tabla 11:</b> Gestiones que se realizan para la recuperación de crédito .....	68
<b>Tabla 12:</b> Lineamientos técnicos de la política de crédito.....	70
<b>Tabla 13:</b> Criterios que se toman en cuenta en el análisis cuantitativo .....	71
<b>Tabla 14:</b> Criterios que se consideran en el análisis cualitativo .....	73
<b>Tabla 15:</b> Criterios considerados en el análisis y evaluación del riesgo crediticio.....	74
<b>Tabla 16:</b> Principios para la gestión de riesgo crediticio .....	76
<b>Tabla 17:</b> Criterios que se consideran para el rendimiento de la cartera de crédito .....	77
<b>Tabla 18:</b> Criterios que se consideran para la rentabilidad .....	79
<b>Tabla 19:</b> Correlación entre gestión de riesgo crediticio y rentabilidad .....	82
<b>Tabla 20:</b> Correlaciones entre Política de créditos y Rentabilidad.....	83
<b>Tabla 21:</b> Correlaciones entre el Análisis y evaluación del riesgo y Rentabilidad.....	85

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Ranking de Inclusión Financiera a nivel mundial .....	6
<b>Figura 2</b>	Clasificación de riesgo crediticio de los países de América Latina .....	7
<b>Figura 3</b>	Conformación del Sistema Financiero Peruano .....	8
<b>Figura 4</b>	Empresas Financieras saldo actual colocaciones de créditos [diciembre 2020] .	9
<b>Figura 5</b>	Morosidad del Sistema Financiero Peruano .....	10
<b>Figura 6</b>	Proceso de gestión del riesgo .....	27
<b>Figura 7</b>	Pilares de regulación bancaria: Basilea II .....	29
<b>Figura 8</b>	Proceso de la gestión del riesgo crediticio .....	32
<b>Figura 9</b>	Estructura de la política de crédito .....	33
<b>Figura 10</b>	Proceso de análisis para otorgar un crédito a los consumidores .....	40
<b>Figura 11</b>	Esquema del Modelo .....	42
<b>Figura 12</b>	Acciones para la cobranza de pagos retrasados.....	45
<b>Figura 13</b>	Criterios que se consideran para el otorgamiento de créditos .....	65
<b>Figura 14</b>	Criterios que se aplican para el seguimiento y control del crédito.....	67
<b>Figura 15</b>	Gestiones que se consideran para recuperación del crédito .....	69
<b>Figura 16</b>	Lineamientos técnicos de la política de crédito.....	70
<b>Figura 17</b>	Criterios que se consideran en el análisis cuantitativo .....	72
<b>Figura 18</b>	Criterios que se consideran para el análisis cualitativo .....	73
<b>Figura 19</b>	Criterios considerados para el análisis y evaluación del riesgo crediticio .....	75
<b>Figura 20</b>	Principios para la gestión de riesgo crediticio.....	76
<b>Figura 21</b>	Criterios que se consideran para el Rendimiento de cartera .....	78
<b>Figura 22</b>	Criterios que se consideran para la rentabilidad.....	79

## RESUMEN

La investigación tiene como título “Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020”, cuyo objetivo consistió en determinar la relación entre la Gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa en la Agencia Huancayo en el año 2020. En la metodología, la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo con un nivel correlacional y diseño descriptivo. La población y la muestra fue de 13 ejecutivos de negocios (EDN) y que incluyeron a los 2 parques temáticos. Se empleó la observación y se aplicó una encuesta formada por 28 preguntas cerradas en escala de Likert validado por juicio de experto. Para ello fue necesario la descripción la relación de la política de crédito y la rentabilidad de las colocaciones de créditos y luego se describió la relación del análisis, evaluación del riesgo crediticio y la rentabilidad de las colocaciones de crédito en la financiera ProEmpresa Agencia Huancayo 2020. Concluye afirmando que existe correlación entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa en la Agencia Huancayo en el año 2020, debido a que, si se gestiona eficientemente el riesgo crediticio, disminuye el índice de morosidad generado por erróneas colocaciones de crédito, en definitiva, la gestión del riesgo de crédito es un parámetro clave para el éxito de la empresa ya que puede mantener una alta rentabilidad.

**Palabras clave:** Gestión de riesgo, rentabilidad, evaluación del riesgo de crédito.

## ABSTRACT

The research is entitled Credit risk management and profitability of credit placements in the ProEmpresa Agency Huancayo Financial Institution - 2020, whose objective was to determine the relationship between credit risk management and profitability in credit placements in the ProEmpresa Financial Institution. in the Huancayo Agency in the year 2020. In the methodology, the research was of an applied type with a quantitative approach with a correlational level and descriptive design. The population and the sample was 13 business executives (EDN) and that included the 2 theme parks. Observation was used and a survey consisting of 28 closed questions on a Likert scale validated by expert judgment was applied. For this, it was necessary to describe the relationship of the credit policy and the profitability of credit placements and then the relationship of the analysis, evaluation of credit risk and the profitability of credit placements in the financial institution ProEmpresa Agencia Huancayo 2020 was described. It concludes by affirming that there is a correlation between Credit Risk Management and Profitability in credit placements in the ProEmpresa Financial Institution in the Huancayo Agency in the year 2020, because, if the credit risk is efficiently managed, the delinquency rate generated decreases. due to erroneous credit placements, in short, credit risk management is a key parameter for the success of the company since it can maintain high profitability.

Keywords: Risk management, profitability, credit risk assessment.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al tema de Gestión de riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad en la financiera ProEmpresa específicamente en la Agencia Huancayo, que se puede definir como el proceso establecido en políticas y procedimientos internos para mantener el riesgo crediticio dentro de parámetros aceptables y lograr los objetivos de rentabilidad.

La característica principal que viene afectando a la agencia Huancayo es el riesgo crediticio que se genera por diferentes factores y esto se ve reflejado en el incremento del índice de morosidad, no solo en la Agencia Huancayo, sino también en algunas agencias de la región.

La forma de analizar el problema planteado, requiere abordar y describir sus causas. Una de las causas del riesgo crediticio es la colocación de créditos mal evaluados, que por la falta de un mayor análisis cualitativo y cuantitativo debilita la confiabilidad del crédito. El resultado de los créditos mal evaluados afecta directamente a la cartera de crédito reduciendo la calidad de cartera y la rentabilidad.

La investigación de esta problemática se realizó por el **interés** de conocer sobre la inadecuada gestión de riesgo crediticio que ocurre en la agencia Huancayo afectando la rentabilidad, asimismo, a su vez genera gastos de provisiones originados por la morosidad. En ese sentido el objetivo general de la investigación consiste en determinar la relación entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

En la parte metodológica, el estudio es de tipo aplicada apoyándose con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño descriptivo. La población muestral quedó conformada por 13 ejecutivos de negocios (EDN) de la Empresa Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo.

En la recolección de datos el instrumento aplicado fue el cuestionario el cual consta de 28 ítems con preguntas cerradas en escala Likert, validado bajo juicio de expertos; las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación.

La presente investigación, la cual se ejecutó a través de cinco (5) capítulos, así como se indican a continuación:

**CAPÍTULO I:** En este capítulo se describe la realidad problemática que es objeto de estudio, así como el planteamiento del problema, también se expone la delimitación de la investigación desde las perspectivas espacial, temporal y conceptual; seguido se expone la justificación, la formulación del problema e interrogantes, para luego plantear los objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II:** En el capitulo II, compuesto por el marco teórico, se encuentran reflejados los antecedentes tanto nacionales como internacionales que guardan vinculación con la presente investigación, asimismo, se describen las bases teóricas que sustentan las variables de estudio y el respectivo marco conceptual que las define, todas estas están relacionadas con el tema de gestión de riesgo creditico y la rentabilidad.

**CAPÍTULO III:** En esta sección, se describen las hipótesis correspondientes al estudio, planteándose una hipótesis general y dos hipótesis específicas, las mismas están formuladas con base a las variables: Gestión de riesgo crediticio y Rentabilidad, las cuales luego de realizar la medición de los indicadores contenidos en las dimensiones, permitirán determinar el nivel de correlación entre ambas variables y poder tener un aproximación de cómo la agencia Huancayo viene aplicado la gestión de riesgo crediticio en la rentabilidad.



**CAPÍTULO IV:** Este capítulo hace referencia al marco metodológico, donde se describe el enfoque de investigación utilizado, el tipo, nivel, método y diseño de la investigación, además de la población y la muestra, también se describen las técnicas y los instrumentos que son empleados en el proceso de recolección de datos, la validez y confiabilidad de dichos instrumentos, su validación y finalmente los aspectos éticos considerados a lo largo de toda la investigación.

**CAPÍTULO V:** En este último capítulo, se presentan los resultados de la investigación, detallando información estadística de la medición de las variables, es decir, cuantitativa; así como el respectivo análisis descriptivo de las variables Gestión de riesgo crediticio, dimensiones y subdimensiones; Rentabilidad y su dimensión rendimiento de cartera. Luego se describe el análisis e interpretación de los resultados y la contrastación de las hipótesis, seguido se expone el análisis y discusión de los resultados para finalmente llegar a las conclusiones y las recomendaciones.

## CAPITULO I

### I. Planteamiento del problema

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente los bancos son las instituciones financieras más grandes del mundo, con sucursales y subsidiarias a lo largo de la vida de todos. Hay muchas diferenciaciones entre los tipos de bancos; y gran parte de esta diferenciación reside en los productos y servicios que ofrecen los bancos, esto es posible ejemplificarlo haciendo referencia a los bancos comerciales que mantienen depósitos y los agrupan como préstamos, mecanismo de pago operativo, entre otros. Además, la globalización bancaria iniciada en los años 1990, permitió potenciar los servicios financieros con el impulso de factores como la tecnología y el incremento en la integración financiera entre países gracias a una mayor desregularización. (Álvarez; García y Gouveia, 2016).

La banca comercial en prácticamente todos los países ha estado sujeta a una gran cantidad de regulaciones. Una de las regulaciones es el capital mínimo que los bancos comerciales deben seguir absorbiendo pérdidas si suceden cosas inesperadas. Este tipo de requerimiento de capital lo lleva a cabo, en particular, el Comité de Basilea, cuyo objetivo es mejorar el tema clave de la supervisión y mejorar la calidad de la supervisión bancaria. En 1974, se produjeron algunas perturbaciones en los mercados financieros internacionales. La Oficina de Supervisión Bancaria Federal de Alemania Occidental retiró la licencia bancaria de Bankhaus Herstatt después de descubrir que las exposiciones cambiarias del banco equivalían a tres veces su capital. Como consecuencia, los bancos fuera de Alemania sufrieron grandes pérdidas en sus operaciones pendientes con Herstatt. Ese mismo año, el Franklin National Bank de Nueva York también cerró sus puertas después de acumular enormes pérdidas cambiarias (Bis.org, 2014). Todas estas cosas

contribuyeron a la debacle del mercado financiero que llevó al Comité de Basilea sobre Reglamentos Bancarios y Prácticas de Supervisión por parte de los gobernadores de los bancos centrales de los países del G10. (Silva, da Silva y Miranda, 2017).

De acuerdo con el informe del Grupo Deutsche Bank en septiembre de 2021, conocido como el Pilar 3, según lo exige el marco regulatorio global para el capital y la liquidez, que fue establecido por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, también conocido como Basilea 3, en el se realiza un análisis sobre las deudas en toda Latinoamérica las cuales comenzaron en la década de 1980. El endeudamiento bancario de México se expandió casi 230% durante el período de seis años de 1976 a 1982, el de Brasil 160%, las obligaciones de Venezuela se dispararon 330%, el de Argentina en un monstruoso 550%, el de Chile 850%, y la de Perú alcanzó un 245%. Esto ha llamado la atención del Comité de Basilea, y la adecuación de capital pronto se convirtió en el foco principal de sus actividades. En diciembre de 1987, el sistema de medición de capital denominado Acuerdo de Basilea fue aprobado por los gobernadores del G10 y entró en vigor en 1988. El Acuerdo de Basilea (Basilea I) se centró principalmente en el riesgo crediticio y exigió una relación de capital mínimo de capital a activos ponderados por riesgo del 8% que se implementaría para fines de 1992. En enero de 1996, se emitió una enmienda de Basilea I con la incorporación de un requisito de capital para los riesgos de mercado. Más adelante, el comité de Basilea todavía se esforzó por hacer que el Acuerdo de Basilea estuviera más completo y actualizado. Así que lanzaron un nuevo marco de adecuación de capital llamado Basilea II en junio de 2004. Este marco contenía tres pilares que nos gustaría discutir en capítulos posteriores. Sin embargo, la crisis financiera de 2007 hizo que el comité de Basilea se diera cuenta de que Basilea II no parece suficiente en los complicados mercados financieros. Era necesaria una gran reforma de Basilea II. El sector bancario había entrado en la crisis con

demasiado apalancamiento y reservas de liquidez inadecuadas. Estos defectos estuvieron acompañados de una mala gobernanza y gestión de riesgos, así como estructuras de incentivos inadecuadas. La combinación de estos factores se manifestó en la fijación de precios indebidos del riesgo de crédito y liquidez, y en el crecimiento excesivo del crédito (Bis.org, 2014). Por lo tanto, en diciembre de 2010 se publicó un nuevo estándar de Basilea III, implementado a finales de 2019. Fortaleció el marco de Basilea II e hizo algunas innovaciones, incluida una definición más estricta de capital, requisitos para el coeficiente de apalancamiento y un colchón anticíclico, el capital por riesgo de liquidez y riesgo de crédito de contraparte, ya que los derivados habían ganado su población en el siglo XX. (Deutsche Bank, 2021).

El riesgo crediticio es uno de los factores más importantes que los bancos toman en consideración por la naturaleza de sus actividades. Mediante una gestión eficaz de la exposición al riesgo de crédito, los bancos no solo respaldan la viabilidad y rentabilidad de su propio negocio, sino que también contribuyen a la estabilidad sistémica y a una asignación eficiente de capital en la economía (Psillaki *et al.*, 2010, p. 873). “El incumplimiento de un pequeño número de clientes puede resultar en una pérdida muy grande para el banco” (Gestel & Baeseems, 2008, p. 24). Ha sido identificado por el Comité de Basilea como una fuente principal de riesgo en la etapa inicial del Acuerdo de Basilea. El riesgo crediticio es un riesgo de incumplimiento del prestatario, que ocurre cuando la contraparte no paga a tiempo. Puede haber muchas razones para el incumplimiento. Uno de los más comunes es que el deudor se encuentra en una situación de estrés financiero. Además, si un prestatario con alta calidad crediticia tiene un perfil deteriorado, también puede causar pérdidas por riesgo crediticio a los bancos. Los bancos invierten en la deuda de esos clientes, además, el precio de la deuda vendida puede ser más bajo que el precio cuando el banco compró deuda, lo cual genera una pérdida neta de los bancos. Sin embargo, la

pérdida por incumplimiento del banco no tiene por qué ser grande, depende del porcentaje de recuperación del deudor y de la exposición total de los bancos, y una buena gestión del riesgo intenta evitar una alta exposición al riesgo (Gestel & Baeseems, 2008, p. 23-24).

Bajo las consideraciones del Deutsche Bank (2021), exponen que, si bien las regulaciones se han desarrollado de manera evolutiva, los tres Acuerdos de Basilea han puesto explícitamente en los bancos la responsabilidad de adoptar prácticas internas sólidas de gestión del riesgo de crédito para evaluar su requisito de adecuación de capital. En ese sentido la solvencia y el buen manejo del riesgo crediticio, es un requisito previo importante para garantizar la estabilidad y el crecimiento de la economía. En consecuencia, la evaluación de la situación financiera de los bancos es un objetivo fundamental para los reguladores. Además, Tabari *et al.*, (2013) han mencionado que la seguridad del sistema bancario depende de la rentabilidad y la adecuación del capital de los bancos. La rentabilidad es un parámetro que muestra el enfoque de gestión y la posición competitiva del banco en la banca de mercado. Este parámetro ayuda a los bancos a tolerar cierto nivel de riesgo y los respalda frente a problemas a corto plazo.

La rentabilidad de las entidades financieras, está influenciada por diferentes factores, incluida la administración, el tamaño, la ubicación y el tiempo, según un estudio realizado por Haslem (1968 citado en Zou y Li, 2014), y es de gran interés ver cómo la rentabilidad se ve afectada por los riesgos que enfrentan los bancos comerciales. Ha habido muchos investigadores dedicados a este tema, tal es el caso de Bourke (1989 citado en Zou y Li, 2014), encontró que existe una relación positiva entre la liquidez y la rentabilidad de los bancos en doce países europeos, norteamericanos y australianos, mientras que Molyneux y Thornton (1992 citado en Zou y Li, 2014) en su estudio encontraron que las dos variables están relacionadas negativamente. Al respecto, Berger en 1995 en su estudio empírico informó sorprendentemente

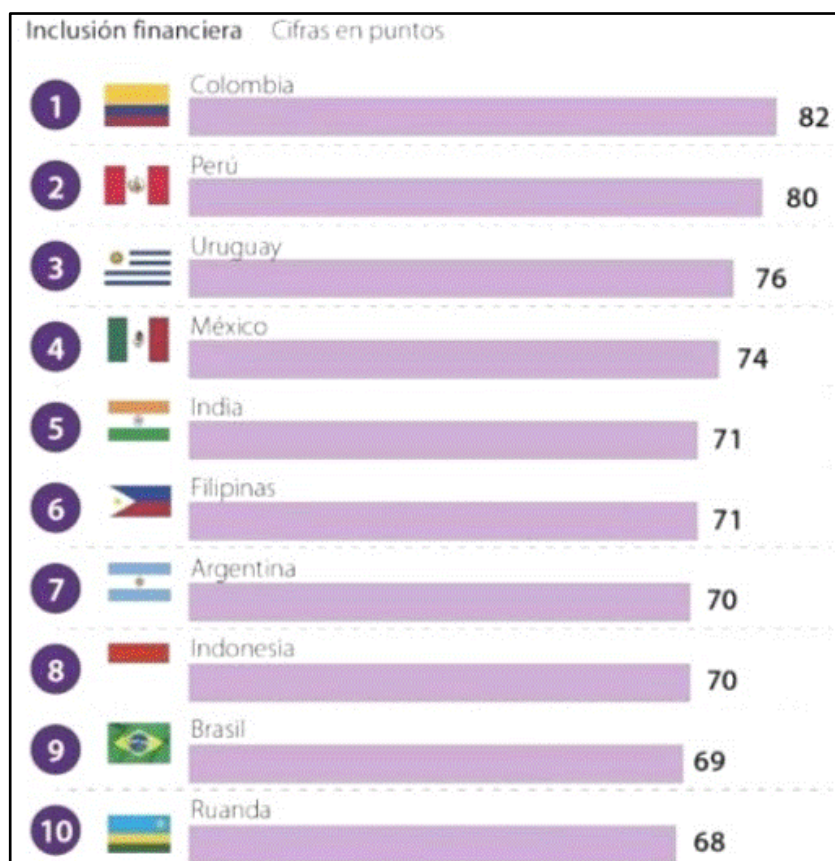
que, para los bancos estadounidenses en la década de 1980, había una fuerte relación positiva entre la relación capital-activos y la rentabilidad bajo la condición que él consideraba que la relación debería ser negativa. (Zou y Li, 2014).

Varios investigadores recientes también han profundizado en estos temas, Ara *et al.*, (2017) han encontrado la relación positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la rentabilidad de los bancos comerciales en Suecia. Ruziqa (2013) ha probado el impacto del riesgo crediticio y el riesgo de liquidez en el desempeño financiero de los bancos convencionales en Indonesia. Los resultados ilustraron que el riesgo crediticio se relacionó negativamente con la rentabilidad, mientras que el riesgo de liquidez demostró un efecto positivo. Este tipo de investigaciones muestran que hasta ahora no se ha podido sacar una conclusión final exacta y, por tanto, merece la pena estudiar esta área.

Actualmente América Latina, es considerada como como una de las mejores regiones a nivel mundial para la banca, pero en especial para las microfinanzas, donde seis de los diez países con el mejor entorno microfinanciero se ubica en este continente, esto según ranking de inclusión financiera (ver figura 1), los expertos indican que las instituciones de microfinanzas a nivel mundial, han logrado una madurez sostenida, y que esto es debido a las mejoras ofrecidas por los gobiernos corporativos, las políticas regulatorias y la gestión de riesgos (Economist, 2019).

Es un importe tener en cuenta, que en un sector como este que se ha vuelto muy competitivo, el riesgo debe ser considerado un factor estratégico para logran un buen posicionamiento, entonces, esto da lugar a la presente investigación sobre la Gestión de Riesgos de crédito crediticio, en las instituciones financieras, factor a considerar en la toma de decisiones.

**Figura 1** *Ranking de Inclusión Financiera a nivel mundial*



**Nota.** La figura muestra que 6 de los 10 primeros países con el mejor clima en microfinanzas en el mundo se encuentra en nuestro continente. El Perú se encuentra en segundo lugar. Fuente: The Economist (2019).

Según la calificador de riesgo crediticio Standard en Poor; menciona que los países de Centro América poseen una calificación de riesgo crediticio pésima, un ejemplo es República Dominicana quien posee una calificación de (BB-) y se ubica en el quinto país con la peor clasificación de riesgo crediticio seguidos de los países como: Brasil, Costa Rica, Honduras y Guatemala. Ver figura 2. El Perú posee una calificación (BBB+) con un nivel grado medio inferior.

**Figura 2**

*Clasificación de riesgo crediticio de los países de América Latina*



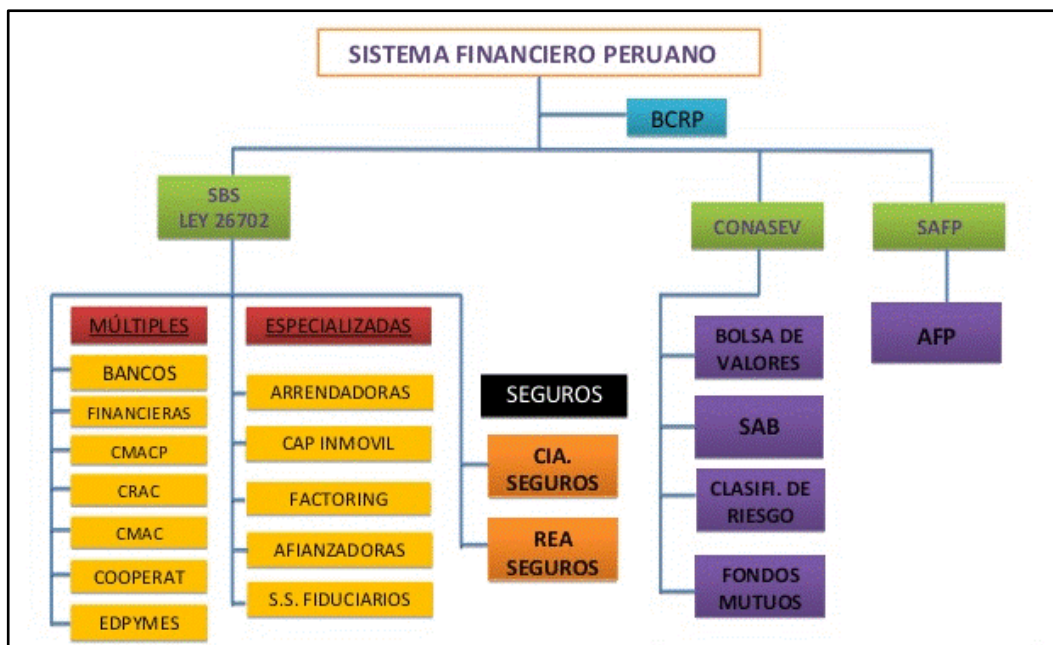
**Nota.** la figura muestra los países con nivel de riesgo crediticio: alto, medio y bajo año 2018.  
Fuente: Empresa calificadora de riesgos Standard and Poor's.

Perú actualmente está ranqueado como el segundo país con mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas y la inclusión financiera en el mundo. En ese sentido, el Banco Central de Reserva del Perú existen 58 entidades financieras reguladas y de acuerdo con Ley General del Sistema Financiero N° 26702 están clasificadas de acuerdo al número de capital mínimo mencionado en el artículo 16. En la última década, se ha observado que las instituciones financieras otorgan crédito a microempresas, intensificando así la competencia en el sector. Ver figura 3.



**Figura 3**

*Conformación del Sistema Financiero Peruano*



**Nota.** La figura muestra el conjunto de instituciones bancarias que realiza intermediación financiera, formal indirecta. Fuente: B.C.R.P

El crecimiento logrado en este sector ha creado un entorno de inversión favorable y atraído fondos extranjeros especializados en el sector crediticio. De esta forma, los clientes que antes no podían obtener crédito (no préstamos bancarizados) comenzaron a ser captados por las instituciones financieras, y también comenzaron a tener registros de historial crediticio, elemento clave para analizar los riesgos de cualquier negocio crediticio. (Quispe, 2012). Ver figura 4.

**Figura 4**

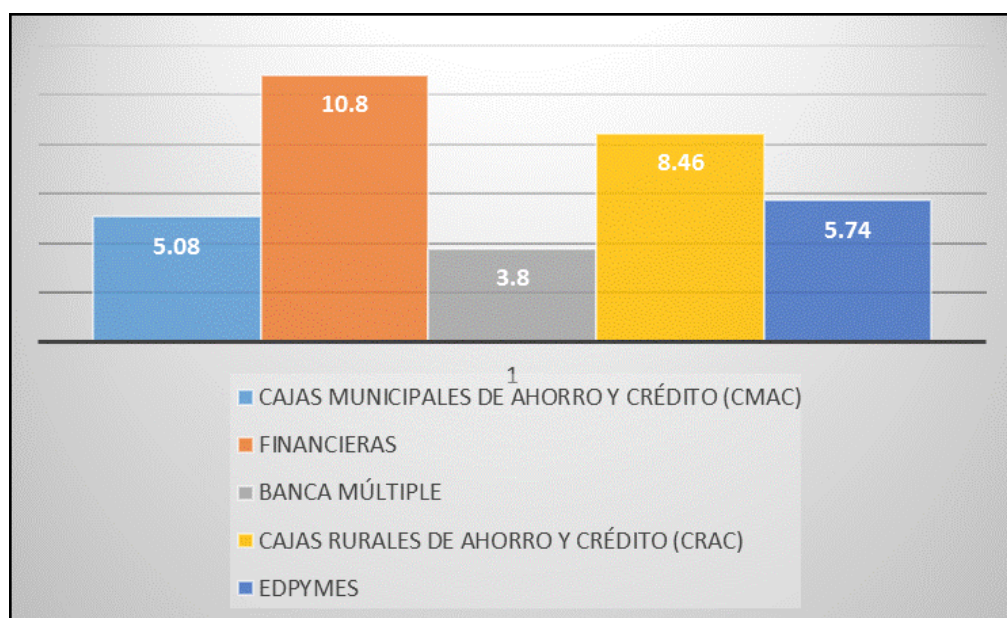
*Empresas Financieras con saldo actual de colocaciones de créditos a diciembre 2020*

Empresas de Operaciones Múltiples	Activos a Diciembre 2020		
	Número de Empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Banca Múltiple	16	515 698	90.17
Empresas financieras	10	15 445	2.70
Cajas municipales (CM)	12	34 917	6.11
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	7	2 999	0.52
Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpyme)	9	2 867	0.50
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>571 927</b>	<b>100</b>

**Nota.** La figura muestra que el Sistema Financiero cuenta con 54 empresas que realizan operaciones múltiples y poseen activos por casi S/ 572 mil millones. Fuente: SBS.

Sin embargo, estas entidades financieras por el tipo de negocio están en una situación vulnerable, expuestas directamente al riesgo crediticio generando una incertidumbre sobre el retorno de los créditos otorgados, lo cual podría conllevar a un posible incumplimiento de pago que pueden afectar la solvencia de las instituciones financieras generando deterioro en las carteras de créditos y posteriormente un aumento de provisiones según establecido por la SBS en su Resolución N° 11356 - 2008 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, 2008) que afectan negativamente a la rentabilidad.

El 2020, ha registrado una crisis financiera sin precedentes, el impacto de la pandemia por el COVID-19 ha mermado el mercado financiero en el Perú, aunque el sistema financiero ha mostrado una estabilidad relativa y aceptable liquidez; no obstante, el detrimento de las actividades económicas ha tenido un efecto negativo en el flujo de caja de algunas personas, comprimiendo la demanda de crédito e incrementándose la posibilidad de incumplimiento. Ante esta situación, las entidades financieras han venido acumulando reservas voluntarias para hacer frente al potencial incremento de la morosidad, lo que ha reducido su rentabilidad. Ver figura 5.

**Figura 5***Morosidad del Sistema Financiero Peruano*

**Nota.** La figura muestra el índice de morosidad del Sistema Financiero Peruano a diciembre del 2020. Fuente: SBS.

El eje central de la presente investigación está centrado principalmente en la Financiera ProEmpresa - Agencia Huancayo quien a la vez está conformado por el equipo de Gerente de Agencia (GA), Ejecutivos de Negocios (EDN) y Ejecutivo de Operaciones (EDO); cuya misión es brindar servicios financieros a los microempresarios, comprometidos con la inclusión y desarrollo de los emprendedores y de sus familias. Actualmente la Agencia Huancayo está en crecimiento abarcando nuevas zonas estratégicas. El posicionamiento de nuevos mercados trajo como resultado favorable acumular S/ 8.1 millones al cierre del 2020, con un crecimiento de S/ 2.7 millones respecto al año 2019. Asimismo, un acumulado de 1198 clientes al cierre del 2020; con un crecimiento de 145 clientes respecto al año 2019. (ver tabla 1 y 2).

**Tabla 1:***Saldo de colocaciones de crédito de la Agencia Huancayo al 31.12.2020*

CARGO	EJECUTIVOS	SALDO DE COLOCACIONES	
		2019	2020
EJECUTIVO DE NEGOCIOS AVANZADO	MENDIVEL GERONIMO WILSON JONATHAN		138,680
	RIVEROS FERIL NEYL HENRI	878,312	1,416,458
	SANTIVANEZ SANTIAGO GUSTAVO ADOLFO	396,486	617,068
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EN VÍCTOR	CANALES AQUINO DENNYS MIGUEL	103,901	362,005
	MOALI ALTES ELVIS JHONATAN	850,734	1,202,312
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EXPERTO	HUANUCO CHULLUNCUY CESAR FRANKLIN	586,444	912,308
	SOLIS VILLAZANA EVER ISMAEL	582,342	713,198
EJECUTIVO DE NEGOCIOS INTERMEDIO	FLORES LAZARO FICHER	52,727	172,432
	RICCE CHAMORRO FLOR SARITA		69,411
	ROCA BAUTISTA JHONY	105,101	387,007
EJECUTIVO DE NEGOCIOS SENIOR	CHANCA HUAROC MACX REGULO		9,001
	CONTRERAS GUTIERREZ BETTY	820,629	160,276
	TRUJILLO RIVERA MIGUEL ALEJANDRO	796,836	1,061,306
GERENTE DE AGENCIA	DEL RIO BENDEZU EDGAR VÍCTOR	252,441	904,786
<b>TOTAL</b>		<b>5,425,954</b>	<b>8,126,246</b>

*Nota.* El cuadro muestra el crecimiento de saldo de colocaciones de crédito en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo y el crecimiento detallado por cada EDN respecto al año 2019 y 2020. Fuente: Financiera ProEmpresa

**Tabla 2:***Clientes captados por la Agencia Huancayo al 31.12.2020*

CARGO	EJECUTIVO	NUMERO DE CLIENTES	
		2019	2020
EJECUTIVO DE NEGOCIOS AVANZADO	MENDIVEL GERONIMO WILSON JONATHAN		31
	RIVEROS FERIL NEYL HENRI	125	127
	SANTIVANEZ SANTIAGO GUSTAVO ADOLFO	109	129
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EN FORMACION	CANALES AQUINO DENNYS MIGUEL	32	83
	MOALI ALTES ELVIS JHONATAN	192	161
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EXPERTO	HUANUCO CHULLUNCUY CESAR FRANKLIN	100	129
	SOLIS VILLAZANA EVER ISMAEL	133	128
EJECUTIVO DE NEGOCIOS INTERMEDIO	FLORES LAZARO FICHER	36	86
	RICCE CHAMORRO FLOR SARITA		23
	ROCA BAUTISTA JHONY	41	100
EJECUTIVO DE NEGOCIOS SENIOR	CHANCA HUAROC MACX REGULO		2
	CONTRERAS GUTIERREZ BETTY	126	11
	TRUJILLO RIVERA MIGUEL ALEJANDRO	151	135
GERENTE DE AGENCIA	DEL RIO BENDEZU EDGAR VICTOR	8	53
<b>TOTAL</b>		<b>1,053</b>	<b>1198</b>

*Nota.* El cuadro muestra el crecimiento de número de clientes en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo y el crecimiento detallado de cada EDN respecto al año 2019 y 2020. Fuente: Financiera ProEmpresa. Fuente: Financiera ProEmpresa.

Con base a lo anteriormente expuesto, es preciso recalcar que al igual que todas las entidades Financieras, en la Agencia Huancayo el problema es el riesgo crediticio, el cual surge en el momento que se solicita un préstamo hasta su recuperación total (López, 2014). Se viene observando que los Ejecutivos de Negocios no están realizando un correcto análisis de riesgo crediticio en el momento de la evaluación, seguimiento y recuperación, trayendo como consecuencia el incremento de morosidad que afecta directamente a la rentabilidad de la Agencia. Este problema está afectando este periodo el cual según las políticas internas la agencia está clasificado como agencia de Alto Riesgo debido al incremento de mora vencida en algunas carteras de los Ejecutivos de Negocios. EL índice de morosidad al cierre del 2020 fue de 6.16 % y al 2019 fue de 8.76%, evidenciando una disminución del 2.58% al cierre 2020; sin embargo, el índice de morosidad está por encima del 4% que es el máximo índice de morosidad que puede llegar a tener una cartera de crédito saludable, el índice de morosidad del 6.16% registrado al cierre del 2020 provoca el deterioro de la cartera de crédito el cual afecta directamente a la rentabilidad de la Agencia Huancayo. (ver tabla 3).

**Tabla 3:***Índice de morosidad de la Agencia Huancayo*

CARGO	EJECUTIVO	CARTERA VENCIDA		CARTERA VENCIDA %		CARTERA > 1	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
EJECUTIVO DE NEGOCIOS AVANZADO	MENDIVEL GERONIMO WILSON		4,910		3.54%		7,463
	RIVEROS FERIL NEYL HENRI	24,170	57,634	2.75%	4.07%	62,581	96,609
	SANTIVANEZ SANTIAGO GUSTAVO	10,072	26,567	2.54%	4.31%	25,816	59,603
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EN FORMACION	CANALES AQUINO DENNYS MIGUEL	0	11,647		3.22%	0	26,266
	MOALI ALTES ELVIS JHONATAN	31,317	60,907	3.68%	5.07%	49,759	81,521
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EXPERTO	HUANUCO CHULLUNCUY CESAR	10,794	39,565	1.84%	4.34%	20,538	46,402
	SOLIS VILLAZANA EVER ISMAEL	4,754	13,537	0.82%	1.90%	8,280	77,066
EJECUTIVO DE NEGOCIOS INTERMEDIO	FLORES LAZARO FICHER	0	10,460		6.07%	3,001	13,055
	RICCE CHAMORRO FLOR SARITA		0				0
	ROCA BAUTISTA JHONY	0	6,222		1.61%	0	28,418
EJECUTIVO DE NEGOCIOS SENIOR	CHANCA HUAROC MACX REGULO		0				0
	CONTRERAS GUTIERREZ BETTY	269,802	160,276	32.88%	100.00 %	346,871	160,276
	TRUJILLO RIVERA MIGUEL	95,610	103,783	12.00%	9.78%	115,248	143,287
GERENTE DE AGENCIA	DEL RIO BENDEZU EDGAR VICTOR	27,882	5,259	11.04%	0.58%	27,882	5,259
<b>TOTAL</b>		<b>474,401</b>	<b>500,768</b>	<b>8.74%</b>	<b>6.16%</b>	<b>659,975</b>	<b>745,224</b>

**Nota:** El cuadro muestra el índice de morosidad de la Agencia Huancayo al 31.12.2020 y el índice de morosidad de la cartera de crédito de cada EDN respecto al año 2019 y 2020. Fuente: Financiera ProEmpresa.

Con base a todo lo anteriormente expuesto, es factible preguntarse si con una adecuada Gestión del riesgo crediticio y será posible mejorar la rentabilidad de la Agencia Huancayo, y si existirá una relación entre la gestión del riesgo de crédito y la rentabilidad en las colocaciones de crédito, y una interrogante final seria, si la gestión de riesgo crediticio es la clave indicada para alcanzar el crecimiento sostenido de la rentabilidad.

### ***1.1.1. Delimitación del problema***

### ***1.1.2. Delimitación Espacial***

La presente investigación se realizó en la Financiera ProEmpresa, específicamente en la Agencias de Huancayo.

### ***1.1.3. Delimitación Temporal***

El estudio se delimitó a la información correspondiente al año 2020 de la Financiera ProEmpresa en la Agencia de Huancayo.

### ***1.1.4. Delimitación Conceptual***

La investigación se ha delimitado por el desarrollo de las bases teóricas respecto a la variable “Gestión de Riesgo Crediticio “con sus respectivas dimensiones: **Política de crédito, análisis y evaluación del riesgo** y sub dimensiones: **otorgamiento de crédito, control, seguimiento del crédito y recuperación del crédito**, también por el desarrollo de las bases teóricas respecto a la variable “rentabilidad” y su respectiva dimensión: **Rendimiento de la cartera**, ambas variables han dado consistencia a nuestra investigación, tales como: la teoría de la tecnología crediticia y la teoría de Sharpe.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿De qué manera la Gestión de riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

1. ¿De qué manera la Política de créditos se relaciona con la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020?

2. ¿De qué manera el Análisis y evaluación del riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020?

### **1.3. Justificación**

#### ***1.3.1. Social***

Esta investigación se realizó para identificar las correctas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito. Es un error pensar que solamente las instituciones financieras (bancos, financieras, cajas, cooperativas y entidades similares) están expuestas al riesgo crediticio; incluso todas aquellas personas que realizan préstamos o créditos informalmente, como lo hacen los pequeños negocios (bodegas) quienes venden al crédito sus productos al igual que los negocios formales del sector no financiero (industrias de producción de bienes, de servicios y del sector agrícola). También están expuestos aquellas personas que entregan su garantía por un crédito otorgado a otra persona (porque si una se ve obligada a pagar en su lugar, se vuelve acreedora suya). Para estos tipos de exposiciones crediticias, es fundamental métodos que permitan determinar el nivel de riesgo, su evaluación, su otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de créditos afectos al riesgo, procedimientos de calificación crediticia, entre otras. En ese sentido, todo riesgo debe ser remunerado adecuadamente a través de la tasa de interés y, en ocasiones, mediante comisiones para cubrir ciertos costos específicos.

#### ***1.3.2. Teórica***

Esta investigación se ha basado en la teoría de gestión de riesgos ISO 31000, norma que permite que las instituciones tengan como objetivo ayudar a las organizaciones a integrar la gestión de riesgos en sus actividades y funciones importantes. Por lo tanto, su efectividad dependerá de su integración con las actividades de gobierno organizacional (incluida la toma de decisiones); esto



requiere principalmente de la alta dirección y sus miembros. de socios, inversores y otras partes interesadas. Asimismo, esta investigación se ha basado también en la teoría de la gestión de riesgo: según “Acuerdo de Basilea” conjunto de medidas acordadas internacionalmente que el comité de supervisión Bancaria de Basilea ha desarrollado en respuesta a las crisis financieras, tiene como objetivo garantizar la capacidad de respuesta ante el riesgo operacionales, de crédito y de mercado.

### ***1.3.3. Metodológica***

Esta investigación tiene un aporte metodológico en la medida que se ha recabado información mediante los instrumentos de recolección de datos que son las encuestas hacia los Ejecutivos de Negocios y se ha basado en la recolección de datos internos del sistema (PROSIS) para la elaboración de cuadros estadísticos acerca de la realidad de la agencia con algunos aportes brindados por el Gerente de Agencia, pudiendo en el futuro convertirse en entrevistas directas con los funcionarios.

### ***1.3.4. Práctica***

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer perspectivas fundamentales en la gestión del riesgo crediticio y reducir el incremento del índice de morosidad en las carteras de crédito que viene provisionando gastos perjudicando la rentabilidad en la Agencia Huancayo

## **1.4. Objetivos**

Para el desarrollo de la presente investigación se pretende alcanzar el objetivo general y específicos, que son los siguientes:

### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

#### ***1.4.2. Objetivo Específico***

1. Determinar la relación entre la Política de créditos y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.
2. Determinar la relación entre el Análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

## CAPITULO II

### II. Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de Estudio

A través de una amplia exploración y revisión de libros, revistas, periódicos y estudios de investigación que tengan relación con el presente estudio titulado “Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de crédito en la Financiera ProEmpresa – Agencia Huancayo 2020”, se encontró algunos trabajos que fueron de mucha importancia y han servido de ámbito referencial para la preparación de las bases teóricas de la presente investigación, con motivo de que se consideran de gran importancia para alcanzar los objetivos propuestos.

##### 2.1.1. *Ámbito Internacional*

Lemus (2020), en su tesis de maestría “*Modelo de Gestión y Evaluación de riesgos crediticios para el sector real cooperativo*”, presentada en la Universidad EAN, en Bogotá-Colombia, cuyo objetivo general consistió en desarrollar un modelo de gestión y evaluación del riesgo crediticio para el cooperativismo de aporte y de crédito del sector real. En la parte metodológica, la investigación fue de tipo documental bibliográfico, enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) con diseño no experimental de campo y descriptivo de alcance prospectivo de corte longitudinal aplicando los modelos scoring y algoritmo KNN. La población muestral considerada para el estudio fueron las cooperativas de aporte y crédito conocidas como Cooperativas del Sector Real, para lo cual fue evaluó el comportamiento histórico de cuatro (4) años (2016, 2017, 2018 y 2019). Concluye que tomando en cuenta la visión actual de la Superintendencia de la Economía Solidaria en relación a la posible implementación a corto plazo de políticas y normativas vinculadas al Sistema de Administración de Riesgo Crediticio para las Cooperativas del Sector Real Solidario.

Por otro lado, Triviño y Manrique (2020), en su tesis de maestría titulada “*Modelo de calificación de riesgo de crédito de las empresas de transmisión de energía eléctrica en Colombia*”, presentada en el Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA, Colombia, cuyo objetivo fue desarrollar un modelo de calificación de riesgo crediticio que incluya factores relevantes para empresas dedicadas a la transmisión de energía eléctrica en Colombia, la metodología de la investigación mostró un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) con diseño descriptivo – explorativo con el modelo *rating* basado en la metodología CAMEL con la cual analizaron 5 áreas de desempeño financiero adaptados al negocio de transmisión de energía eléctrica en Colombia, donde (C): *Capital Adequacy* que mide el nivel de capital con relación a políticas de riesgo; (A) *Assets Quality* analiza riesgos posibles para la empresa; (M) *Management* valora las estrategias y planes de la empresa considerando que inciden directa y proporcionalmente en la salud financiera y resultados de la empresa; (E) *Earning* permite visualizar la capacidad y el potencial de la empresa para generar rentabilidad evaluando activos, costo de deuda, retorno de inversión, otros; y (L) *Liquidty* determina la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones financieras puntualmente. La población considerada fue trece (13) empresas dedicadas a la actividad de transmisión de energía en Colombia, para la recolección de datos se realizaron dos entrevistas con expertos en riesgos del sector eléctrico en Colombia. Concluyeron que los modelos de calificación de riesgo de crédito deben contar con cierto grado de flexibilidad, y incorporen las variables y riesgos que puedan incidir en la capacidad de pago de los deudores, así como la dinámica del sector económico, también sumar en el análisis situacional el entorno dentro del cual se desempeña que se pretende evaluar, para de esta manera medir el impacto que esta podría experimentar ante cualquier escenario de estrés financiero, siendo el ejemplo más puntual la actual pandemia generada por el COVID-19.

En ese contexto, Alvarado (2019), en su tesis de maestría ***“Gestión de crédito y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario de la Ciudad de Vinces, periodo 2017 – 2018”***, presentada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tuvo como objetivo general evaluar cuál es la incidencia de la gestión de crédito sobre el grado de liquidez y rentabilidad de dicha cooperativa en el referido periodo. En la parte metodológica, la investigación fue de tipo documental bibliográfica con diseño exploratorio y descriptivo, aplicando el método analítico, inductivo y de síntesis. La población muestral la conformaron un total de seis (6) empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario responsables del área de crédito. La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario a través de la encuesta, entrevista y la observación directa. Se llegó a la conclusión de que la gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario en el periodo analizado, presentó una disminución en comparación con los gastos administrativos los cuales aumentaron, donde el ROA en el año 2017 estuvo por debajo de los intereses de la inversión realizada, siendo también negativo en el año 2018. El ROE presentó esa misma tendencia en dichos periodos, con un bajo y negativo margen de rentabilidad sobre la inversión del capital total.

Por su parte, Paccha (2019), en su tesis que llevó por título ***“Análisis del Riesgo Crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Fundación de Desarrollo Comunitario Sin Fronteras DECOF, Agencia Loja periodo 2017-2018”***, presentada en la Universidad Nacional de Loja, en la cual se planteó como objetivo realizar un análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la morosidad de la DECOF en el periodo 2017 – 2018. La metodología mostró un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal, método analítico sintético y deductivo-inductivo, la recolección de datos comprendió la totalidad

de los créditos concedidos en el periodo 2017-2018 de acuerdo a los reportes entregados por la DECOF y como técnica se aplicó la entrevista al Director Ejecutivo de dicha fundación. Concluyó que la ausencia de un modelo de gestión y evaluación de riesgos crediticios en la DECOF ha conllevado a la no garantía de la cartera, además de la calidad, tampoco hace posible analizar sistemáticamente la identificación, evaluación y el control; los cuales son procedimientos fundamentales en la administración de riesgos crediticios y así poder mantener un adecuado nivel de liquidez y solvencia económica.

Finalmente, Quindigalle (2018) en su tesis *“Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, periodo 2017”* presentada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador 2018. Su investigación tiene como objetivo analizar el riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, mediante un análisis de los Estados Financieros para conocer la realidad económica de la institución. Metodología presentó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva porque permitió descubrir el problema y su relación con la variable, con diseño no experimental. La muestra fue de 19 colaboradores que conforman el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, a los cuales le realizaron las encuestas. Conclusiones: Al recopilar información teórica sobre el riesgo de crédito y su análisis de rentabilidad obtenida de diferentes fuentes bibliográficas, es posible determinar las fallas en la política de crédito y en los procedimientos que utiliza para recuperar los créditos vencidos, lo que nos muestra que la tasa de morosidad de la cartera de crédito es alta. Mediante la aplicación de indicadores financieros, observamos que la rentabilidad alcanzó 0,11 en año 2016 en comparación con el 2017 que es de 1,66, indicando que se generó utilidades, con,

lo que también incrementó su patrimonio en comparación con 2016; sin embargo, la mala aplicación de las políticas de crédito, la pésima gestión de riesgo crediticio, personal no capacitado; llevo al aumento del riesgo de créditos y con ello al aumento del índice de morosidad, lo que dio como resultado una disminución en la rentabilidad. Como aporte para nuestra investigación tomaremos el criterio del autor el cual menciona que una pésima gestión de riesgo, mala aplicación de las políticas de crédito y personal no preparado; genera un alto nivel de riesgo crediticio el cual afecta negativamente a la rentabilidad.

### **2.1.2. *Ámbito nacional***

Sánchez (2018), en su tesis “***Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince***” para optar el título profesional de Contador Público, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Lima 2018. Tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión de riesgo crediticio con la cartera morosa del banco BBVA Continental de Lince. Metodología de enfoque cuantitativo, método universal (método científico), tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional; diseño no experimental, de indicio transversal correlacional. La población está comprendida por 36 analistas de crédito localizados en 12 oficinas del Banco BBVA Continental del distrito de Lince, teniendo como muestra a 33 analistas de crédito. Conclusiones: Se logró verificar y contrastar con la realidad que la gestión de riesgo crediticio tiene relación con la cartera vencida, puesto que según los analistas de crédito indican que la cartera morosa o vencida se incrementa cuando la gestión de riesgo crediticio no fue aplicada correctamente de acuerdo al cumplimiento de las políticas y normativas que utiliza el gestor para la aprobación del crédito. Se puede asumir un mayor riesgo siempre que tenga el soporte adecuado para garantizar el cumplimiento del pago. La gestión riesgo crediticio se relaciona con los clientes que muestran retrasos en sus

obligaciones, puesto que dentro de la normativa de la SBS menciona como se debe gestionar una evaluación crediticia para clientes que tengan un perfil muy riesgoso; clientes que en algún momento tienden a pagar con retrasos genera una gestión adicional que es la cobranza judicial por parte de los recuperadores que generan un costo adicional y afecta la rentabilidad. Como aporte para nuestra investigación tomaremos el siguiente criterio: Se puede asumir un mayor riesgo siempre y cuando exista un respaldo patrimonial. Asimismo, clasificar al cliente de acuerdo a su historial crediticio.

Por otro lado, Llatas (2018) en su tesis “*Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017*” presentada en la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo 2018. Presentó como objetivo determinar el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Trujillo Agencia Cutervo 2017. Metodología de enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo de investigación descriptiva; nivel de investigación descriptivo correlacional debido a que se determinará el grado de asociación existente entre la variable riesgo crediticio y rentabilidad, diseño no experimental, en un estudio de variables sin manipulación, limitándose solamente a la observación de los hechos de la situación en la que se encuentra la entidad. La población y muestra estuvo conformada por los reportes del sistema de la CMAC Trujillo (SICMACT). Conclusiones: Se midió el riesgo crediticio en dicha agencia, el cual determinó el incremento de los indicadores de Cartera morosa en 1.71%, Cartera de alto riesgo en 1.76% y las provisiones en 3.6% resultados obtenidos al cierre de diciembre 2017 respecto a enero del mismo año. Asimismo, se midió la rentabilidad en el mismo periodo, reflejando una disminución considerable al cierre de diciembre en S/. 5.25%, es decir 2.63% menos de lo registrado en enero del mismo año, que fue de 7.88% con una disminución promedio mensual de 0.24%; siendo la rentabilidad promedio del año 2017 de



6.11%. Como aporte a nuestra investigación tomaremos como referencia el tipo de investigación: Descriptivo y nivel de investigación: Correlacional.

En ese contexto, Maldonado *et al.*, (2020) en su tesis “**Buenas Prácticas en la Gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito**” para obtener el grado de Magister en Finanzas, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2020. Su investigación tuvo como objetivo identificar las buenas prácticas en la gestión de riesgo de crédito de las instituciones microfinancieras en el Perú en los años 2018 y 2019. Metodología de enfoque cualitativo en la que se examina cómo los funcionarios de las instituciones microfinancieras, perciben y experimentan las buenas prácticas de gestión de riesgo crediticio; tipo de investigación descriptivo, diseño no experimental; de corte transversal. La muestra es de tipo no probabilístico y, dado que esta investigación tiene una orientación cualitativa; se ha determinado adquirir una muestra homogénea a las instituciones financieras que tengan bajas tasas moratorias y que otorguen créditos a MIPYME. Conclusiones: Se tiene como herramienta financiera Cuantitativo al flujo de caja, análisis y evaluación de estados financieros; a pesar de que muchas de las instituciones microfinancieras no tiene información financiera oficial, los funcionarios de negocio se preocupan por apoyar a sus clientes, de esta manera elaboran herramientas, este procedimiento también es aceptado e incluido como parte de las políticas de crédito. Asimismo, las herramientas financieras cualitativas, el manejo de historial crediticio, revisión en las centrales de riesgo y consultas sobre referencias personales; debe darse durante la etapa de evaluación crediticia y más aún al tratarse de MIPYME, porque en su gran mayoría son empresas conformado por unidades familiares y muchas veces cambian de giro de negocio o dan de baja y apertura nuevas empresas y corren el riesgo de tener créditos consumo con diferentes entidades. El modelo credit scoring puede ser

utilizado en las evaluaciones crediticias de las instituciones microfinancieras, pues apoya brindando una puntuación al cliente. Como aporte para nuestra investigación tomaremos las herramientas financieras: Los análisis cuantitativas y cualitativas que debe darse en el momento de la evaluación del crédito.

### **2.1.3. *Ámbito local***

Ticse (2015) en su tesis “*Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*” presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo 2015. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Administración del riesgo de crédito sobre la sobre la morosidad en la Financiera Edyficar – El Tambo. Metodología, contó con el método científico, fue de tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional, puesto que buscó conocer la relación (vinculación) y el grado de agrupación entre las dos variables; con un diseño experimental. La muestra la conformaron un total de 15 asesores de negocios y 1 asistente que forman el área de negocios. Conclusiones: Si el riesgo crediticio se gestiona de forma eficaz, entonces minimizaremos su impacto en la cartera de atrasos. Por lo tanto, una buena gestión del riesgo crediticio es importante para la toma de decisiones crediticias y la gestión del riesgo, así como para lograr los objetivos propuestos. El mayor propósito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada al riesgo de las instituciones financieras y mantener la exposición al riesgo crediticio dentro de un rango aceptable. La importancia de la recuperación del crédito es fundamental para establecer una política que garantice el cumplimiento de los compromisos contractuales de los clientes para mantener una cartera de crédito estable, rentable y diversificada. Del mismo modo, la recuperación es fundamental para lograr los objetivos de la empresa y el logro de los objetivos afecta directamente su velocidad y eficiencia. Como aporte para nuestra investigación

tomaremos el siguiente criterio: La importancia de la recuperación del crédito es fundamental, que permite tener una cartera crediticia de calidad, el cual permite que tenga mayor rendimiento.

Por su parte, Córdor y Taipe (2019) en su investigación ***“Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mibanco – agencia Chupaca – 2018”*** presentada en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2019. El objetivo consistió en determinar como la gestión de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mibanco – Agencia Chupaca. Metodología, método universal (método científico) la cual se aplicará sobre tres perspectivas en el proceso siguiente que son: (racional – reflexivo), sistemático y (dialectico – lógico); tipo de investigación básica puesto que su finalidad primordial es la de generar conocimiento en la sociedad, nivel de investigación correlacional, puesto que tiene como propósito conocer la relación entre las variables; diseño no experimental de indicio transversal correlacional. La muestra está conformada por 30 asesores de crédito que forma parte del área de negocios de Mibanco – agencia Chupaca. Conclusiones: Los resultados se obtuvieron luego de procesar e interpretar los resultados, entre ellos, 30 colaboradores de instituciones microfinancieras fueron utilizados como muestra cuando se ejecutó el Rho de Spearman, y se obtuvo la significancia Bilateral 0.011, el rango de error es 0.05 y tiene un nivel relevante 0,458, que se considerada una correlación positiva pero débil; un nivel de correlación positiva débil; lo que lleva a describir que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio favorecería en lograr resultados con índice de morosidad adecuado. Como aporte para nuestra investigación tomaremos el método de investigación científico y aplicación la técnica de medición Rho Sperman para el procesamiento de datos.

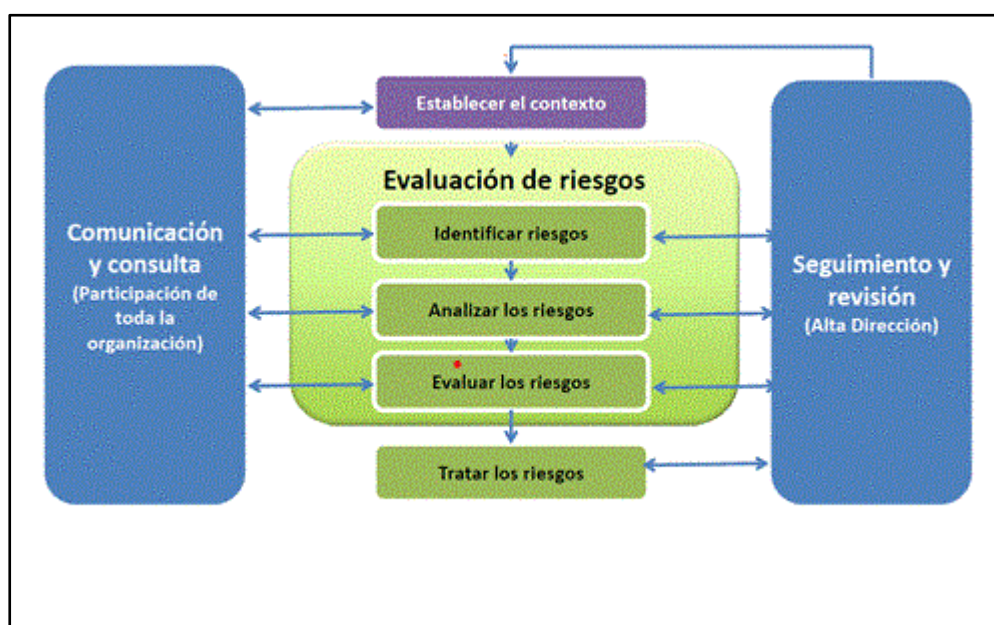
## 2.2. Bases Teóricas o Científicas

### 2.2.1. Gestión de riesgo crediticio

**Teoría de Gestión de riesgos: ISO 31000 (Gestión de Riesgos).** Es un modelo que se adapta a cualquier tipo de entidad, independientemente de su naturaleza, actividad, entorno comercial o tipo de producto, entre otros elementos. Mediante una serie de pautas y principios, la norma busca que cada entidad implemente un Sistema de Gestión de Riesgo para disminuir los inconvenientes que impiden la obtención de sus objetivos, siendo compatible con cada sector.

**Figura 6**

*Proceso de gestión del riesgo*



*Nota.* La figura muestra el proceso de la gestión de riesgo. (ISO 31000, 2009)

En la actualidad, para las instituciones, la gestión de riesgos no solo se ha convertido en un elemento clave, sino que aún se han gestionado, estudiado e inculcado eficazmente cuando no es viable eliminarlo o reducirlo. La norma ISO 31000 ha sido un próspero aliado para las entidades en esta situación porque brinda un razonamiento universal y objetivo de gestión de riesgos, libremente del tamaño, tipo de riesgo, características o ubicación de la empresa.

**Tabla 4:**

*Definición del riesgo empresarial y principales tipos*

<b>RIESGO EMPRESARIAL</b>	
<p>Mayormente las actividades empresariales implican riesgos, algunos son más grandes que otros, no obstante, ninguno está exento. El riesgo es parte de cualquier área de negocio porque de alguna forma define el riesgo y ayuda a establecer límites.</p>	
<b>SEGÚN EL TIPO DE ACTIVIDAD</b>	
<b>RIESGO SISTEMÁTICO</b>	<b>RIESGO NO SISTEMÁTICO</b>
<p>Son aquellos riesgos que están presente en un sistema económico o en todo un mercado. Las consecuencias pueden afectar a toda la red empresarial, por ejemplo, cuando ocurre una gran crisis económica, ninguna empresa es inmune. También pueden deberse a accidentes, guerras o catástrofes naturales.</p>	<p>Son riesgos derivados de la gestión financiera y administrativa de cada empresa. En otras palabras, en este caso, es una empresa en particular la que falla y no el mercado o el entorno empresarial. Se diferencian según cada tipo de actividad y cada caso, al igual que la manera en que son gestionados. Las situaciones de crisis interna o la mala implementación de los planes de crecimiento.</p>
<b>SEGÚN SU NATURALEZA</b>	
<b>RIESGOS FINANCIEROS</b>	<p>Son aquellos destacados con la administración financiera de la institución. Es decir, aquellos movimientos, adquisiciones y otros factores que inciden en las finanzas empresariales: inversión, diversificación, expansión, financiación, etc. En esta jerarquía se pueden examinar algunos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de crédito.</li> <li>• Riesgo de tasas de interés.</li> <li>• Riesgo de mercado.</li> <li>• Riesgo gestión.</li> <li>• Riesgo de liquidez.</li> <li>• Riesgo de cambio</li> </ul>
<b>RIESGOS ECONÓMICOS</b>	<p>En este hecho, se refiere a los riesgos asociados a la actividad económica, ya sean internos o externos. En el primer acontecimiento, estamos hablando de la pérdida que sufre la institución como consecuencia de la toma de decisiones interna. En el segundo caso, son originados desde afuera. Para distinguirlo del caso anterior, cabe señalar que los riesgos económicos afectan básicamente al valor de la administración de riesgos en la organización, mientras que los riesgos financieros se relacionan con todos los activos a disposición de la institución.</p>
<b>RIESGOS AMBIENTALES</b>	<p>Son aquellos que cuando el entorno operativo de la empresa es particularmente desfavorable o es probable que se vuelva tan desfavorable, estas empresas se enfrentarán a estos riesgos. Tienen dos razones básicas: naturales o sociales. En el primer grupo, podemos mencionar factores como temperatura, altitud, presión atmosférica, fallas geológicas, etc. El segundo tema es el nivel de violencia y desigualdad. Este es el caso, lo cierto es que no dependen de los riesgos de la empresa, por lo que su gestión requiere de planes de prevención más eficaces.</p>
<b>RIESGOS POLÍTICOS</b>	<p>Este riesgo puede originarse de cualquier situación política en el entorno operativo de la entidad. Hay dos índoles: estatales, legales y extrajudiciales. En el primer episodio, se incluyen los resultados de todas las actividades tomadas por las agencias locales, como cambios en el gobierno o avatares en las políticas comerciales. En el segundo evento, hay actos fuera de la legislación, como actos terroristas, revoluciones o sabotajes.</p>
<b>RIESGOS LEGALES</b>	<p>Son las que poseen obstáculos legales o reglamentarios que pueden impedir que una institución funcione en un lugar determinado. Por ejemplo, en algunas regiones y/o países, operan leyes restrictivas en el mercado, lo que restringe el comportamiento de ciertas empresas. Estos riesgos suelen estar relacionados con riesgos políticos.</p>

**Nota:** El cuadro muestra el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. (ISO 31000, 2009)

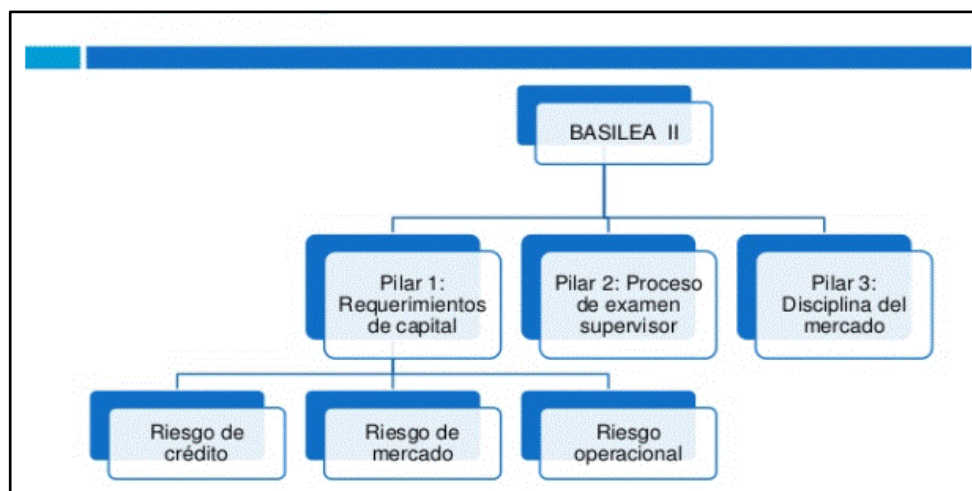
## Teoría de la gestión de riesgo: Según acuerdo Basilea II

Debido a los evidentes desarrollos económicos y el progreso en los mercados bancarios globales, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, estaba convencido de que las enmiendas hechas en la Convención de 1988 (Basilea I) tenían que ser revisadas y adaptadas a estos cambios del mercado. La revisión de los criterios para los fondos privados en el ámbito de los bancos incluye decisiones más precisas para controlar la adecuación necesaria para hacer frente a los riesgos, controlar los niveles de fondos privados y analizar las categorías de riesgo bancario. La preparación de estas modificaciones comenzó en 1999 y concluyó en junio de 2004 cuando se emitió una decisión del Comité que contiene los estándares de Basilea II, teniendo como principales objetivos:

- Fomentar seguridad dentro del sistema financiero.
- Conservar la salubridad de los capitales en el sistema financiero.
- Aumentar la competitividad bancaria.
- Establecer un método de cálculo de riesgo más completo.
- Planear métodos más sensibles al riesgo.

### Figura 7

*Pilares de regulación bancaria: Basilea II*



**Nota:** La figura muestra los pilares de regulación bancaria según acuerdo Basilea II.  
Fuente: Basilea II.

## **Definición conceptual**

La Gestión del Riesgo de Crédito es el proceso de identificación, medición, seguimiento y control del riesgo que surge del incumplimiento en el pago de los préstamos. El crédito otorgado a los prestatarios puede estar en riesgo de incumplimiento, de modo que mientras que los bancos comerciales e instituciones financieras otorgan crédito en el entendimiento de que los prestatarios pagarán sus préstamos, algunos prestatarios generalmente incumplen y, como resultado, los ingresos de los bancos comerciales disminuyen debido a la necesidad de provisiones para los préstamos. Un aumento en el riesgo crediticio de los bancos comerciales conduce gradualmente a problemas de liquidez y solvencia. El riesgo crediticio puede aumentar si las instituciones financieras prestan a prestatarios sobre los que no tienen un conocimiento adecuado. (SUNAT, 2021).

La Gestión del Riesgo de crédito es el proceso de controlar el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, constituidos en políticas y procedimientos internos aprobados por el directorio de las Instituciones Financieras, y lograr sus objetivos de rentabilidad y eficiencia (SBS, 2011). El directorio es responsable de aprobar y revisar las estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y estructura organizativa de la gestión del riesgo de crédito.

**El proceso** de gestión de riesgo de crédito consiste en identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el riesgo de crédito incurrido por la operativa del Grupo. Considera tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito. Durante el proceso intervienen las áreas de negocio y de riesgos, y el alta dirección.

## **Definición Operacional**

Tomando en cuenta estos conceptos podemos decir:

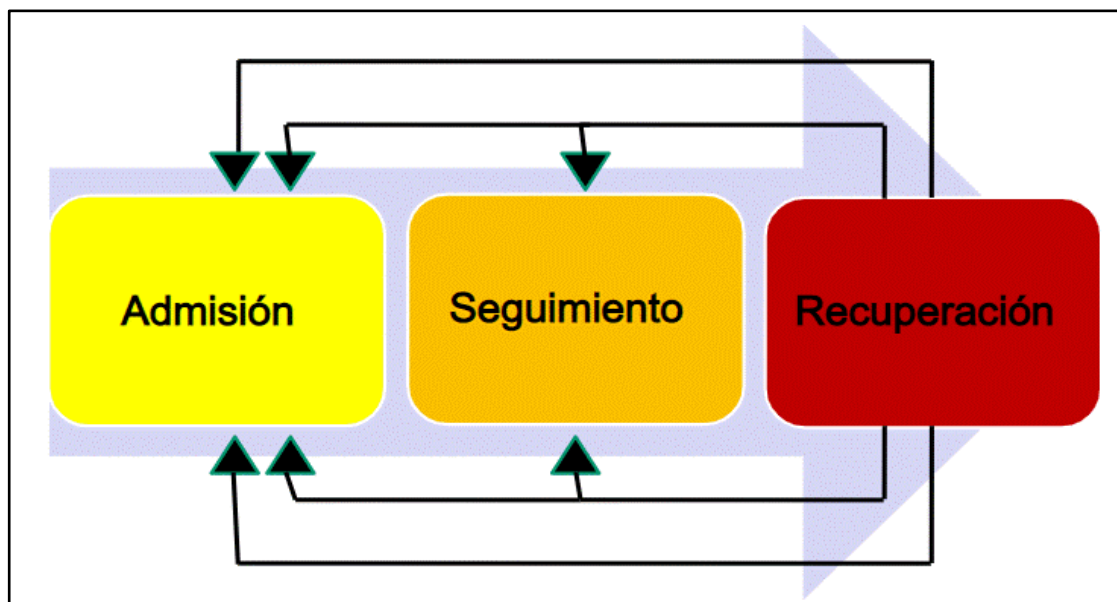
La gestión del riesgo crediticio es un conjunto de procesos que permiten controlar el riesgo crediticio y mantenerlo dentro de una medida aceptable para asegurar el rendimiento esperado de las colocaciones de crédito por parte de las instituciones financieras; establecidas de acuerdo con la política de créditos aprobada por el directorio. Del mismo modo, las políticas de créditos aplicadas y los procesos de admisión de riesgos son fundamentales para el análisis y la evaluación del riesgo, ya que pueden garantizar la continuidad del negocio y la salud de toda la organización, por lo cual su adecuada gestión es fundamental. (SUNAT, 2021).

Es un error pensar que solamente las Instituciones Financieras son frágiles al riesgo crediticio. Belaunde (2012 citado en Quintana y Curichahua 2021), menciona que las compañías de seguros también se encuentran en una posición de desventaja al invertir en bonos, toman un riesgo de crédito por esta razón. Por otro lado, las AFP o cualquier empresa que otorgue préstamos oficialmente, empresas que inviertan en instrumentos de deuda o empresas que retrasen el pago de facturas (ventas a crédito) pueden sufrir pérdidas de capital producto de la ocurrencia del no pago. En este sentido, se deben determinar las buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito. Para ello, es fundamental incluir mecanismos de aceptación de riesgos, aplicar metodologías en la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de créditos afectados por riesgos, procedimientos de calificación crediticia, entre otras.



**Figura 8**

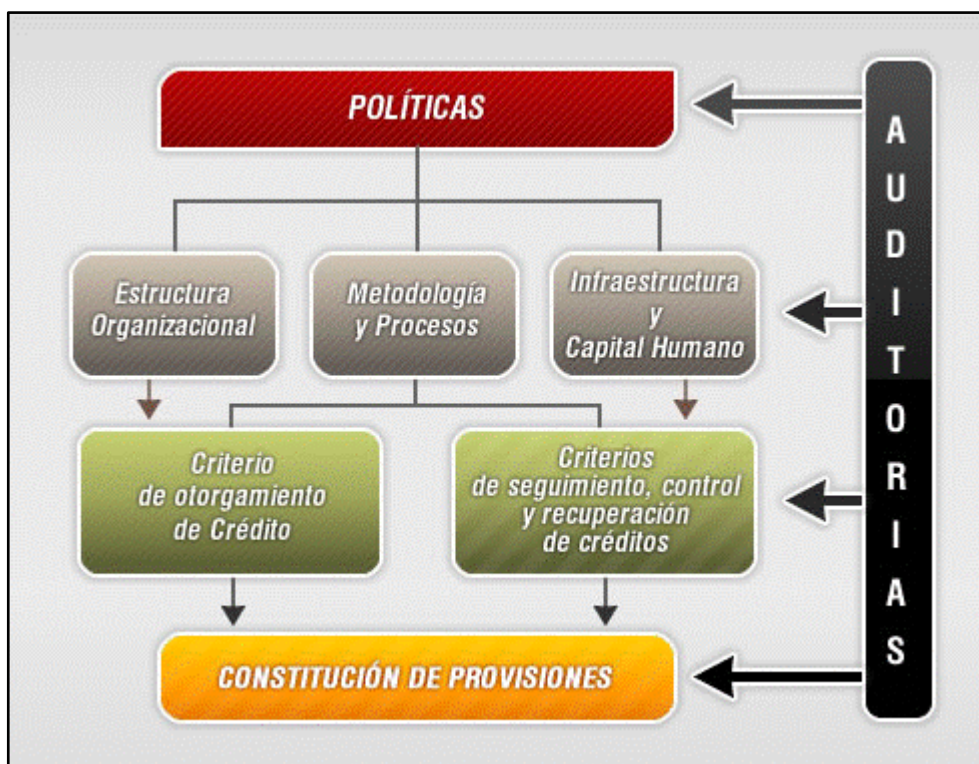
*Proceso de la gestión del riesgo crediticio*



**Nota:** La figura muestra el proceso del riesgo crediticio, desde su otorgamiento hasta la recuperación. Fuente: CPA FERRERE.

### 2.2.1.1. Política de crédito

Con respecto a la política de crédito, es conocido que las instituciones financieras tienen establecidos criterios estándares considerando las condiciones económicas actuales y el grado de riesgo involucrado. También tiene un impacto en el rendimiento, ya que una política crediticia relajada impulsa la cartera de clientes y las ventas, pero también aumenta los incumplimientos y las deudas incobrables, mientras que una política de crédito conservadora puede restringir la captación de nuevos clientes, pero también minimizará los incumplimientos. La política de crédito es una parte importante de la estrategia general de una institución financiera, a través de esta logra establecer la autorización, las reglas y la estructura para el funcionamiento y manejo efectivo de las carteras de crédito, es decir, asegurar la rentabilidad al tiempo que se aseguran los riesgos, además, se estandarizan las directrices. (Contreras *et al.*, 2019). (figura 9)

**Figura 9***Estructura de la política de crédito*

**Nota:** La figura muestra el diseño de la política de crédito. Fuente: Camels R

Las políticas crediticias estrictas, es cuando la institución financiera es muy selectiva en la concesión de crédito, debido a los estrictos estándares de crédito, se minimizan las posibilidades de deudas incobrables y otros costos crediticios, pero al mismo tiempo se restringen los márgenes y las ganancias. Por tanto, los objetivos de la gestión del crédito deben ser la consecución de un equilibrio que maximice la rentabilidad global de la empresa. Las empresas normalmente siguen una política crediticia que se encuentra entre políticas crediticias indulgentes y estrictas.

Según (SBS, 2011) Las instituciones Financieras deben contar con manuales de políticas y procedimientos relacionados con las operaciones relacionadas con el riesgo crediticio. La política establecida debe determinar la tolerancia al riesgo de crédito y la tolerancia de los diferentes sectores del mercado en los que participa la empresa. La ambición y tolerancia al riesgo deben alcanzarse en indicadores cuantificables, y deben revisarse en función de los resultados y cambios en el entorno de riesgo. Asimismo, “las políticas y procedimientos crediticios deberán incorporar los siguientes aspectos: *Otorgamiento, seguimiento, control y recuperación* de exposiciones afectas a riesgo de crédito” (SBS, 2011, p. 11).

#### **2.2.1.1.1. Otorgamiento de crédito**

La decisión de otorgar créditos, es un proceso neural en la gestión de riesgos, en ese sentido, gestionar correctamente el crédito permite garantizar la formación de una cartera sana. Morales (2015), plantean que la decisión de otorgar o denegar un crédito depende de los resultados de la investigación realizada por el analista acerca del solicitante para conocer su voluntad de pago. En los casos de otorgamiento de crédito por lo general se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar: los límites y monto de crédito, los pagos periódicos, referencias de crédito; Compañías de información de crédito (centrales de riesgo) y Fiadores y/o avalistas; así como el establecimiento de responsabilidades para administrar todo el proceso.

##### **a. Montos y límite del crédito**

El límite de crédito se determina en base a varios factores, sin embargo, los principales a considerar son los relacionados con su capital y los antecedentes sobre su comportamiento para pagar el crédito. Además, debe usarse como un indicador de que la cuenta ha alcanzado una cifra alta, y puede ser peligroso exceder el límite. Si el pago del cliente está vencido, cualquier aspecto

(por fuerte que sea) que aumente o supere el límite de crédito perderá su valor, lo que indicará que el límite actual está relacionado con la capacidad de pago del cliente.

En este caso, si el cliente no tiene la oportunidad necesaria para pagar la deuda, o se sabe que la solvencia del cliente ha disminuido, el crédito del cliente debe reducirse.

### **Cálculo del monto y límite de crédito**

#### Caso práctico N° 01

- Supongamos que una persona gana S/ 8,000 soles al mes. vamos a calcular su capacidad de pago.

Aplicaremos la fórmula: **Capacidad de pago** = Ingreso neto – (gastos + ahorro)

<b>Descripción</b>	<b>Monto en Soles</b>
Ingreso mensual	8,000.00
Gastos fijos	6,800.00
Ahorro	200.00
Gastos totales	7,000.00
<b>Sobrante o Capacidad de pago</b>	<b>1,000.00</b>

- En el ejemplo en el sobrante de esta persona es de mil soles que es su capacidad para pagar. Por consiguiente, las deudas mensuales de esta persona NO pueden ser mayores a esa suma (S/ 1,000 soles), de lo contrario no tendrá dinero suficiente para pagar.
- Siguiendo el ejemplo anterior, el cliente desea asumir un nuevo gasto mensual de S/ 500.00. ¿Calificará para asumir un nuevo gasto de mensual de S/ 500.00?

Aplicaremos la siguiente Formula:

**Ratio de deuda e ingresos** = (gastos fijos + ahorros + nuevo gasto) / ingresos

**Ratio de deuda e ingresos** = (6,800 + 200 + **500**) / 8000

**Ratio de deuda e ingresos** = **0.9375**  $\equiv$  **93.75%**

Todas las entidades financieras aplican este ratio, en su gran mayoría trabajan como límite máximo hasta 70% de ratio de deuda e ingreso. En este caso el cliente NO está calificando

para asumir un nuevo gasto. Al contrario, está expuesto a un riesgo de Sobreendeudamiento.

Se recomienda rechazar la propuesta.

### b. Pagos periódicos

Los pagos periódicos son cuotas en las que el deudor se compromete a reembolsar el préstamo a su acreedor con el propósito de devolver el financiamiento otorgado por él. Se pueden distinguir dos partes en la cuota. El primero corresponde al reintegro de una parte del capital prestado (denominado principal), mientras que el otro corresponde a los intereses acumulados. Este último se calcula multiplicando la tasa de interés del período por el saldo impago a pagar.

### Cálculo del pago periódico o cálculo de cuotas

#### Caso práctico N° 02

- Supongamos que Ud. desea solicitar un crédito de S/ 15,000.00 a una tasa de interés de 3% mensual, con 6 cuotas a cancelar cada fin de mes. Aplicando el método de amortización francés, donde las cuotas son iguales, utilizaremos la siguiente formula:

$$C = K \left[ \frac{(1 + i)^n * i}{(1 + i)^n - 1} \right]$$

Donde:

i = Tasa de interés

K = Capital o Monto del Préstamo

n = Plazo en N° de cuotas

C = Cuota

Fórmula calculada en base a 30 días calendario:

$$C = 5000 \left[ \frac{(1 + 0.028)^{12} * 0.028}{(1 + 0.028)^{12} - 1} \right]$$

$$C = 5000 \left[ \frac{0.03900096988}{0.3928917815} \right]$$

$$C = 496.33 \text{ Soles}$$

**Tabla 5:***Cálculo del pago periódico o cálculo de cuotas*

N	FECHA DE PAGO	CAPITAL	INTERES	CUOTA	SALDO
0					S/ 5,000.00
1	30/04/2021	S/ 356.33	S/ 140.00	S/ 496.33	S/ 4,643.67
2	30/05/2021	S/ 366.31	S/ 130.02	S/ 496.33	S/ 4,277.36
3	29/06/2021	S/ 376.57	S/ 119.77	S/ 496.33	S/ 3,900.79
4	29/07/2021	S/ 387.11	S/ 109.22	S/ 496.33	S/ 3,513.68
5	28/08/2021	S/ 397.95	S/ 98.38	S/ 496.33	S/ 3,115.73
6	27/09/2021	S/ 409.09	S/ 87.24	S/ 496.33	S/ 2,706.64
7	27/10/2021	S/ 420.55	S/ 75.79	S/ 496.33	S/ 2,286.09
8	26/11/2021	S/ 432.32	S/ 64.01	S/ 496.33	S/ 1,853.77
9	26/12/2021	S/ 444.43	S/ 51.91	S/ 496.33	S/ 1,409.35
10	25/01/2022	S/ 456.87	S/ 39.46	S/ 496.33	S/ 952.48
11	24/02/2022	S/ 469.66	S/ 26.67	S/ 496.33	S/ 482.81
12	26/03/2022	S/ 482.81	S/ 13.52	S/ 496.33	-S/ 0.00
		S/ 5,000.00	S/ 955.99		

*Nota:* elaboración del cronograma de pagos.

### **c. Referencias de crédito**

Al respecto, es necesario tener en cuenta que las personas que solicitan créditos tramitan sus referencias a conveniencia, las cuales contendrán información netamente positiva sobre su experiencia crediticia, en ese sentido, es fundamental buscar otras referencias que ayuden a encontrar una opinión mucho mas objetiva sobre las referencias entregadas por el solicitante del crédito.

### **Reunir y documentar la información importante de las referencias**

Los informes de crédito son la forma más confiable de referencia de crédito. Los informes crediticios incluyen elementos de línea detallados sobre el historial crediticio del prestatario, la cantidad de cuentas de crédito que tiene abiertas, la cantidad de cuentas que ha solicitado y cualquier morosidad o incumplimiento. Los informes de crédito también incluirán información sobre otros artículos de crédito, específicamente bancarrota o deuda tributaria.

Las personas también deben monitorear la actividad de su informe crediticio para estar al tanto de cualquier cambio o adición que pueda afectar su puntaje crediticio. Las compañías de tarjetas de crédito ofrecen informes de puntaje de crédito mensuales gratuitos, que también pueden ser una buena manera de seguir y rastrear el puntaje de crédito de un individuo.

### **Compañías de información de crédito (centrales de riesgo).**

La información suministrada por las compañías de crédito, son un mecanismo confiable a consultar, estas agencias están en la capacidad de emitir informes crediticios a nivel nacional. Estos informes proporcionarán información más detallada. Se recomienda llamar a quien expidió cada referencia de crédito mencionada por el solicitante, para así verificar si todavía es considerado buen pagador.

### **Detectar fraudes en los reportes de las agencias de información**

En la actualidad los casos de fraude financiero son abundantes y muy variados, en ese sentido a través de los informes de crédito es posible detectar dichos fraudes, la detección se podría identificar de diversas maneras, tales como:

- Prestar atención a información crediticia donde se refleje varias solicitudes de crédito en un lapso corto de tiempo, entre otras.
- Datos inconsistentes en el reporte, siendo uno de los casos si el informe de crédito muestra una dirección del solicitante que es diferente a la registra la solicitud su crédito en la actual empresa.

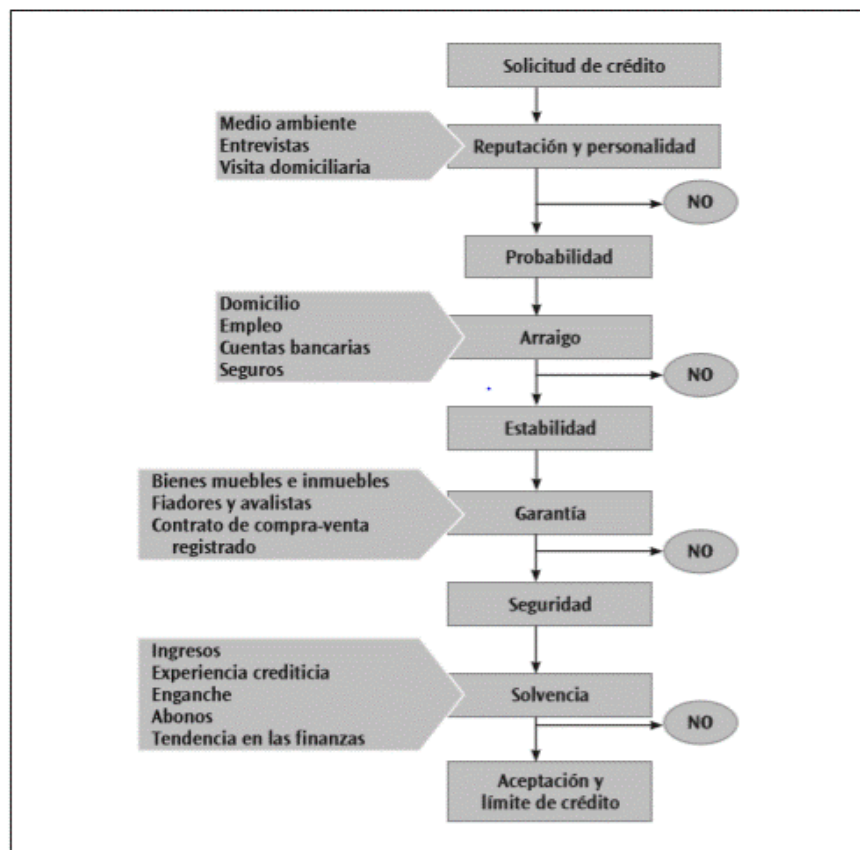
**d. Fiadores y avalistas**

Comprende los casos cuando el solicitante de crédito si evidencia tener capacidad para recibir un monto de crédito relativamente bajo, entonces es factible completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad del pago puede considerarse completa. Estas garantías personales pueden ser fiadores.



**Figura 10**

*Proceso de análisis para otorgar un crédito a los consumidores*



**Nota:** Montaña, Agustín, Administración de la cobranza. Programación y control, México, Trillas, 1987, p. 40

### 2.2.1.1.2. Seguimiento y control del crédito

El seguimiento del crédito es una cadena de acciones y reacciones que tienen como objetivo asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones de las facilidades aprobadas. Es racional y prudente que los ejecutivos de negocios evalúen continuamente el uso de los fondos de la institución financiera por parte del cliente y el rendimiento de la cuenta con el fin de detectar señales tempranas de dificultades y prevenir el incumplimiento. Cada préstamo incobrable suele dar varias señales de precaución, que sólo un ejecutivo de negocios diligente e informado puede mostrar antes de que sea demasiado tarde. SIB (2014), plantea que el seguimiento y control

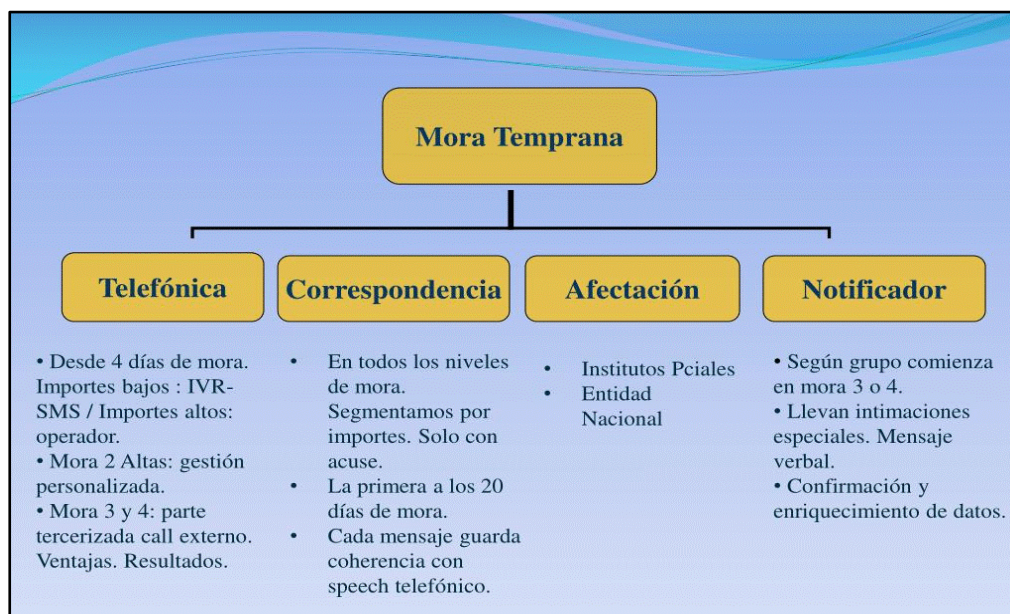
crediticio está diseñado para poder predecir eventos en la cartera, realizando visitas; llamadas y solicitudes de información a los clientes para monitorear la inversión del crédito, su gestión, continuidad y robustez del negocio. Asimismo, “el seguimiento y control de crédito realiza los y/o aplica las siguientes acciones: *monitoreo, aviso a los deudores* y mantenimiento de carpetas, *sistemas de administración de cartera crediticia, información actualizada del deudor* y su contenido se encuentra en el expediente de crédito”.

**a. Seguimiento al plan de inversión o monitoreo del destino del crédito.**

Un crédito otorgado sin saber su destino o plan de inversión está expuesto a sufrir una pérdida como consecuencia del incumplimiento de pago por parte del cliente, es importante estudiar la necesidad del cliente antes de otorgar un crédito. Generalmente los clientes solicitan créditos comerciales destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización y créditos para el consumo que son destinados para adquirir bienes inmuebles y de libre disponibilidad. Todo analista de crédito debe realizar el seguimiento del plan de inversión del crédito, puesto que su función es recuperarlo.

**b. Reporte de mora temprana de los clientes o aviso a los deudores.**

La gestión en el tramo temprana y tardía se basa inicialmente en el contacto telefónico y en caso necesario el envío de cartas de reclamo a partir del primer día de atraso se considera fundamental para tomar acciones efectivas. La evidencia ha demostrado que mientras es mayor el tiempo de mora, será más difícil recuperar el préstamo. La estrategia a seguir en la gestión de créditos es llegar al mayor número de clientes que lleguen al vencimiento, incluso antes.

**Figura 11***Esquema del Modelo*

**c. Nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo de cliente o información actualizada del deudor.**

Conocer el nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo que posee el cliente es una fuente fundamental para las instituciones financieras, porque facilita información minuciosa sobre el comportamiento del cliente frente sus deudas. Las centrales de riesgo son instrumentos esenciales que puede medir de manera segura los niveles reales de endeudamiento de los clientes y contribuye a reducir la posibilidad de un sobreendeudamiento, que finalmente afecta a los clientes y las instituciones financieras. Artigas (2004) argumenta que puede usarse como mecanismo que promueva la comprensión de las distintas conductas de los diferentes agentes que acceden al mercado crediticio buscando financiar sus proyectos de inversión.

#### **d. Fidelización del cliente**

El cliente es el motor de cualquier negocio, porque el cliente es fundamental para garantizar los ingresos y la rentabilidad. Cuando obtienen un producto o servicio, la relación con ellos no se acaba, por lo que es necesario preparar una estrategia de fidelización que no solo permita captar clientes potenciales, sino que, nos permita retener a los clientes. Atenas (2006) menciona que las instituciones financieras son las que tratan de captar nuevos clientes, asimismo están reconocidas como las que más técnicas de fidelización de clientes aplican mediante estrategias orientadas a la satisfacción del cliente en los productos y servicios de las entidades financieras.

##### **2.2.1.1.3. Recuperación de crédito**

El proceso para recuperar créditos agrupa un conjunto de actividades cuyo objetivo es lograr que el crédito deudor sea saldado. En toda institución financiera se establecen políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de los créditos, así como una estructura necesaria para dicha labor. J. Morales (2015) y A. Morales (2015) plantea que la recuperación es un acto destinado a cobrar deudas de créditos vencidos de clientes renuentes al pago, y es posible que las instituciones financieras no deseen continuar estableciendo relaciones comerciales con estos tipos de clientes y plantea estrategias de cobranzas. Las estrategias que se utilizan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. En las instituciones financieras existen diversos tipos de cobranza, a continuación, se describen las” más utilizadas:

**a. Cobranza Preventiva**

Es proceso de gestión consiste en informar al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en este caso siempre se realizará la gestión anticipada a la fecha de vencimiento y el recurso que es utilizado para comunicar al cliente es vía telefónica o enviando un email al correo personal del cliente. En el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista nuevamente.

**b. Cobranza domiciliaria**

Este tipo de cobranza se utiliza cuando existe una evidente cartera vencida y la gestión de cobranza no obtuvo resultados. La gestión de cobranza extrajudicial se realiza comunicando al cliente que, si no cancela su deuda, se iniciará un proceso legal, donde debe pagar los recargos de interés y demás rubro de gastos de cobranza. En este caso la gestión de la cobranza también debe recopilar información nueva del cliente de la siguiente manera: verificación de la existencia de la persona natural o jurídica; ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial; contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

**c. Cobranza pre judicial**

En relación a la gestión de cobranza pre judicial, estas son realizadas por las propias empresas o entidades financieras. En esta etapa las empresas de cobranzas deben persuadir al cliente para que realice su compromiso de pago y con el objetivo de que evite un proceso judicial, cuyos gastos del proceso serán cobrados al deudor.

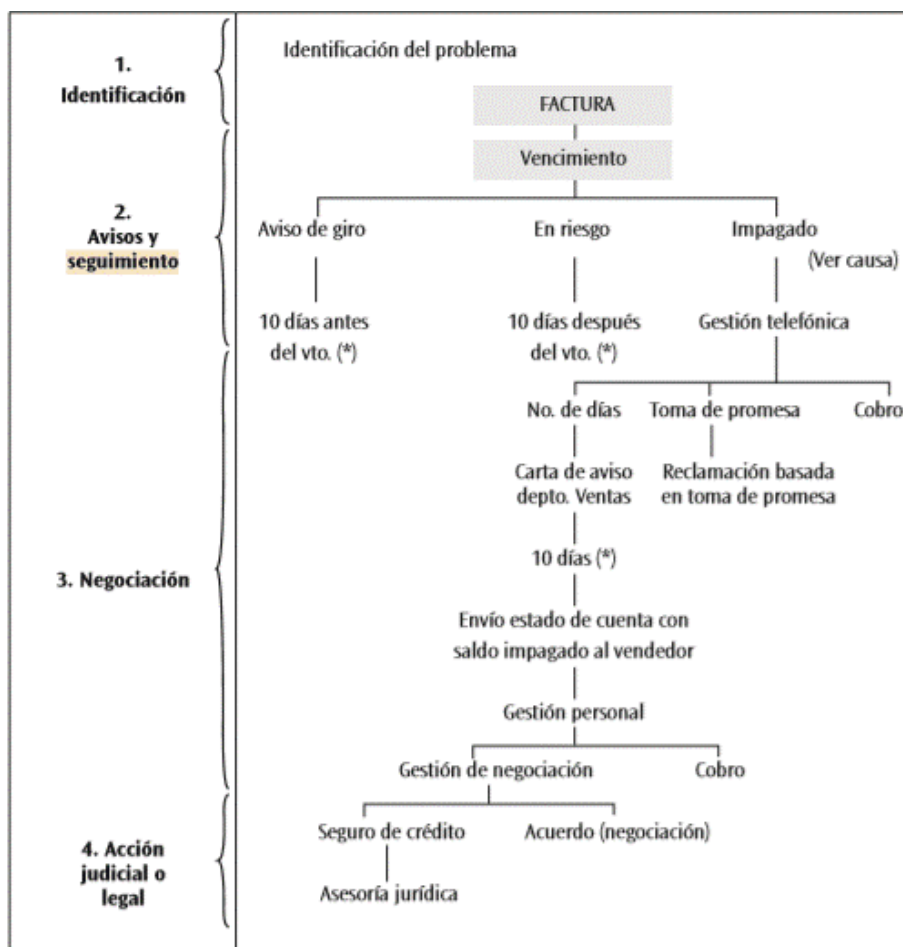
**d. Cobranza judicial**

Este proceso de cobranza se realiza cuando el cliente no ha cumplido con sus obligaciones de pagos; es considerado el último recurso de cobranza para recuperación de cartera

vencida. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia quienes dictan la sentencia para recuperar la deuda y los demás gastos de cobranzas incurridos en el proceso. Si el cliente no está de acuerdo con el dictamen, el juez puede determinar acciones de embargo de bienes del deudor, prendas o hipotecas inmobiliarias. La desventaja de usar la cobranza judicial se debe a que la empresa recurre en gastos debido a que tiene disponer de una cantidad de dinero para las gestiones de los trámites y eso origina que las ganancias disminuyan.

**Figura 12**

*Acciones para la cobranza de pagos retrasados*



*Fuente:* Santandreu, Eliseu, Manual del crédito manager, Barcelona, Gestión 2000, 2002, p. 196

### **2.2.1.2. Análisis y evaluación del riesgo crediticio**

Un aspecto muy importante en la gestión de riesgo crediticio, es el análisis y evaluación del riesgo crediticio los cuales requieren de fuente de información y uso de herramientas para medir y calificar el riesgo crediticio. Vela y Caro (2015) plantean que el uso de las herramientas de evaluación cuantitativa y cualitativas permiten realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias.

El análisis de riesgo crediticio se produce en el momento de la solicitud de financiación y no finaliza hasta que el cliente cancela por completo su deuda. Por lo tanto, este es un proceso continuo, porque una vez que se devuelven los fondos, se pueden usar para la siguiente solicitud, por lo que su ciclo de vida comenzará nuevamente. Ledesma y Sánchez (2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019), mencionan que reducir el riesgo de una operación crediticia es importante, por lo que su éxito dependerá de si está bien o mal hecha en todas y cada una de sus etapas y fases. Lemus (2020), hace referencia que el análisis y evaluación de riesgos crediticios van de la mano, tomando en cuenta las políticas y normas que estén establecidas por el ente regulador, el resultado será un sistema eficiente. Por otro lado, los siguientes elementos:

#### **2.2.1.2.1. Análisis cuantitativo**

Es una herramienta que proporciona los suficientes elementos de juicio para tomar una decisión acerca de crédito, permite determinar la capacidad de pago del solicitante ante un otorgamiento de crédito, basándose en la información de la situación económica de la empresa o negocio, esta herramienta puede afrontarse de una forma masiva o adoptando criterios cuantitativos; apoyándose del uso de indicadores y/o ratios financieros. Ledesma y Sánchez (2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019), explican que una razón o ratio financiero representa

la relación entre el tamaño en unidades monetarias de la cuenta del balance y el estado de resultados que describe la situación financiera de un negocio. Por otro lado, facilita un instrumento para analizar y permita cuantificar la relación financiera existente entre dos magnitudes y formular un juicio objetivo sobre la solidez, suficiencia o debilidad de dicha relación y comparar la evolución de las empresas o negocios. Entre los principales ratios e indicadores se tiene:

**a. Capital de trabajo**

El capital de trabajo constituye todos aquellos recursos que permiten a las organizaciones mantener el desempeño normal de su negocio de manera eficiente y eficaz; este capital está integrado por cuentas principalmente de corto plazo o también conocidas como cuentas de activo corriente o circulante. Además, el capital de trabajo es indispensable para la operación de la empresa, requiere de una gestión efectiva de sus componentes y sus políticas para eliminar cuellos de botella en la generación de liquidez, así como, el desarrollo de nuevas alternativas de financiamiento, su ecuación es la siguiente:

$$\text{Capital de trabajo} = (\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente})$$

**b. Razón corriente**

Es un indicador que cual es la proporción de las deudas adquiridas a corto plazo podrían ser cubiertas con los activos, teniendo en cuenta que su conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas, su ecuación es la siguiente:

$$\text{Liquidez general} = \text{activo corriente} / \text{pasivo corriente} = \text{veces}$$



### **c. Ratio de endeudamiento o apalancamiento**

Es un indicador capaz de medir el apalancamiento financiero, en otras palabras, determina la cuantificación de una deuda que la empresa podría asumir en relación a sus recursos. Es posible calcular este coeficiente a partir de todas las deudas que ha contraído la sociedad tanto a corto como a largo plazo, dividiéndolo por el pasivo total entre el patrimonio.

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \text{total pasivo} / \text{patrimonio}$$

### **d. Análisis vertical y horizontal**

Análisis financiero n recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada uno y observar los cambios presentados por las distintas operaciones de la empresa. La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones.

#### **2.2.1.2.2. Análisis cualitativo**

El análisis de los aspectos o información cualitativa es otro de los elementos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de la empresa y/o negocio; su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos. Ledesma y Sánchez (2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019), indican que los aspectos subjetivos pueden ser la eficiencia de un sistema gerencial, mecanismos de control de gastos, gestión de ventas, aspectos de producción, instalación, operación, fondos invertidos en asesorías externas, así como la situación de pago de los proveedores. El análisis cualitativo ofrece información sobre las percepciones y proyecciones de

la empresa y/o negocio, así como sobre el entorno en el que esta se desenvuelve. Sintetizando, cualquier debilidad en los factores subjetivos puede tener fatal incidencia en el resultado de la gestión; del mismo modo, cualquier fortaleza en estos factores debe ser detectada y explotada.

Los factores de mayor importancia para realizar los análisis son:

**a. Experiencia del cliente en el negocio**

Este factor estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros (otras instituciones financieras y proveedores). La consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito,<sup>3</sup> pieza fundamental de este análisis. Además, dentro de este rubro se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

**b. Experiencia crediticia**

Este factor estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros (otras instituciones financieras y proveedores). La consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito,<sup>3</sup> pieza fundamental de este análisis. Además, dentro de este rubro se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

**c. Validación de documentos recibido por el cliente.**

Para el otorgamiento de crédito el cliente debe adjuntar ciertos requisitos como por ejemplo (documentos de identidad, documentos del negocio, recibos básicos, garantías, facturas, etc.), frente a la entrega física de ciertos documentos se deben validar la autenticidad de los documentos, para ello el ejecutivo de negocio debe realizar el cruce de información por varios medios, ya sea por referencias personales del entorno del cliente (visita física del negocio y domicilio, referencias por parte de los vecinos, etc.) y/o por el uso de aplicativos en diversas páginas web (SUNAT, SUNARP, COFOPRI), esta información es muy importante para tomar decisiones para el otorgamiento del crédito.

### 2.2.2. Rentabilidad

**Teoría del rendimiento de cartera.** Consiste en una medición enfocada en analizar el rendimiento de una inversión, teniendo en cuenta los riesgos que esta conlleva. Este modelo de ratio financiero lo formuló el premio Nobel de Economía William F. Sharpe, con el objetivo de saber si la rentabilidad de una inversión se debe a una decisión acertada o por el contrario, es el resultado de haber asumido un mayor riesgo. A diferencia de la teoría de los portafolios el ratio de Sharpe se ha vuelto popular porque es muy fácil de calcular. Asimismo, es muy utilizado para realizar la evaluación del rendimiento de fondos de inversión.

En las Finanzas, cuanto más riesgo tiene inversión, la rentabilidad esperada es mayor, dado que se espera que se pague más por arriesgar más. Utilizando el ratio de Sharpe, podemos comparar carteras con diferentes riesgos y saber cuál es más exitosa porque estamos ajustando por riesgo. Este ratio financiero nos dice el valor de una inversión y como resultado del ajuste de riesgo, podemos ver qué inversiones han obtenido el mayor rendimiento por riesgo, o en otras palabras, cuánto rentabilidad adicional se ha obtenido al invertir en activos financieros de mayor riesgo. Este ratio se calcula mediante la resta de la rentabilidad de un activo libre a la rentabilidad de la inversión a realizar y luego ese resultado se divide entre el riesgo.

A continuación, presentamos la siguiente formula:

$$S = \frac{R - R_F}{\sigma}$$

Donde

<b>R:</b>	Rendimiento esperado del activo financiero
<b>Rf:</b>	Rentabilidad esperada del activo sin riesgo.
<b>σ:</b>	Desviación típica del rendimiento del activo que estamos calculando

## Definición conceptual

La rentabilidad es el resultado de medidas de gestión, decisiones financieras y políticas implementadas en la organización. Fundamentalmente, la rentabilidad está reflejada en la *proporción de ganancias generadas* por el uso de activos en el proceso de producción dentro de un período de tiempo determinado, uniendo un valor porcentual para medir la eficiencia operativa y de inversión de la empresa. (Nava, 2010 citada en Villamizar *et al.*, 2019).

La rentabilidad es el resultado de la correcta gestión de la empresa en la ejecución realizada sobre sus actividades. La rentabilidad siempre va a reflejar el impacto de la liquidez, es decir, como se ha realizado la gestión de los activos en relación a las deudas en el desempeño comercial, lo cual se mostrara con precisión en las ganancias de la empresa (J. Morales 2015; A. Morales, 2015).

En microfinanzas la medición de la rentabilidad, como los son los retornos sobre patrimonio y activos, se enfocan en todas las áreas de la empresa. Sin embargo, si la *calidad de la cartera* es débil o la eficiencia es pequeña se verá reflejado en la rentabilidad. MicroRate (2003 citado en Jimbo *et al.*, 2019), plantea que para un análisis de rentabilidad es necesario considerar otros indicadores que permitan ilustrar el rendimiento operativo de la institución, tales como la eficiencia operativa y la calidad de la cartera; a esto lo llama indicador de *Rendimiento de Cartera*.

Tomando en cuenta estos conceptos podemos decir:

## **Definición Operacional**

*La rentabilidad es el resultado de las medidas de gestión implementada por las instituciones, utilizadas por el uso de los activos financieros durante un periodo determinado y retorna con un rendimiento esperado, el cual está reflejada en la proporción de ganancias generadas.*

Para entender cómo una institución logra utilidades (o pérdidas), el análisis también tiene que tomar en cuenta otros indicadores que den luces sobre el desempeño operativo de la institución, tales como la eficiencia operativa y la calidad de la cartera. El análisis de rentabilidad se complica aún más por el hecho que algunas IMF continúan recibiendo donaciones y créditos subsidiados. Comparar “manzanas con manzanas” es siempre un problema en microfinanzas debido a que los subsidios siguen siendo ampliamente utilizados y las prácticas contables varían considerablemente.

### **2.2.2.1. Rendimiento de Cartera**

La evaluación del desempeño del rendimiento de la cartera se refiere principalmente a la determinación de cómo se ha desempeñado una cartera de inversión en particular en relación con algún punto de referencia de comparación. La evaluación puede indicar hasta qué punto la cartera ha tenido un desempeño superior o inferior, o si se ha desempeñado a la par con el índice de referencia. La evaluación del desempeño de la cartera es importante por varias razones. En primer lugar, el inversor, cuyos fondos se han invertido en la cartera, necesita conocer el rendimiento relativo de la cartera. La revisión del desempeño debe generar y proporcionar información que ayude al inversionista a evaluar cualquier necesidad de reequilibrio de sus inversiones. En segundo lugar, la gestión de la cartera necesita esta información para evaluar el desempeño del administrador de la cartera y determinar la compensación del administrador, si está vinculada al desempeño de la cartera.

## 2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

### **Riesgo crediticio**

Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus **obligaciones contractuales**.

**Obligaciones contractuales:** Son todas aquellas obligaciones derivadas de la firma de algún contrato y tienen una fuente de obligación relacionada con la jurídica contractual.

### **Créditos Vigentes**

Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de **créditos vencidos**.

### **Créditos en Cobranza Judicial**

Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

### **Agencia**

Sociedad o ente mercantil que actúa en nombre y en interés de sus clientes, colocando capitales de éstos u obteniendo capitales de terceros para ellos, realizando una típica actividad de intermediación.

### **Colocación de crédito**

Otorgamiento de préstamos monetarios que se emiten a un cliente, que puede ser una persona, empresas u organizaciones, por parte de una institución bancaria o financiera y que dicho cliente está obligado a pagar en una sola exhibición o en varios pagos con un interés adicional o intereses de colocación, y comisiones.

**Clientes no bancarizados**

personas adultas que no poseen una cuenta en una institución financiera formal, como un banco.

**Sistema financiero**

Es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (dinero ocioso) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito.

**Ingresos financieros**

De acuerdo con el glosario SBS (2015), los ingresos financieros incluyen diversas cuentas, entre las cuales se encuentran “Intereses por disponible, intereses y comisiones por Fondos Interbancarios, intereses por inversiones, intereses y comisiones por créditos, saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio, entre otros” (p. 7).

## CAPITULO III

### III. Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa y directa entre el Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.

#### 3.2. Hipótesis (s) Específica (s)

- a. Existe relación significativa y directa entre la Política de créditos y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.
- b. Existe relación significativa y directa entre el Análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.



### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

#### 3.3.1. Gestión de riesgo crediticio

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Sub Dimensiones	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Política de crédito,	Para (Castillo Rodríguez & Pérez Hernández, 2008) las Políticas de crédito caben en los lineamientos de la administración de cartera crediticia las cuales, según las técnicas de medición de riesgo, hay tres procesos, que son de estudio y aplica a clientes de manera individual los cuales son: <b>Otorgamiento de crédito, seguimiento y control del crédito y recuperación del crédito.</b>	Otorgamiento del crédito	El otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los <b>límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos</b> , y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual está compuesto de: <b>referencia de riesgo de otros bancos, documentos de negocio, informes de crédito, garantías y avales</b> (Morales & Morales, 2015).	1. <i>Límite y monto de crédito</i>
				2. <b>Pagos periódicos</b>
				3. <i>Referencias de pago de crédito de otros bancos.</i>
				4. <i>Centrales de riesgo</i>
				5. <i>Avales y/o garantías</i>
		Seguimiento y control del crédito	Documentos de desembolso, <b>monitoreo, aviso a los deudores</b> , mantenimiento de carpetas, sistemas de <b>administración de cartera crediticia, información actualizada</b> del deudor y contenido del expediente. (SIB, 2014)	6. <b>Seguimiento al plan de inversión (monitoreo)</b>
				7. <b>Reporte de Pre -mora de la cartera aviso a los clientes</b>
				8. <b>Nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo (información actualizada)</b>
				9. <b>Fidelización del cliente</b>
		Recuperación de crédito	Negociación y seguimiento, <b>estrategias de reestructuración</b> , revisión de colaterales, <b>documentación legal y reportes</b> .(SIB, 2014). <b>Las estrategias</b> que se usan para la <b>cobranza</b> se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito.	10. <b>Cobranza preventiva</b>
				11. <b>Cobranza domiciliaria</b>
				12. <b>Cobranza prejudicial</b>
				13. <b>Cobranza judicial</b>
Análisis y evaluación del riesgo crediticio	Es la oportunidad o probabilidad del surgimiento de algún evento desfavorable. Está ligado a la incertidumbre que rodea en general a cualquier hecho económico, en el sentido de contingencias que puedan ocasionar pérdidas. Existe posibilidades de que los clientes de las Instituciones Financieras puedan desarrollar actitudes caracterizadas con la posibilidad de cumplir o no cumplir con sus obligaciones financieras. Es importante realizar un análisis de riesgo crediticio que nos permitirá reducir el riesgo de un crédito otorgado para ello nos muestra dos elementos internos fundamentales que son: <b>Análisis Cuantitativo y Análisis Cuantitativo.</b>	Análisis Cuantitativo	Puede afrontarse de una forma <b>masiva</b> o adoptando criterios <b>cuantitativos</b> ; uno de ellos es a través del uso de <b>razones o ratios financieros e indicadores financieros</b> . Una <b>razón o ratio financiero representa una relación</b> entre magnitudes expresadas en unidades monetarias procedentes de la cuenta del balance y del estado de resultado que describe la situación financiera de un negocio. (Ledesma y Sánchez, 2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019).	14. <b>Capital de trabajo = AC-PC</b>
				15. <b>Razón corriente = TA/TPs</b>
				16. <b>Ratio de endeudamiento</b>
				17. <b>Análisis vertical y horizontal</b>
		Análisis cualitativo	La información cualitativa es más importante y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa, por ejemplo: <b>la experiencia del negocio, revisión de contratos, comportamiento de pago (experiencia crediticia)</b> , etc. (Ledesma y Sánchez 2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019).	18. <b>Experiencia en el negocio o actividades</b>
				19. <b>Experiencia crediticia</b>
				20. <b>Validación de documentaas (contratos) del negocio recibida del cliente</b>

### 3.3.1. Rentabilidad

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
<p><b>Rendimiento de Cartera</b></p>	<p>El rendimiento de la cartera mide cuánto recibió las instituciones financieras por concepto de <b>intereses de cartera</b> y otros pagos de sus clientes durante el periodo analizado. Una comparación entre el <b>rendimiento de la cartera</b> y la tasa efectiva de interés promedio es la eficiencia de la institución para recuperar sus créditos. También provee una mirada sobre la calidad de cartera puesto que la mayoría de las instituciones financieras utilizan la contabilidad de efectiva y el Rendimiento de Cartera no incluye los ingresos devengados que los prestamos atrasados deberían haber generado pero que no lo hicieron. <b>El ratio Rendimiento de Cartera se calcula dividiendo</b> el total de los <b>ingresos financieros proveniente de colocaciones</b> por la <b>cartera bruta promedio del período.</b></p>	<p>1. Ratio de Rendimiento de Cartera</p>

## CAPITULO IV

### 3.4. Metodología

### 3.5. Enfoque de investigación

En la investigación se aplicó el *enfoque cuantitativo* debido a que la recopilación de datos se utiliza para probar hipótesis, es necesario depender de cálculos numéricos y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.6. Método de investigación

#### 3.6.1. Método de investigación general

La investigación utilizó como método de investigación general al **método científico**, porque mediante un conjunto de procedimientos, formula y resuelve problemas de investigación valiéndose de los instrumentos o técnicas necesario que sirven para la prueba y verificación de hipótesis (Arias, 2012).

#### 3.6.2. Método de investigación específico

El método específico propio de las investigaciones cuantitativas es el **método deductivo** (parte de lo general a lo particular), método que nos ha permitido realizar inferencias lógicas.

Asimismo, se ha aplicado el **método inductivo**, que estudia hechos particulares (de lo particular a lo general) (Bernal, 2010).

### 3.7. Tipo de Investigación

De acuerdo con la naturaleza de la investigación, agrupa las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación de *tipo aplicada*, debido a la utilización de los conocimientos adquiridos de las microfinanzas, para aplicarlos en la gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad (Vargas, 2009).

### 3.8. Nivel de investigación

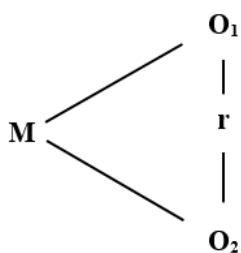
La investigación presenta el nivel de investigación correlacional, porque tiene como finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad. Asimismo, las variables fueron sometidas a prueba de hipótesis y su relación en términos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.9. Diseño de la investigación

La investigación realizada responde a un diseño descriptivo, que nos permite determinar el grado de relación de dos o más variables de interés en una misma muestra de los fenómenos o eventos observados. no experimental, debido a que no existe manipulación, alteración del comportamiento de las variables. En este sentido se ha estudiado las variables, cómo se comportan en su ambiente natural, para luego registrar las principales características, elementos o factores que presentaron.

Según Hernández Roberto (2007:63), en su libro nos menciona “Los estudios correlacionales miden o evalúan el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales relaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba”.

El diagrama es representado de la siguiente manera:



**Donde:**

M = Muestra (Ejecutivo de Negocios)

$O_1$  = Observación Gestión de riesgo crediticio

$O_2$  = Observación de Rentabilidad

$r$  = Relación entre las variables.

### **3.10. Población y muestra**

#### **Población**

La población la constituyeron los colaboradores de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, los cuales están conformado por 13 Ejecutivos de Negocios, 1 Gerente de Agencia y 3 Ejecutivos de operaciones.

#### **Muestra**

La muestra para esta investigación es tipo no probabilístico por conveniencia y se tomará como muestra al área comercial que está conformado por 13 Ejecutivos de negocios dispuestos a brindar información.

### **3.11. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### ***3.11.1. Técnica de recolección de datos***

Respecto a la recolección de datos obtenido de la muestra, se utilizó la siguiente técnica:

- **Encuesta:** Aplicada a los Ejecutivos de Negocios mediante cuestionarios relacionado con las variables, con el propósito de obtener información verídica y confiable para el análisis estadístico, de modo que se pueda tomar decisiones basadas en datos para la investigación.

#### ***3.11.2. Instrumentos de recolección de datos***

Respecto al instrumento de recolección de datos de la investigación, se utilizó el siguiente instrumento:

- **Cuestionarios:** Compuesto por un conjunto de preguntas conformado por 28 ítems respecto a las variables y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, sujetas a medición bajo la escala de Likert.

### **3.12. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial. Respecto a la estadística descriptiva, sirvió para la elaboración de cuadros de distribución de frecuencias con los resultados proporcionado por las encuestas, para realizar su análisis e interpretación mediante tablas y figuras. Así mismo la estadística Inferencial sirvió para analizar y estudiar los resultados extraídos de la muestra mediante el programa estadístico informático (SPSS - IBM® SPSS® Statistics 21), para la confiabilidad del instrumento y validación de hipótesis.

### **3.13. Confiabilidad del instrumento**

#### ***3.13.1. Validez del instrumento***

En cuanto a la validez del instrumento, con el fin garantizar su eficacia y efectividad; se emitió un formato de validación a los 3 expertos asignados por la Universidad Peruana los Andes, el mismo que fue validado satisfactoriamente y se aplicó a la muestra.

#### ***3.13.2. Confiabilidad del instrumento***

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) para medir la fiabilidad de la escala de medida del instrumento.

### **Informe de Confiabilidad del instrumento de investigación**

Se aplicó a una muestra de 13 Ejecutivos de Negocios. A continuación, se presenta los valores obtenidos en las tablas siguientes.

**Tabla 6:***Resumen de confiabilidad del instrumento de procesamiento de casos*

Casos	N	%
Válidos	13	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
Total	13	100,0

**Nota:** a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Medición de la confiabilidad:** Coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 7:***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,968	10

**Nota.** Se muestra la cifra de valoración de confiabilidad del instrumento.

**Interpretación:** La Tabla N°7, muestra que la prueba de fiabilidad o confiabilidad **Alfa de Cronbach** ( $\alpha$ ) es igual a 0,968, indicando que la valoración de confiabilidad según Herrera (1998), que existe una excelente confiabilidad, debido a que el resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir las variables Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad con sus respectivas dimensiones y subdimensiones es **excelentemente confiable**. En la tabla N°8, se presenta la tabla de valoración de confiabilidad.

**Tabla 8:***Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ )*

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

**Nota.** La figura muestra valoración de confiabilidad.

### **3.14. Aspectos éticos de la Investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética al iniciar y al concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente trabajo.



## CAPITULO V

### IV. RESULTADOS

#### 4.1. Descripción de resultados

##### **Análisis descriptivo de las variables.**

Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad de las colocaciones en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.

##### ***4.1.1. Análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo Crediticio y sus dimensiones y sub dimensiones***

La recolección de la información sobre la variable Gestión de Riesgo Crediticio, se realizó a través de una escala de valoración de 28 reactivos, los cuales están relacionado con la dimensión Política de crédito cuyas sub dimensiones son: Otorgamiento de crédito, Seguimiento y control del crédito, recuperación del crédito y la dimensión Análisis y evaluación del riesgo crediticio cuyas dimensiones son: análisis cualitativo y análisis cuantitativo. Este proceso se realizó en una muestra representativa de 13 Ejecutivos de negocios en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.

##### **4.1.1.1. Resultados obtenidos sobre las dimensiones y sub dimensiones de la variable Gestión de Riesgo Crediticio.**

Dimensiones	Sub – dimensiones
Política de créditos	Otorgamiento de crédito
	Seguimiento y control del crédito
	Recuperación del crédito
Análisis y evaluación de créditos	Análisis cualitativo
	Análisis cuantitativo

## GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

### Dimensión 1: Política de créditos

<b>Sub – dimensión 1:</b>	<b>Otorgamiento de crédito</b>
<b>Indicadores</b>	Límite y monto de crédito.
	Pagos periódicos.
	Referencias de pago de crédito de otros bancos.
	Centrales de riesgo.
	Avales y/o garantías.

**Tabla 9:**

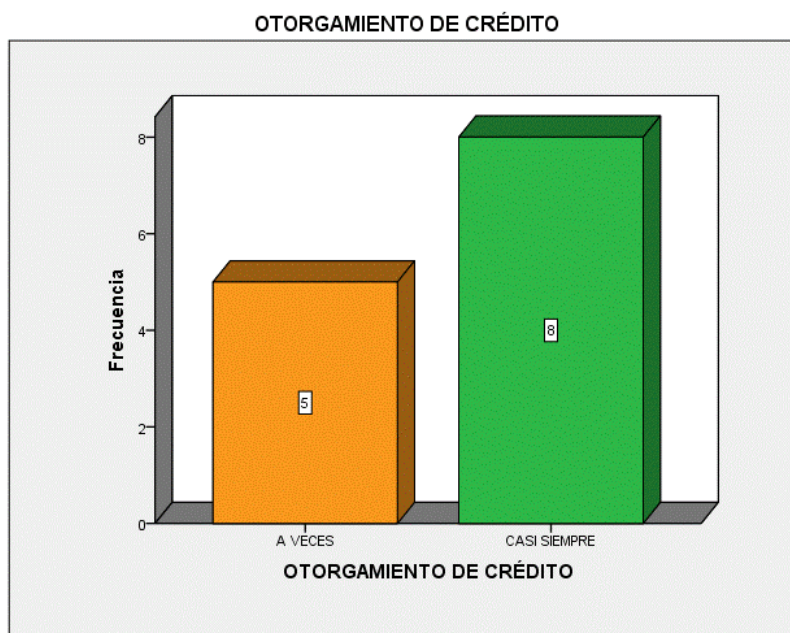
*Criterios que se consideran para el otorgamiento de crédito*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	38,5	38,5	38,5
Casi siempre	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del resultado de las encuestas de la sub – dimensión: *Otorgamiento de crédito*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 13**

*Criterios que se consideran para el otorgamiento de créditos*



*Nota.* Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 8 sobre la categoría: **a veces** con 5 de frecuencia, respecto a la sub – dimensión: *otorgamiento de crédito*.

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 9, respecto a los criterios que fueron considerados para el *otorgamiento de créditos*, los cuales son: montos y límites del crédito, pagos periódicos, referencia de pago de otros bancos, filtro en centrales de riesgo, *garantías* y créditos otorgados con avales; se evidenció que el 61.5 % de los encuestados (Ejecutivos de Negocio) afirmaron que **casi siempre** han tomado en consideración los criterios para el otorgamiento de crédito, mientras que el 38.5 %, respondió que **a veces** toman en consideración dichos criterios. Se hace hincapié que las demás categorías como: **siempre**, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia.

**En conclusión**, las encuestas indicaron que solo el 62% de Ejecutivos de Negocio consideraron que, para un buen otorgamiento de crédito, se tiene que tomar en cuenta todos los criterios, estando conscientes que de esta manera es posible asegurar la devolución del crédito y mitiga el riesgo crediticio. Sin embargo, alrededor del 39% afirmaron que no necesariamente el tomar en consideración los criterios mencionados han permitido la devolución del crédito, dado que estos se basan en el buen historial crediticio y/o record de pago del cliente, para otorgar los créditos.

## **GESTIÓN RIESGO CREDITICIO**

### **Dimensión 1: Política de créditos**

<b>Sub – dimensión 2:</b>	<b>Seguimiento y control del crédito</b>
<b>Indicadores</b>	Seguimiento al plan de inversión.
	Reporte de mora temprana.
	Nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo.
	Fidelización del cliente.

**Tabla 10:**

*Criterios que se aplican para el seguimiento y control del crédito*

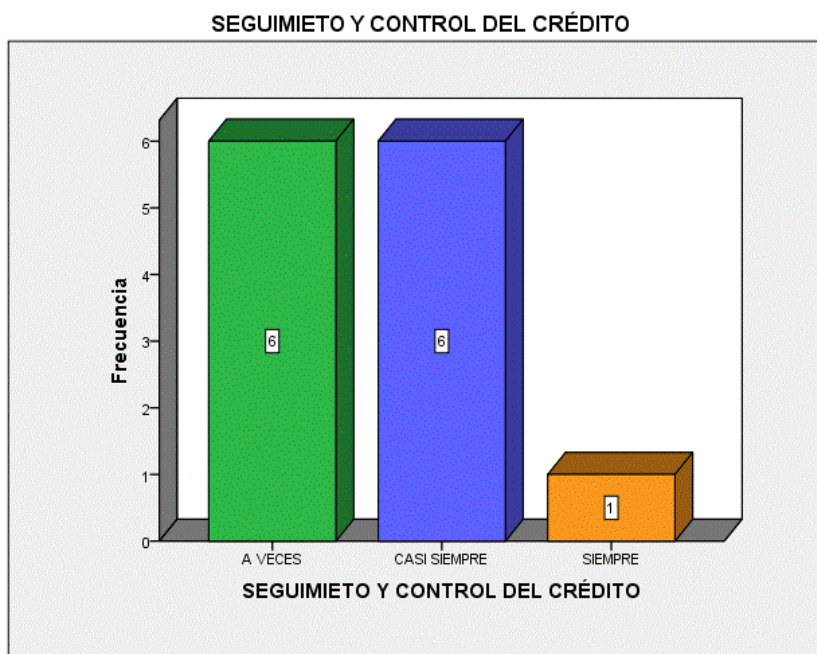
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	46,2	46,2	46,2
Casi siempre	6	46,2	46,2	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.**

Datos tomados del resultado de las encuestas de la sub – dimensión *seguimiento y control del crédito*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 14**

*Criterios que se aplican para el seguimiento y control del crédito*



**Nota:** se observa que las categorías: **a veces** y **casi siempre** tienen frecuencia absoluta igual a 6 sobre la categoría **siempre** con 1 de frecuencia, esto **respecto a** la sub – dimensión: *seguimiento y control del crédito*.

### Análisis e interpretación:

En la tabla 10, respecto a los criterios que fueron aplicados en el seguimiento y control de crédito, los cuales son: Seguimiento al plan de inversión, reporte de mora temprana, nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo y fidelización del cliente; se evidenció que el 46.2% de los encuestados (Ejecutivos de Negocio), que **casi siempre** han aplicado los criterios para realizar el seguimiento y control del crédito, el 7.7% **siempre** aplicaron los mismos criterios y por último; el 46.2% respondieron que **a veces** aplicaron dichos criterios. Se hace hincapié que las demás categorías como, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. **En conclusión**, se puede conjetura que el 53.9 % de Ejecutivos de Negocios, cumplieron con la debida aplicación de los criterios y de esta manera mantener la buena calidad de cartera. Sin embargo, alrededor de un 46.2% evidenciaron que aplicaron los criterios de manera eventual y esto a la larga sin un adecuado seguimiento y control genera un riesgo crediticio.

## GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

### Dimensión 1: Política de créditos

Sub – dimensión 3:	Recuperación del crédito
Indicadores	Cobranza preventiva.
	Cobranza domiciliaria.
	Cobranza prejudicial.
	Cobranza judicial.

**Tabla 11:**

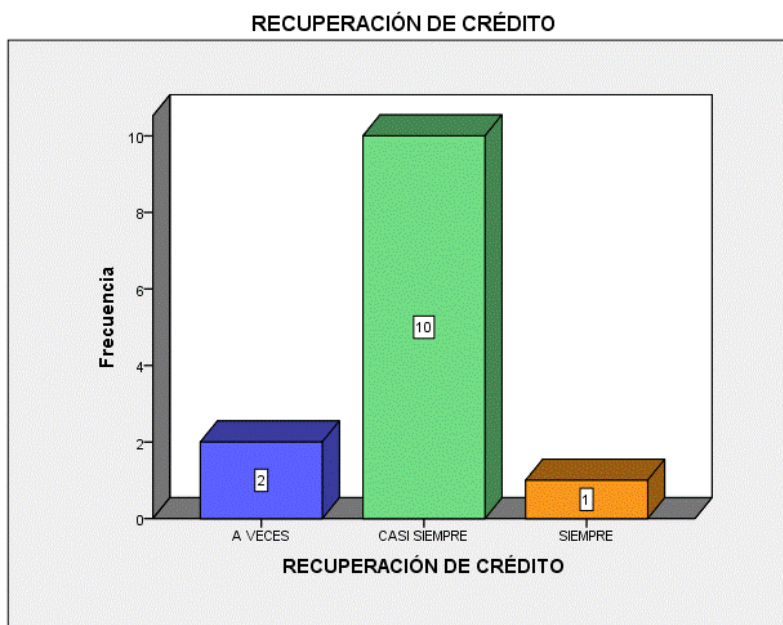
*Gestiones que se realizan para la recuperación de crédito*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	15,4	15,4	15,4
Casi siempre	10	76,9	76,9	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del resultado de las encuestas de la sub – dimensión: *recuperación del crédito*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 15**

*Gestiones que se consideran para recuperación del crédito*



**NOTA:** Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 10 sobre las categorías: **siempre** con 1 de frecuencia y **a veces** con 2 de frecuencia, respecto a la sub dimensión *recuperación de crédito*. Fuente tabla 4.

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 11, respecto a la gestión que se realizan para la *recuperación de crédito* los cuales son: Cobranza preventiva, cobranza domiciliaria, cobranza prejudicial y cobranza judicial; se observó que el 76.9% de los encuestados (Ejecutivos de Negocio), afirman que **casi siempre** realizaron las gestiones correspondientes para la recuperación del crédito, el 7.7% **siempre** practicaron las mismas gestiones y por último el 15.4% **a veces** realizaron dichas gestiones. Se hace hincapié que las demás categorías como, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. **En conclusión**, se puede apreciar que el 84.6% de los Ejecutivos de negocios manifiestan que, realizando estos métodos de cobranza ejecutada por los gestores de recuperación en compañía de los mismos, se puede lograr la recuperación de créditos en su gran mayoría. Sin embargo el

15.4% realizan una pobre gestión de recuperación el cual conlleva al deterioro de la cartera de crédito que se refleja en el índice de morosidad.

### GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

Dimensión 1	Política de crédito
Sub – dimensiones	Otorgamiento de crédito.
	Seguimiento y control del crédito.
	Recuperación del crédito.

**Tabla 12:**

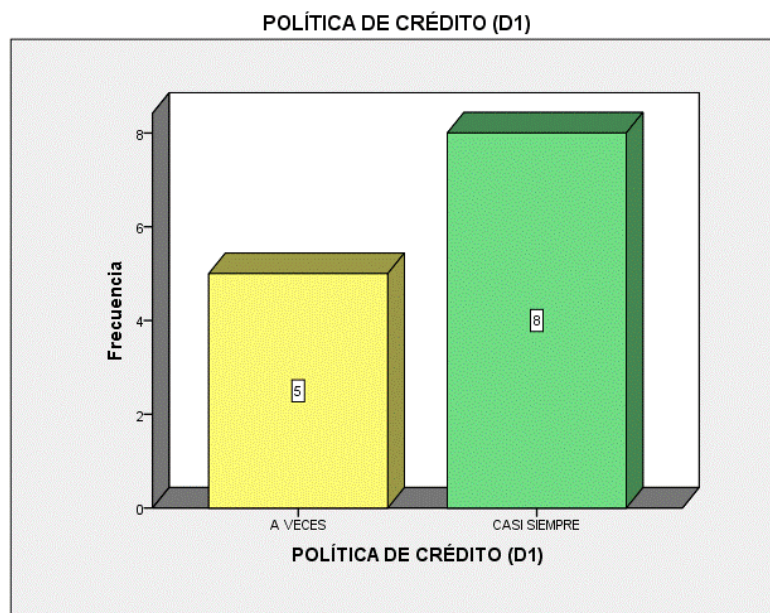
*Lineamientos técnicos de la política de crédito*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	38,5	38,5	38,5
Casi siempre	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión: *política de crédito*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 16**

*Lineamientos técnicos de la política de crédito*



*Nota.* Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 8 sobre la categoría **a veces** con 5 de frecuencia, respecto a la dimensión: *Política de crédito*.

### Análisis e interpretación:

En la tabla 12, respecto a los lineamientos técnicos de la *política de crédito* los cuales son: Otorgamiento de crédito, seguimiento y control de crédito y recuperación del crédito; se evidenció que el 61.5% de los encuestados (Ejecutivos de negocio), **casi siempre** aplicaron los lineamientos técnicos de la política de crédito. Sin embargo, el 38.5% respondieron que **a veces** aplicaron dichos lineamientos técnicos. Se hace hincapié que las demás categorías como: **siempre**, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. **En conclusión**, el 61.5% de los Ejecutivos de negocio consideraron que la aplicación de los lineamientos técnicos de la política de crédito apoya a gestionar el riesgo de crédito; el 38.5% han venido aplicando los lineamientos técnicos de la política de crédito ocasionalmente; en este caso una incorrecta aplicación de la política de crédito conlleva directamente al riesgo crediticio.

## GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

### Dimensión 2: Análisis y evaluación del riesgo crediticio

Sub – dimensión 1	Análisis Cuantitativo
<b>Indicadores</b>	Capital de trabajo = AC-PC.
	Razón corriente = TA/TPs.
	Ratio de endeudamiento.
	Análisis vertical y horizontal.

**Tabla 13:**

*Criterios que se toman en cuenta en el análisis cuantitativo*

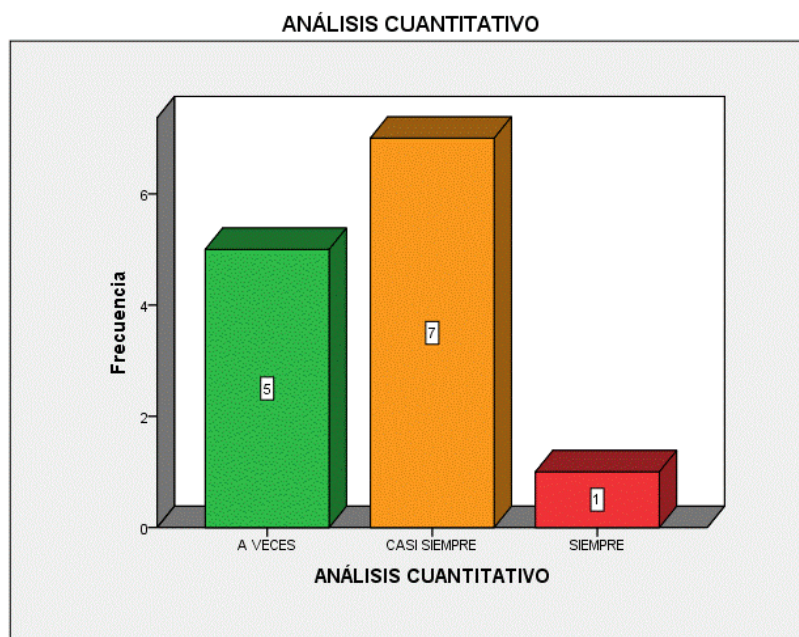
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	38,5	38,5	38,5
Casi siempre	7	53,8	53,8	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del resultado de las encuestas de la sub – dimensión: *Análisis cuantitativo*, procesadas por (SPSS - IBM®).



**Figura 17**

*Criterios que se consideran en el análisis cuantitativo*



*Nota.* se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 7 sobre las categorías: **siempre** con 1 de frecuencia y **a veces** con 5 de frecuencia, respecto a la sub – dimensión: *análisis cuantitativo* en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 13, respecto a los criterios que se consideran para el análisis cuantitativo, los cuales son: Capital de trabajo, Razón corriente, ratio de endeudamiento, Análisis horizontal y vertical de los estados financieros; se observó que el 53.8% de los encuestados (Ejecutivos de Negocio), afirmaron que **casi siempre** aplicaron los criterios mencionados para el análisis cuantitativo, el 7.7% **siempre** tienen en cuenta los mismos criterios y por último el 38.5 % **a veces** tienen en cuenta dichos criterios. Se hace hincapié que las demás categorías como, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. **En conclusión**, se puede apreciar que el 61.5% de los ejecutivos toman en cuenta los indicadores y ratios financieros en las evaluaciones de crédito, debido a que permiten analizar el estado actual o pasado del negocio del cliente y evaluar el nivel de exposición del riesgo crediticio y la capacidad de pago. Sin embargo, el 38.5 % manifiesta que en algunas ocasiones toman los indicadores y ratios financieros, debido a que tienden a rechazar la propuesta de crédito a pesar del buen comportamiento de pago del cliente.

## GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

### Dimensión 2: Análisis y evaluación del riesgo crediticio

Sub – dimensión 2:	Análisis Cualitativo
Indicadores	Experiencia del cliente en el negocio o actividades.
	Experiencia crediticia del cliente
	Validación de documentaos (contratos) del negocio recibida del cliente.

**Tabla 14:**

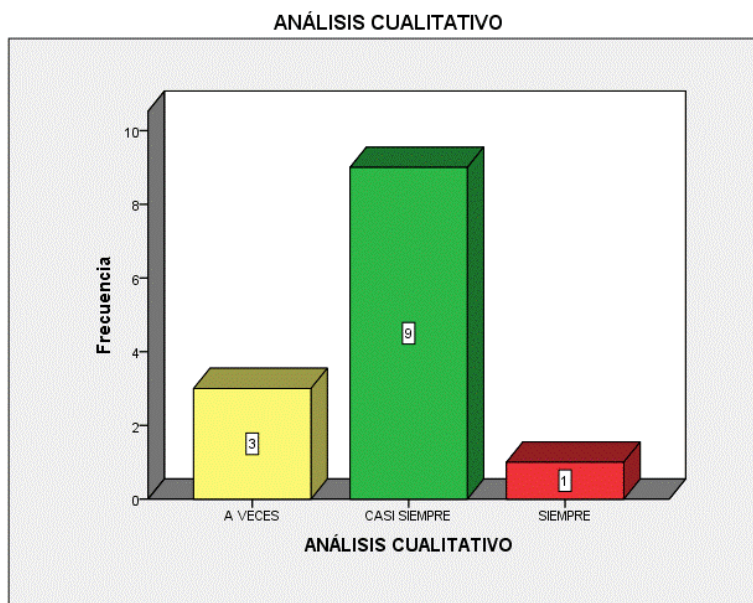
*Criterios que se consideran en el análisis cualitativo*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	23,1	23,1	23,1
Casi siempre	9	69,2	69,2	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del resultado de las encuestas de la sub – dimensión: *Análisis cualitativo*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 18**

*Criterios que se consideran para el análisis cualitativo*



*Nota:* Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 9 sobre las categorías: **siempre** con 1 de frecuencia y **a veces** con 3 de frecuencia, respecto a la sub – dimensión: *análisis cualitativo* en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.

### Análisis e interpretación:

En la tabla 14, respecto a los criterios que se consideran para el análisis cualitativo, los cuales son: Experiencia del cliente en el negocio o actividades., Experiencia crediticia del cliente, y Validación de documentaos (contratos) del negocio recibida del cliente; se pudo observar que el 69.2% de los encuestados (Ejecutivos de Negocio), afirmaron que **casi siempre** aplicaron los criterios mencionados para el análisis cualitativo, el 7.7% **siempre** tienen en cuenta los mismos criterios y por último el 23.1 % **a veces** tienen en cuenta dichos criterios. Se hace hincapié que las demás categorías como, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. En **conclusión**, se pudo apreciar que el 76.9 % tomaron en cuenta las características y comportamiento crediticio del cliente, basándose en criterios subjetivos, validando toda información proporcionada por el cliente. Sin embargo, el 23.1% en ocasiones toman en cuenta todos los criterios, debido que ya conocen al cliente y se centran más en el historial crediticio sin validar suficientemente los documentos adicionales proporcionados por el cliente.

### GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

<b>Dimensión 2</b>	<b>Análisis y evaluación del riesgo crediticio</b>
<b>Sub – dimensiones</b>	Análisis cuantitativo.
	Análisis cualitativo.

**Tabla 15:**

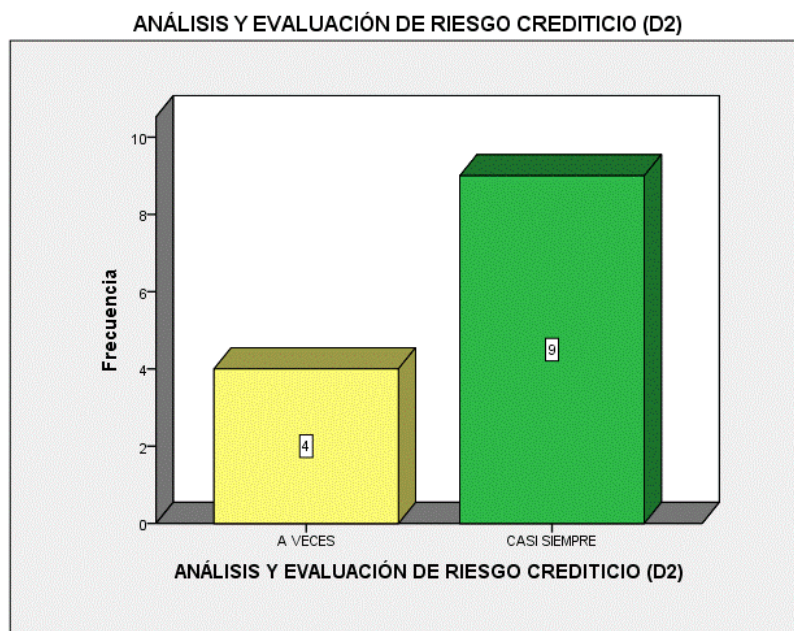
*Criterios que se consideran en el análisis y evaluación del riesgo crediticio*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	30,8	30,8	30,8
Casi siempre	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión: Análisis y evaluación del riesgo crediticio, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 19**

*Criterios que se consideran para el análisis y evaluación del riesgo crediticio*



**Nota.** Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi siempre** con frecuencia absoluta igual a 9 sobre la categoría **a veces** con 3 de frecuencia, respecto a la dimensión: Análisis y evaluación del riesgo crediticio en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 15, respecto a los criterios que se toman en cuenta para el *análisis y evaluación del riesgo crediticio* los cuales son: Análisis cuantitativo y Análisis cualitativo; estos mostraron que el 69.2 % de los encuestados (Ejecutivos de Negocios), **casi siempre** tomaron en cuenta los criterios para el *análisis y evaluación del riesgo crediticio* y el 30.8% **a veces** tomaron en cuenta dichos criterios. Se hace hincapié que las demás categorías como, **siempre**, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. En **conclusión**, se logró evidenciar que el 69.2% de los Ejecutivos de negocio han utilizado las herramientas financieras para una adecuada gestión del riesgo crediticio, puesto que ambas dependen de la una y de la otra; además, tienen que ejecutarse antes de colocar un crédito. Sin embargo, el 30.8% solo de manera ocasional han

utilizado estas herramientas financieras debido a que se basan en un score crediticio, es decir se basan en el historial crediticio del cliente de acuerdo a su calificación en las centrales de riesgo.

### GESTIÓN RIESGO CREDITICIO

<b>Variable 1:</b>	<b>Gestión de riesgo crediticio</b>
<b>Dimensiones</b>	Política de crédito.
	Análisis y evaluación del riesgo crediticio.

**Tabla 16:**

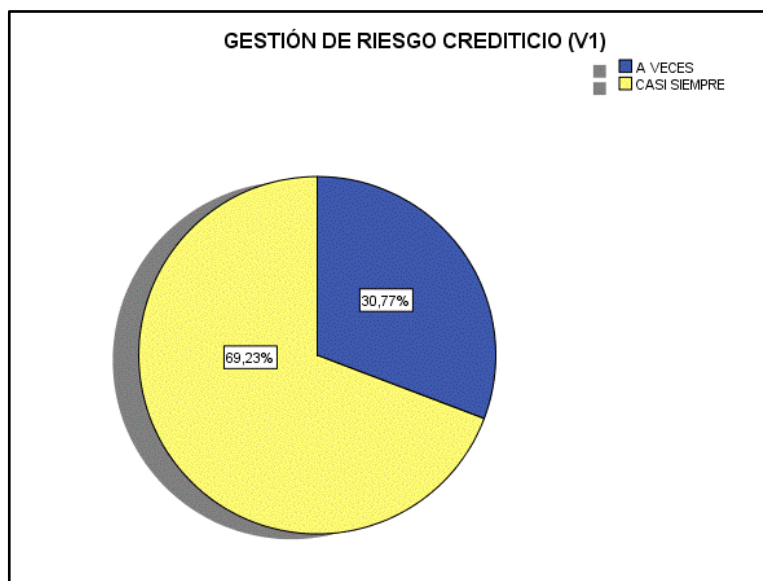
*Principios para la gestión de riesgo crediticio*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	30,8	30,8	30,8
Casi siempre	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del resultado de las encuestas de la variable: *Gestión de riesgo crediticio*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 20**

*Principios para la gestión de riesgo crediticio*



Nota: En el Gráfico N° 20, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría casi siempre que representa el 69.23% sobre la categoría a veces que representa el 30.77% respecto a la variable gestión de riesgo crediticio en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.

### Análisis e interpretación:

En la tabla 16, respecto a los principios para la *gestión de riesgo crediticio* los cuales son: política de crédito y análisis y evaluación de riesgo crediticio: se observó que el 69.2% de los encuestados (Ejecutivos de Negocios), **casi siempre** tomaron en cuenta los principios para la gestión de riesgo crediticio, el 30.8 % **a veces** tomaron en cuenta dichos principios. Se hace hincapié que las demás categorías como, **siempre**, **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. **En conclusión**, fue posible conocer que el 69.2% de los Ejecutivos de Negocios tienen una buena calidad de cartera crediticia, colocan créditos en relación a los parámetros establecido en las políticas de crédito, asimismo, gestionan el riesgo crediticio desde el momento del desembolso. Sin embargo, el 30.8% han venido colocando crédito de acuerdo al criterio y a veces aplican los parámetros establecidos en las políticas de crédito, el cual conlleva a una colocación a la deriva y se refleja en el aumento de morosidad y deterioro en las carteras de crédito.

#### 4.1.1.2. Resultados obtenidos sobre las dimensiones y de la variable Rentabilidad.

### RENTABILIDAD

<b>Dimensión</b>	<b>Rendimiento de Cartera de crédito</b>
<b>Indicadores</b>	Ratio de rendimiento de cartera de crédito

**Tabla 17:**

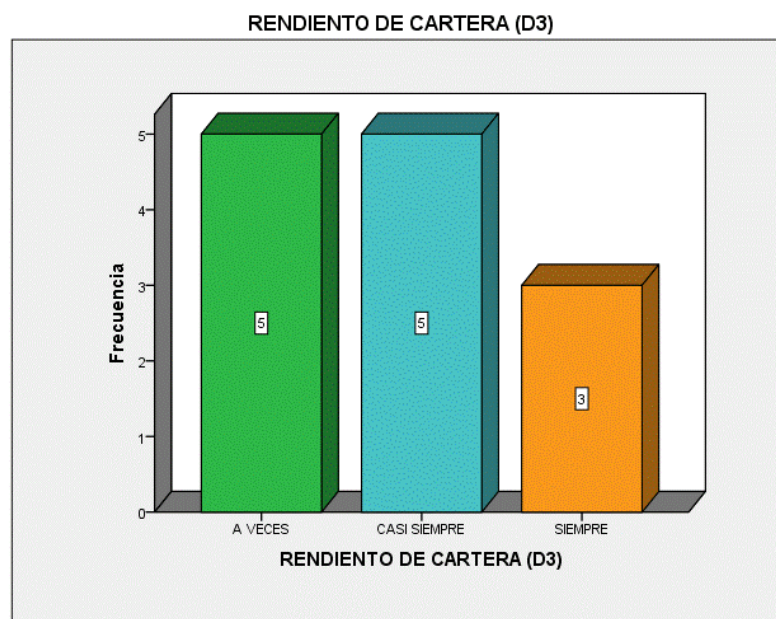
*Criterios que se consideran para el rendimiento de la cartera de crédito*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	38,5	38,5	38,5
Casi siempre	5	38,5	38,5	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión: *Rendimiento de la cartera de crédito*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 21**

*Criterios que se consideran para el Rendimiento de cartera*



*Nota.* Se observa que existe mayores prevalencias en las categorías **casi siempre** y **a veces** ambas con frecuencia absoluta igual a 5 sobre la categoría **siempre** con 3 de frecuencia, respecto a la dimensión rendimiento de cartera de crédito de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 17, respecto a la medición del rendimiento cartera, se aplica el Ratio de Rendimiento de Cartera; se observa que el 38.5% de los encuestados (Ejecutivo de Negocios), **casi siempre** aplicaron la medición del rendimiento de cartera; mientras que el 38.5 % expresaron que **a veces** realizaron medición del rendimiento de cartera; y, por último, el 23.1% respondieron que **siempre** han tenido en lo han tenido en cuenta y han venido realizando la medición del rendimiento de cartera. Se hace hincapié que las demás categorías como: **casi nunca** y **nunca** no tienen ninguna frecuencia. En **conclusión**, se evidenció que el 61.5% de los Ejecutivos de negocios utilizaron el ratio de rendimiento de cartera, Sin embargo, 38.5% de los

ejecutivos esperan que la cartera de crédito madure y alcance un incremento reduciendo el índice de morosidad para después medirla.

### RENTABILIDAD

<b>Variable 2:</b>	<b>Rentabilidad</b>
<b>Dimensión</b>	Rendimiento de cartera

**Tabla 18:**

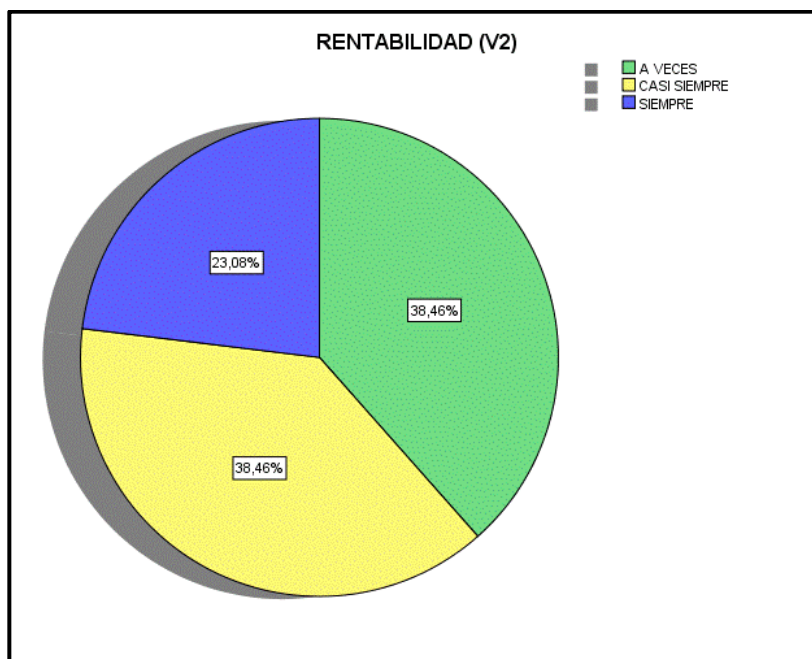
*Criterios que se consideran para la rentabilidad*

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	38,5	38,5	38,5
Casi siempre	5	38,5	38,5	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del resultado de las encuestas de la variable: *Rentabilidad*, procesadas por (SPSS - IBM®).

**Figura 22**

*Criterios que se consideran para la rentabilidad*



*Nota:* se observa que hay una mayor prevalencia de las categorías: **casi siempre** y **a veces** que están representadas por 38.46% cada una sobre la categoría **siempre** que representa el 23.08 % respecto a la variable: Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020.



### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 17, respecto a la aplicación del criterio de la rentabilidad, el cual es: Rendimiento de cartera crediticia; este mostró que el 38.5% de los encuestados (Ejecutivo de Negocios), **casi siempre** aplicaron el rendimiento de cartera, mientras que el 38.5 % **siempre** lo han realizado; y por último el 23.1% **a veces** aplicaron el criterio sobre el rendimiento de cartera crediticia. Se hace hincapié que las demás categorías como: casi nunca y nunca no tienen ninguna frecuencia. En **conclusión**, se evidenció que el 61.5% de los ejecutivos de negocio mantiene calidad de cartera apoyada por la gestión de riesgo crediticio. Por otro lado, el 38.5% tienen poca gestión de riesgo crediticio.

## **4.2. Contraste de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por Rangos Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio son cuantitativas y se midieron en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional. Se utilizó el software SPSS, versión 24 para probar las hipótesis.

### **4.2.1. Contrastación de hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre la Gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020

### **Formulación de Ho y H1**

Ho: **No existe** relación directa y significativa entre la **Gestión de riesgo crediticio** y la **rentabilidad** de las colocaciones de créditos en la financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

H1: **Existe** relación directa y significativa entre la **Gestión de riesgo crediticio** y la **rentabilidad** de las colocaciones de créditos en la financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación r de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%, siendo la fórmula la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

A continuación, se presenta la valoración r de Pearson que es la misma para el coeficiente Rho de Spearman.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
<b>Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99</b>
Correlación positiva perfecta: +1

**Tabla 19:***Correlación entre gestión de riesgo crediticio y rentabilidad*

<b>Rho de Spearman</b>		Gestión de riesgo crediticio (V <sub>1</sub> )	Rentabilidad (V <sub>2</sub> )
Gestión de riesgo Crediticio (V <sub>1</sub> )	Coefficiente de correlación	1,000	0,760**
	Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	13	13
Rentabilidad (V <sub>2</sub> )	Coefficiente de correlación	0,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	13	13

**Nota.** \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Conclusión:**

El Cuadro N°19, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,760$  lo cual resulta que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es 0,003 que es menor a 0,05 ( $p = 0,003 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la H0 y **se acepta la H1**, llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la Gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

#### **4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica**

##### **A. Contrastación de la hipótesis específica HE<sub>1</sub>**

1. Existe relación directa y significativa entre la política de créditos y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

### Formulación de Ho y H<sub>1</sub>

*H<sub>0</sub>*: No existe relación directa y significativa entre la política de créditos y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020

*H<sub>1</sub>*: Existe relación directa y significativa entre la política de créditos y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

### Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación r de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 20:**

*Correlaciones entre Política de créditos y Rentabilidad*

Rho de Spearman		Política de créditos (D1)	Rentabilidad (V2)
Política de créditos (D <sub>1</sub> )	Coefficiente de correlación	1,000	0,901**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	13	13
Rentabilidad (V <sub>2</sub> )	Coefficiente de correlación	0,901**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	13	13

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión:

El Cuadro N° 20, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,901$  lo cual, resulta que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p**

**valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la política de créditos y la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

### **B. Contrastación de la hipótesis específica HE<sub>2</sub>**

2. Existe relación directa y significativa entre el análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

#### **Formulación de Ho y H<sub>1</sub>**

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre el análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre el análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

#### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 21:**

*Correlaciones entre el Análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad*

Rho de Spearman		Análisis y evaluación de riesgo crediticio (D <sub>2</sub> )	Rentabilidad (V <sub>2</sub> )
Análisis y evaluación de riesgo crediticio (D <sub>2</sub> )	Coefficiente de correlación	1,000	0,760**
	Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	13	13
Rentabilidad (V <sub>2</sub> )	Coefficiente de correlación	0,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	13	13

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Conclusión:**

La tabla 21, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,760$ ; lo cual resulta que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es 0,003 que es menor a 0,05 ( $p = 0,003 < 0.05$ ); por lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y **se acepta la H<sub>1</sub>**, llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre el análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al problema específico, objetivo específico y la hipótesis formulada en el estudio de la relación que existe entre la **política de créditos y la rentabilidad** en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, se pudo encontrar que el valor ( $P = 0,000 < 0,05$ ) y una correlación de  $r_s = 0,901$ , a través del uso de la estadística inferencial Rho Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión y la variable. Esto significa que el manejo y control de los créditos establecidos en el reglamento de crédito de la institución financiera, tienden a relacionarse con el rendimiento de la cartera, es decir que al realizar una adecuada administración del crédito (otorgamiento, control y recuperación de crédito), permitirá obtener una calidad de cartera crediticia, el cual es fundamental para la obtención de rentabilidad. Estos datos al ser comparados con lo encontrado por Baltodano (2014) quien en su tesis llega a concluir que, la identificación y el cumplimiento de las políticas de crédito permite minimizar el riesgo crediticio y permite incrementar la rentabilidad. Quindigalle (2018) en su tesis concluye que, las deficiencias que existen en las políticas y su inadecuado cumplimiento determinan el índice de morosidad la cual resta rentabilidad. Asimismo, Contreras *et al.*, (2019), argumentan que tener establecidos criterios estándares para evaluar a los clientes y determinar el nivel de riesgo al que la están expuestas con la entrega de cada crédito, es fundamental para la institución financiera; agregan que el objetivo de la política de crédito de estas instituciones es establecer la autorización, las reglas y la estructura para el funcionamiento y manejo efectivo de las carteras de crédito, es decir, asegurar la rentabilidad al tiempo que se aseguran los riesgos.

Respecto al problema específico 2, objetivo específico y la hipótesis formulada en el estudio de la relación que existe entre el **análisis y evaluación del riesgo crediticio y la rentabilidad** en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, se pudo encontrar que el valor ( $P = 0,003 < 0,05$ ) y una correlación de  $r_s = 0,760$ , a través del uso de la estadística inferencial Rho Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y fuerte entre la dimensión y la variable. Esto significa que las herramientas financieras (análisis cualitativo y cuantitativo) utilizada en los criterios de evaluación, tienden a relacionarse con el rendimiento de la cartera, es decir, estas podrán mitigar el riesgo crediticio y disminuir el índice de morosidad, permitiendo una adecuada gestión crediticia de calidad en la cartera, haciéndola más rentable. Estos datos al ser comparados con lo encontrado por Paccha (2019) quien en su tesis llega a concluir que, un deficiente análisis del riesgo de crédito confirma el incremento del índice de morosidad, ocasionado por un inapropiado proceso crediticio a causa de una falta de los análisis o herramientas financieras, esto trae como consecuencia una baja rentabilidad en las instituciones financieras. Sánchez (2018) “Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince” en su investigación concluyó que, una de las debilidades de la gestión de riesgo crediticio en las instituciones financieras cubanas es la aplicación de una sola herramienta financiera que es el análisis cuantitativo, dejando sin importancia el análisis cualitativo en las evaluaciones crediticias, esto demuestra que si no se aplica conjuntamente las herramientas financieras, existirá un alto nivel de riesgo crediticio que afectará la rentabilidad y seguridad de la institución financiera. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras exista un correcto análisis y evaluación del riesgo crediticio en el otorgamiento de crédito, y que además estas sean aplicadas completamente por las herramientas financieras, obtendremos una calidad de cartera crediticia con los riesgos bajo



control; permitiendo que la cartera de crédito alcance un óptimo rendimiento el cual genere rentabilidad.

En esta investigación al determinar la relación entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020, se pudo encontrar que el valor ( $P = 0,003 < 0,05$ ), con una correlación de  $r_s = 0,760$ , a través del uso de la estadística inferencial Rho Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y fuerte entre las dos variables. Esto significa que la identificación, análisis y control del riesgo crediticio, tienden a relacionarse con la rentabilidad de la cartera de crédito, es decir se podrá mantener el riesgo crediticio dentro de parámetro aceptables, fijados en las políticas de crédito; llegando a obtener una calidad de cartera crediticia que permite una mayor rentabilidad. Estos datos al ser comparados con lo encontrado por Tiese (2015) quien en su tesis llega a concluir que, una eficiente gestión de riesgo crediticio logra minimizar el índice de morosidad que viene a ser las consecuencias del riesgo crediticio; asimismo, el propósito de la gestión de riesgo crediticio es incrementar la tasa de rendimiento de la cartera crediticia ajustando al riesgo dentro de un rango aceptable. Hymore *et al.* (2012) menciona que una correcta gestión de la cartera de crédito es muy importante para medir y optimizar la rentabilidad de una institución financiera, es decir, que el éxito de estas depende principalmente de la gestión de riesgo crediticio. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejor estructurada se encuentre la gestión de riesgo crediticio y que además esta sea aplicada eficientemente por las políticas de crédito, mejor será el control del riesgo crediticio; debido a que este es un indicador clave del éxito, porque puede mantener una alta rentabilidad siempre y cuando exista una buena calidad de cartera crediticia.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Según el objetivo específico 1, se determinó la relación que existe entre la Política de créditos y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020, debido a que, si se realiza una eficiente gestión crediticia establecida en la política de crédito se obtendrá una calidad de cartera crediticia, permitiendo que esta sea productiva y genere un mayor rendimiento.

**Segunda:** Según el objetivo específico 2, se determinó la relación que existe entre el Análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020, debido a que, si se emplea adecuadamente las herramientas financieras (análisis cualitativo y cuantitativo) en la evaluación crediticia, entonces será posible minimizar el riesgo crediticio; el cual es causante del índice de morosidad. El propósito del análisis y evaluación del riesgo crédito es mantener una cartera sana con mayor rendimiento.

**Tercera y última conclusión:** Según el objetivo general, en la presente investigación se determinó la relación existente entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020, debido a que, al gestionarse eficientemente el riesgo crediticio se disminuye el índice de morosidad generado por las malas colocaciones de crédito, es decir, guardan una relación proporcional significativa positiva. Asimismo, la gestión del riesgo de crédito es un parámetro clave para el éxito porque puede mantener una alta rentabilidad, esta conclusión ya está siendo considerada por la directiva de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, para insertarla en la actualización de las políticas estratégicas de gestión de riesgo crediticio.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** La Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, debe elaborar e implementar una eficiente aplicación de políticas de crédito, dado que es la base de la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito, supervisadas por el comité de créditos y finalmente por el área de operaciones antes de realizar el desembolso, buscando establecer un mejor control.

**Segunda:** Se sugiere realizar una ficha de análisis de las herramientas financieras, para evaluar el riesgo crediticio, estas deben de contener información detallada del análisis cualitativo y cuantitativo para realizar el cruce de información y validar la información proporcionado por el cliente, y más importante aún, debe adjuntarse el sustento del plan de inversión o destino del crédito el cual es la pieza clave para el otorgamiento de un crédito.

**Tercera:** Se recomienda implementar un plan de mejora en la gestión de riesgo crediticio, tales como una evaluación crediticia transparente, buena comunicación con el cliente y aplicar seguros de crédito que apoyen a prevenir problemas de incumplimiento inesperados, de esta forma es posible minimizar el riesgo crediticio dentro de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo.

**Cuarta:** Como recomendación adicional se debe fomentar la cultura financiera a los clientes emprendedores, cuyo propósito es concientizar sobre el buen uso de las finanzas personales para una correcta gestión financiera. Asimismo, se debe enseñar a realizar diagnósticos financieros para que el cliente sepa cuando es necesario obtener un crédito, evitando un posible riesgo de sobreendeudamiento al cual no podrá hacer frente. Por otro lado, la cultura financiera nos lleva al hábito del ahorro; el cual es necesario para cualquier tipo eventualidad sin la necesidad de que el cliente se endeude.

**Quinta:** A la Universidad, luego de superada las limitaciones de distanciamiento social, sería de gran valor académico y de posicionamiento de nuestra Alma Mater, estudiar la posibilidad de realizar eventos, bien sean Foros, Simposios o Conferencias, sobre la temática Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad de las colocaciones de créditos, considerando que existe un público externo que esta ávido de conocimientos al respecto. A los futuros profesionales de la carrera Contaduría Pública, se recomienda que no se queden solamente con los conocimientos obtenidos en aulas de clase, sino que busquen obtener más información de diversas fuentes, y contrastarlos con casos vivenciales y cotidianos, esta sería una forma de practicar y poner a prueba sus conocimientos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P. (2019). *Gestión de crédito y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario de la Ciudad de Vinces, periodo 2017 – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador]. Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6042/1/T-UTEQ-102.pdf>
- Álvarez, J.; García, J.; y Gouveia, O. (2016). Globalización bancaria: ¿Cómo está impactando la regulación en los bancos globales? *BBVA Research. Observatorio Global*, 8, 2016.  
[https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/08/Globalizacion\\_bancaria.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/08/Globalizacion_bancaria.pdf)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.  
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Artigas, C. (2004). *Las Centrales de Riesgos : una herramienta para Basilea II*. 2004, 61–80.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB\\_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf)
- Atenas, J. (2006). *Estrategias bancarias aplicables a las bibliotecas : La satisfacción y fidelización de usuarios*. 23.
- Belaunde, G. (2012). Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo? | Blogs Gestión. In *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?*  
<https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html?ref=gesr>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Bis.org. (2014). *Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*. [en línea] Disponible en:  
<http://www.bis.org/bcbs/>
- Contreras, C.; Calderón, Ch.; Aliaga, K. (2019). *La Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Microempresarios de Compartamos Financiera, S.A. periodo 2017-2018*. [Tesis de

grado, Universidad Nacional del Callao]. Disponible en:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4282/CONTRERAS%2C%20CALDERON%20Y%20ALIAGA%20\\_PREGRAD\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4282/CONTRERAS%2C%20CALDERON%20Y%20ALIAGA%20_PREGRAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deutsche Bank (2021). *Informe Pilar 3 al 30 de septiembre 2021*. [acceso el 30.01.2022].

Disponible en: <[https://investor-relations.db.com/files/documents/regulatory-reporting/Pillar\\_3\\_Report\\_as\\_of\\_September\\_30\\_2021.pdf](https://investor-relations.db.com/files/documents/regulatory-reporting/Pillar_3_Report_as_of_September_30_2021.pdf) >

Economist, T. (2019). El Microscopio global de 2019. El entorno propicio para la inclusión financiera. *The Economist*. <https://idbinvest.org/es/download/8787>

García, G.; y Jirón, S. (2018). *Propuesta de programa de Evaluación y Gestión del Riesgo Crediticio en la Institución Consultores Financieros, S.A. (CONFIANSA)*. [Tesis de maestría, Universidad Centroamericana UCA, Managua-Nicaragua]. Disponible en: <http://repositorio.uca.edu.ni/4930/1/UCANI5388.pdf>

Gutiérrez y Tapia (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable, Vol. 3, Núm. 1, 2016 (9-32)*. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1229/1573](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229/1573)

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico). [http://www.mhhe.com/latam/sampieri\\_mile](http://www.mhhe.com/latam/sampieri_mile)

Hymore, D. y K. (2012). *Riesgo crediticio y rentabilidad de bancos seleccionados en Ghana*. 3(7), 6–15.

ISO 31000. (2009). *Norma ISO 31000*.

Jimbo, C.; Erazo, J.; y Narváez, C. (2019). Análisis de la eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Digital Publisher en Dialnet. Año 4 / N°. 3-1 / Quito (Ecuador) /Edición especial -*

Junio 2019 / ISSN 2588-0705. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144052.pdf>

López y Bermúdez. (2011). *Evolución de los modelos reguladores hacia la Supervisión Basada en Riesgos ( SBR )*. 1–8.

MicroRate. (2003). Indicadores de Desempeño Financiero y Social para Instituciones

Microfinancieras. *Washington, D. C. MicroRate*. Disponible en:

[http://www.microrate.com/media/downloads/2014/07/MicroRate\\_Guía-Técnica-2014-ESPAÑOL.pdf](http://www.microrate.com/media/downloads/2014/07/MicroRate_Guía-Técnica-2014-ESPAÑOL.pdf)

Morales, J., y Morales, A. (2015). *Credito y cobranza*. Disponible en:

<https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39380>

Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35–48.

Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48). Disponible en:

<https://doi.org/10.37960/revista.v14i48.10553>

Ledesma, Z.; y Sánchez, I. (2007). Análisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana. *Teoría y Praxis*. Disponible en: <https://doi.org/10.22403/uqroomx/typ03/06>

Lemus, E. (2020). *Modelo de Gestión y Evaluación de riesgos crediticios para el sector real cooperativo*. [Tesis de maestría, Universidad EAN, en Bogotá-Colombia]. Disponible en:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/10501/1/LemusMiguel2021.pdf>

Lifonzo, J.; y Romero, R. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en las microfinancieras del Distrito de Chilca, año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo].

Disponible en:

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1258/PDF%20LIFONZO%20>

GUERRA.pdf?sequence=1

Paccha, G. (2019). *Análisis del Riesgo Crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Fundación de Desarrollo Comunitario Sin Fronteras DECOF, Agencia Loja periodo 2017-2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja, Ecuador]. Disponible en:  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22142>

Pérez, J. (2021). *Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito al año 2019*. [Tesis de grado, Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador]. Disponible en:  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/24178/1/T-ESPE-044411.pdf>

Quintana, A.; Curichahua, Y. (2021). *Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo]. Disponible en:  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2549/T037\\_74076461\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2549/T037_74076461_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, L. y C. (2012). El exitoso desarrollo de las microfinanzas en el Perú. *Revista Moneda*, 1(151), 13–18. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-151/moneda-151-03.pdf>

Silva, T.; da Silva, M.; y Tabak, B. (2017). Riesgo sistémico en los sistemas financieros: un enfoque de retroalimentación. *Revista de Comportamiento y Organización Económica*, 144, 97-120. <https://www.bcb.gov.br/pec/wps/ingl/wps461.pdf>

Silva, C.; Tupia, M.; y Antúnez, J. (2019). El Sistema de Gestión de Riesgos y su impacto en la información contable del sistema bancario. *Quipukamayoc*, 27(53), 9-18.

SUNAT (2021). *Directiva para la Gestión de Activos y Pasivos Financieros de la SUNAT*, versión 2. Intendencia Nacional de Formulación de Inversiones y Finanzas. Disponible en:  
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2021/anexo-121-2021.pdf>



- Triviño, M.; y Manrique, K. (2020). *Modelo de calificación de riesgo de crédito de las empresas de transmisión de energía eléctrica en Colombia*. [Tesis de maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA, Colombia] Disponible en:  
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2521>
- Van Greuning, H.; y Bratanovic, S. (2020). *Análisis del riesgo bancario* (4ª edición): un marco para evaluar el gobierno corporativo y la gestión de riesgos. Washington, DC: Banco Mundial. © Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33860>  
Licencia: CC BY 3.0 IGO.
- Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Vela, S.; y Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Fondo Editorial UIGV. Serie textos universitarios, Lima, Perú. Disponible en:  
<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villamizar, J.; Gutiérrez, M.; y Luna, W. (2019). Análisis financiero aplicado a una distribuidora de bienes y servicios del sector de automotores en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. 4(7). Disponible en:  
<http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/408>
- SBS. (2011). *Resolución S.B.S. N° 3780 -2011*. 1–21.
- SIB. (2014). *riesgo de ACV.pdf*.  
90.[https://www.sib.gob.gt/c/document\\_library/get\\_file?folderId=4528328&name=DLFE-30024.pdf](https://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=4528328&name=DLFE-30024.pdf)
- Zou, Y. y Li, F. (2014). El impacto de la gestión del riesgo de crédito en la rentabilidad de los bancos comerciales: un estudio de Europa. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:743402/FULLTEXT01.pdf>

**ANEXOS**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización del instrumento

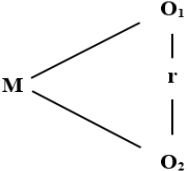
El instrumento de investigación

Consentimiento informado.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO-2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera la Gestión de riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020?</p> <p><b>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</b></p> <p>1. ¿De qué manera la Política de créditos se relaciona con la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020?</p> <p>2. ¿De qué manera el Análisis y evaluación del riesgo crediticio se relaciona con la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>1. Determinar la relación de la Política de créditos y la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.</p> <p>2. Determinar la relación del Análisis y evaluación del riesgo crediticio y Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa y directa entre el Gestión de riesgo crediticio y la Rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo – 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p>1. Existe relación significativa y directa entre la Política de créditos y la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.</p> <p>2. Existe relación significativa y directa entre el Análisis y evaluación del riesgo crediticio y la Rentabilidad en las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo-2020.</p>	<b>Variable 1: Gestión de riesgo crediticio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Sub - dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Instrumento</b>
			Política de créditos	Otorgamiento de crédito	1 al 7	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de Encuesta
				Seguimiento y control del crédito	8 al 12		
				Recuperación de crédito	13 al 16		
			Análisis y evaluación del riesgo crediticio	Análisis Cuantitativo	17 al 21		
				Análisis cualitativo	22 al 24		
<b>Variable 2: Rentabilidad</b>							
Rendimiento de Cartera	Ratio de Rendimiento de cartera	25 al 28	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de Encuesta			

ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>En la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo debido a que la recopilación de datos se utiliza para probar hipótesis, es necesario depender de cálculos numéricos y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p><b>Tipo de investigación.</b></p> <p>De acuerdo con la naturaleza de la investigación, agrupa las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación de tipo aplicada, debido a la utilización de los conocimientos adquiridos de las microfinanzas, para aplicarlos en la gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad (Vargas, 2009).</p> <p><b>Nivel de investigación.</b></p> <p>La investigación presenta el nivel de investigación correlacional, porque tiene como finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la rentabilidad. Asimismo, las variables fueron sometidas a prueba de hipótesis y su relación en términos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b></p> <p>La investigación realizada responde a un diseño descriptivo, que nos permite determinar el grado de relación de dos o más variables de interés en una misma muestra de los fenómenos o eventos observados. no experimental, debido a que no existe manipulación, alteración del comportamiento de las variables. En este sentido se ha estudiado las variables, cómo se comportan en su ambiente natural, para luego registrar las principales características, elementos o factores que presentaron.</p> <p>es:</p>  <pre> graph LR   M --- O1   M --- O2   O1 --- r   r --- O2   </pre> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra (Ejecutivo de Negocios)  O<sub>1</sub> = Observación Gestión de riesgo crediticio  O<sub>2</sub> = Observación de Rentabilidad  r = Relación entre las variables.</p> <p>En ese contexto, primero se identificó la muestra de estudio y luego se procedió a la medición de las variables en un determinado momento y obtener la relación deseada.</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población la constituyeron los colaboradores de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo, los cuales están conformado por 13 Ejecutivos de Negocios.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra coincide con la población, porque se consideró la totalidad de la población de estudio de la Agencia Huancayo.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de riesgo crediticio.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 24 ítems en la escala de Likert.</p> <p><b>Variable 2: Rentabilidad.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 4 ítems en la escala de Likert.</p> <p><b>Validez.</b></p> <p>Ambos instrumentos (cuestionario de encuesta) se someterá a la validez de juicios de expertos, para lo cual se remitirá oficios a cinco profesionales con grado de magíster o doctor para dar su opinión respectiva.</p> <p><b>Confiabilidad.</b></p> <p>En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach (<math>\alpha</math>) para medir la fiabilidad de la escala de medida del instrumento.</p>	<p><b>Interpretación de datos y resultados.</b></p> <p>Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial. Respecto a la estadística descriptiva, sirvió para la elaboración de cuadros de distribución de frecuencias con los resultados proporcionado por las encuestas, para realizar su análisis e interpretación mediante tablas y figuras. Así mismo la estadística Inferencial sirvió para analizar y estudiar los resultados extraídos de la muestra mediante el programa estadístico informático (SPSS - IBM® SPSS® Statistics 21), para la confiabilidad del instrumento y validación de hipótesis.</p> <p><b>Análisis y datos.</b></p> <p>Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por Rangos Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio son cuantitativas y se midieron en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional. Se utilizó el software SPSS, versión 24 para probar las hipótesis.</p>

## ANEXO 2: MATRIZ E OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### VARIABLE 1: GESTION DEL RIESGO CREDITICIO

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Según (SBS, 2011) <b>La gestión del riesgo de crédito</b> es un proceso que puede mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables determinados por las <b>políticas y procedimientos internos</b> aprobados por el directorio y lograr sus metas de rentabilidad y eficiencia.</p> <p>De acuerdo con la SUNAT (2019), <b>la Gestión de Riesgo Crediticio</b> es el proceso de identificación, medición, seguimiento y control del riesgo que surge del incumplimiento en el pago de los préstamos. El crédito otorgado a los prestatarios puede estar en riesgo de incumplimiento, de modo que mientras que los bancos comerciales e instituciones financieras otorgan crédito en el entendimiento de que los prestatarios pagarán sus préstamos, algunos prestatarios generalmente incumplen y, como resultado, los ingresos de estas instituciones financieras disminuyen debido a la necesidad de provisiones para los préstamos. Cuando no se tienen establecidas <b>políticas de crédito</b>, el riesgo crediticio puede aumentar si las instituciones financieras prestan a prestatarios sobre los que no tienen un conocimiento adecuado.</p> <p>Para Contreras <i>et al.</i>, (2019). el objetivo de la <b>política de crédito</b> de una institución financiera es establecer la autorización, las reglas y la estructura para el funcionamiento y manejo efectivo de las carteras de crédito, es decir, asegurar la rentabilidad al tiempo que se aseguran los riesgos. La política logra su propósito al proporcionar un conjunto básico y estandarizado de directrices de forma clara y concisa.</p> <p>Para Vela y Caro (2015). El <b>análisis y evaluación del riesgo crediticio</b> es un aspecto determinante dentro de la gestión de riesgo, siendo fundamental disponer de fuentes de información y utilizar herramientas que permitan la medición y calificación del riesgo crediticio, en ese sentido los autores plantean que el uso de herramientas de evaluación cuantitativas y cualitativas son ideales para realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar decisiones crediticias acertadas. <b>Análisis cualitativo, Análisis cuantitativo.</b></p> <p><b>Teoría de Gestión de riesgos: ISO 31000 (Gestión de Riesgos).</b></p> <p>Es un modelo que se adapta a cualquier tipo de entidad, independientemente de su naturaleza, actividad, entorno comercial o tipo de producto, entre otros elementos. Mediante una serie de pautas y principios, la norma busca que cada entidad implemente un Sistema de Gestión de Riesgo para disminuir los inconvenientes que impiden la obtención de sus objetivos, siendo compatible con cada sector.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>La gestión del riesgo crediticio es un conjunto de procesos que permiten controlar el riesgo crediticio y mantenerlo dentro de una medida aceptable para asegurar el rendimiento esperado de las colocaciones de crédito por parte de las instituciones financieras; establecidas de acuerdo con la política créditos aprobada por el directorio. Del mismo modo, las políticas créditos aplicados y los procesos de admisión de riesgos son fundamentales para el análisis y la evaluación del riesgo, ya que pueden garantizar la continuidad del negocio y la salud de toda la organización, por lo cual su adecuada gestión es fundamental. (SUNAT, 2021).</p>
------------------------------	---

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Sub Dimensiones	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Política de crédito	Para (Castillo Rodríguez & Pérez Hernández, 2008) las Políticas de crédito caben en los lineamientos de la administración de cartera crediticia las cuales, según las técnicas de medición de riesgo, hay tres procesos, que son de estudio y aplica a clientes de manera individual los cuales son: <b>Otorgamiento de crédito, seguimiento y control del crédito y recuperación del crédito.</b>	Otorgamiento del crédito	El otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los <b>límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos</b> , y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual está compuesto de: <b>referencia de riesgo de otros bancos, documentos de negocio, informes de crédito, garantías y avales</b> (Morales & Morales, 2015).	1. Límite y monto de crédito
		Seguimiento y control del crédito	Documentos de desembolso, <b>monitoreo, aviso a los deudores</b> , mantenimiento de carpetas, sistemas de <b>administración de cartera crediticia, información actualizada</b> del deudor y contenido del expediente. (SIB, 2014)	2. Pagos periódicos
				3. Referencias de pago de crédito de otros bancos.
				4. Centrales de riesgo
		Recuperación de crédito	Negociación y seguimiento, <b>estrategias de reestructuración</b> , revisión de colaterales, <b>documentación legal y reportes</b> .(SIB, 2014). <b>Las estrategias</b> que se usan para la <b>cobranza</b> se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito.	5. Avales y/o garantías
				6. Seguimiento al plan de inversión (monitoreo)
7. Reporte de mora temprana de la cartera aviso a los clientes				
8. Nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo (información actualizada)				
Análisis y evaluación del riesgo crediticio	Es la oportunidad o probabilidad del surgimiento de algún evento desfavorable. Está ligado a la incertidumbre que rodea en general a cualquier hecho económico, en el sentido de contingencias que puedan ocasionar pérdidas. Existe posibilidades de que los clientes de las Instituciones Financieras puedan desarrollar actitudes caracterizadas con la posibilidad de cumplir o no cumplir con sus obligaciones financieras. Es importante realizar un análisis de riesgo crediticio que nos permitirá reducir el riesgo de un crédito otorgado para ello nos muestra dos elementos internos fundamentales que son: <b>Análisis Cuantitativo y Análisis Cualitativo.</b>	Análisis Cuantitativo	Puede afrontarse de una forma <b>masiva</b> o adoptando criterios <b>cuantitativos</b> ; uno de ellos es a través del uso de <b>razones o ratios financieros e indicadores financieros</b> . Una <b>razón o ratio financiero representa una relación</b> entre magnitudes expresadas en unidades monetarias procedentes de la cuenta del balance y del estado de resultado que describe la situación financiera de un negocio. (Ledesma y Sánchez 2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019).	9. Fidelización del cliente
				10. Cobranza preventiva
				11. Cobranza domiciliaria
		Análisis cualitativo	La información cualitativa es más importante y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa, por ejemplo: <b>la experiencia del negocio, revisión de contratos, comportamiento de pago (experiencia crediticia)</b> , etc. (Ledesma y Sánchez, 2007 citados en Lifonzo y Romero, 2019).	12. Cobranza prejudicial
				13. Cobranza judicial
				14. Capital de trabajo = AC-PC
				15. Razón corriente = TA/TPs
				16. Ratio de endeudamiento
				17. Análisis vertical y horizontal
				18. Experiencia en el negocio o actividades
19. Experiencia crediticia				
20. Validación de documentaos (contratos) del negocio recibida del cliente				

## VARIABLE 2: RENTABILIDAD

<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p>	<p>Para (Morales &amp; Morales, 2015) La <b>rentabilidad</b> es el resultado del correcto dominio de la empresa en el departamento de gestión. La tasa de ganancias indica el impacto de la liquidez, la gestión de activos y la deuda en el desempeño comercial y se refleja con precisión en las ganancias de la empresa.</p> <p>Según Morillo (2001 citado en Gutiérrez y Tapia, 2016). La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con los ingresos (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario).</p> <p>Según Nava (2010 citada en Villamizar <i>et al.</i>, 2019). La rentabilidad está reflejada en la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo, durante un período de tiempo determinado; aunado a que es un valor porcentual que mide la eficiencia en las operaciones e inversiones que se realizan en las empresas.</p> <p>Para (MicroRate (2003 citado en Jimbo <i>et al.</i>, 2019). Las medidas de rentabilidad tales como el <b>Retorno sobre el Patrimonio y el Retorno sobre los Activos</b> resumen el desempeño de todas las áreas de la empresa. Finalmente, esta guía ha agrupado al <b>Rendimiento de Cartera</b> entre los indicadores de rentabilidad, no debido a que el costo del crédito para los clientes mide la rentabilidad, sino porque la rentabilidad es a menudo una función de cuánto cargan las Instituciones Financieras a sus clientes. Si la calidad de la cartera es débil o la eficiencia es pequeña se verá reflejado en la rentabilidad.</p> <p><b>Teoría del rendimiento de cartera.</b></p> <p>Consiste en una “medición enfocada en analizar el rendimiento de una inversión, teniendo en cuenta los riesgos que esta conlleva. Este modelo de ratio financiero lo formuló el premio Nobel de Economía William F. Sharpe, con el objetivo de saber si la rentabilidad de una inversión se debe a una decisión acertada o por el contrario, es el resultado de haber asumido un mayor riesgo. A diferencia de la teoría de los portafolios el ratio de Sharpe se ha vuelto popular porque es muy fácil de calcular. Asimismo, es muy utilizado para realizar la evaluación del rendimiento de fondos de inversión.</p> <p><b>DEFINICION OPERACIONAL</b></p> <p>La rentabilidad es el resultado de las medidas de gestión implementada por las instituciones, utilizadas por el uso de los activos financieros durante un periodo determinado y retorna con un rendimiento esperado, el cual está reflejada en la proporción de ganancias generadas.</p> <p>Para entender cómo una institución logra utilidades (o pérdidas), el análisis también tiene que tomar en cuenta otros indicadores que den luces sobre el desempeño operativo de la institución, tales como la eficiencia operativa y la calidad de la cartera</p>		
<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p>	<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>
	<p><b>Rendimiento de Cartera</b></p>	<p>El rendimiento de la cartera mide cuánto recibió las instituciones financieras por concepto de <b>intereses de cartera</b> y otros pagos de sus clientes durante el periodo analizado. Una comparación entre el <b>rendimiento de la cartera</b> y la tasa efectiva de interés promedio es la eficiencia de la institución para recuperar sus créditos. También provee una mirada sobre la calidad de cartera puesto que la mayoría de las instituciones financieras utilizan la contabilidad de efectiva y el Rendimiento de Cartera no incluye los ingresos devengados que los prestamos atrasados deberían haber generado pero que no lo hicieron. <b>El ratio Rendimiento de Cartera se calcula dividiendo</b> el total de los <b>ingresos financieros proveniente de colocaciones</b> por la <b>cartera bruta promedio del período.</b></p>	<p>Ratio de Rendimiento de Cartera</p>

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/CRITERIOS	RESPUESTA
V1 Gestión de riesgo crediticio	Política de créditos	Otorgamiento de Crédito	Límite y monto de crédito	1. ¿En cuanto a los <b>montos y límites</b> del crédito que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente? 2. ¿A mayor <b>monto</b> de crédito mayor es el riesgo del crédito otorgado, siendo las tasas de interés más altas?	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			Pagos periódicos	3. ¿Los <b>pagos periódicos</b> se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?	
			Referencias de pago de crédito de otros bancos.	4. ¿Son las <b>referencias de pago de otros bancos</b> indicadores que permite conocer realmente el récord de pago del cliente?	
			Centrales de riesgo	5. ¿Según las <b>centrales de riesgo</b> encuentra usted, a los potenciales clientes, que tengan una clasificación <b>NORMAL</b> ?	
			Avales y/o garantías	6. ¿se exige al cliente que presente cualquier <b>tipo de garantía y/o avales</b> para acceder a cualquier crédito? 7. ¿Los créditos otorgados con <b>avales</b> , tiende asegurar el riesgo de crediticio?	
		Seguimiento y control de crédito	Seguimiento al plan de inversión	8. ¿Se evidencia un seguimiento y <b>cumplimiento del plan de inversión</b> de un crédito otorgado?	
			Reporte de mora temprana	9. ¿Un <b>reporte de mora temprana</b> en la cartera de crédito otorgados por los ejecutivos de negocio, alerta el incumplimiento total del crédito?	
			Nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo	10. ¿Ante un alto nivel de <b>endeudamiento en las centrales de riesgo</b> que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?	
			Fidelización del cliente	11. ¿En cuanto a la <b>fidelización del cliente</b> se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja? 12. ¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera <b>fidelizarlo</b> ?	
		Recuperación del crédito	Cobranza preventiva	13. ¿En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?	
			Cobranza domiciliaria	14. ¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?	
			Cobranza prejudicial	15. ¿En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?	



			Cobranza judicial	16 ¿Los procesos de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca		
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO		ANÁLISIS CUANTITATIVO	Capital de trabajo = AC-PC	17. ¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito? 18. ¿La empresas o negocios cuentan con estados financieros fiables que permiten determinar su <b>Capital de trabajo</b> óptimo?			
			Razón corriente = TA/TPs	19. ¿Respecto al <b>indicador de razón corriente</b> , es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?			
			Ratio de endeudamiento	20. ¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?			
			Análisis vertical y horizontal	21. ¿En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE. FF.</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito asumiendo el riesgo?			
			Experiencia en el negocio o actividades	22. ¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?			
		ANÁLISIS CUALITATIVO	Experiencia crediticia	23. ¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es sufriente para mitigar el riesgo crediticio?			
			Validación de documentaos (contratos) del negocio recibida del cliente	24. ¿ <b>Valida suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente?			
		<b>V2 RENTABILIDAD</b>	<b>RENDIMIENTO DE CARTERA</b>			Ratio de Rendimiento de Cartera	25. ¿Existen reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen? 26 ¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera? 27 ¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> , es afectado solamente por las provisiones? 28 ¿El monto interés es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?

## ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

### CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO-2020**”; el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

**INSTRUCCIONES:** A continuación usted encontrara un conjunto de ítems relacionados hacia la evasión tributaria y recaudación fiscal, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

<b>Siempre</b>	<b>5</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>
<b>A veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>

#### VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Otorgamiento del crédito</b>						
01	¿En cuanto a los <b>montos y límites del crédito</b> que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?					
02	¿A mayor <b>monto de crédito</b> mayor es el riesgo del crédito otorgado, siendo las tasas de interés más altas?					
03	¿Los <b>pagos periódicos</b> se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?					
04	¿Son las <b>referencias de pago de otros bancos</b> indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente					
05	¿Según las <b>centrales de riesgo</b> encuentra usted, a los potenciales clientes, que tengan una clasificación NORMAL?					
06	¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de <b>garantía y/o avales</b> para acceder a cualquier crédito?					
07	¿Los créditos otorgados con <b>avales</b> , tiende asegurar el riesgo de crediticio?					
<b>Seguimiento y control del crédito</b>						

08	¿Se evidencia un <b>seguimiento y cumplimiento del plan de inversión</b> de un crédito otorgado?					
09	¿Un <b>reporte de mora temprana</b> en la cartera de crédito otorgados por los ejecutivos de negocio, alerta el incumplimiento total del crédito?					
10	¿Ante un alto <b>nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo</b> que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?					
11	¿ En cuanto a la <b>fidelización del cliente</b> se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?					
12	¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera <b>fidelizarlo</b> ?					
<b>Recuperación de crédito</b>						
13	¿ En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?					
14	¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?					
15	¿ En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?					
16	¿ Los proceso de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?					
<b>Análisis Cuantitativo</b>						
17	¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?					
18	¿La empresas o negocios cuentan con estados financieros fiables que permiten determinar su <b>Capital de trabajo</b> óptimo?					
19	¿Respecto al <b>indicador de razón corriente</b> , es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?					
20	¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?					
21	¿ En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE.FF</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito asumiendo el riesgo?					
<b>Análisis cualitativo</b>						
22	¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?					
23	¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es sufriente para mitigar el riesgo crediticio?					
24	¿ <b>Valida suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente?					

**VARIABLE: RENTABILIDAD**

<b>PREGUNTAS</b>		<b>Alternativas de Respuestas</b>				
		1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO DE CARTERA</b>						
25	¿ Existen reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen?					
26	¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera?					
27	¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera, es afectado solamente por las provisiones?					
28	¿El monto interés es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?					

**ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de Expertos**

**Instrumento: CUESTIONARIO**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE  
LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA  
PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020.**

**AUTOR:**

**Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**

**HUANCAYO- PERU**

**2020**



## ANEXO 1

**CPC. Carlos Samuel Borja Mucha**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de  
JUICIO DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020”** y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

  
Santivañez Santiago Gustavo Adolfo  
DNI: 45496078



**CUESTIONARIO 1: GESTION DE RIESGO CREDITICIO**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSION	SUB DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
POLITICA DE CREDITOS	OTORGA MIETO DE CREDITO	1. ¿En cuanto a los <b>montos y límites del crédito</b> que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?	3	4	4	4	4	
		2. ¿A mayor <b>monto de crédito</b> mayor es el riesgo del crédito otorgado, siendo las tasas de interés más altas?	4	4	4	3	4	
		3. ¿Los <b>pagos periódicos</b> se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?	4	4	3	4	4	
		4. ¿Son las <b>referencias de pago de otros bancos</b> indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente	4	4	4	3	4	
		5. ¿Según las <b>centrales de riesgo</b> encuentra usted, a los potenciales clientes, que tengan una clasificación NORMAL?	3	4	3	4	4	
		6. ¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de <b>garantía y/o avales</b> para acceder a cualquier crédito?	4	3	4	4	4	
		7. ¿Los créditos otorgados con <b>avales</b> , tiende asegurar el riesgo de crediticio?	3	4	3	4	4	
	SEGUIMIENTO DE Y CONTROL DE CREDITO	8. ¿Se evidencia un <b>seguimiento y cumplimiento del plan de inversión</b> de un crédito otorgado?	3	4	4	4	4	
		9. ¿Un <b>reporte de mora temprana</b> en la cartera de crédito otorgados por los ejecutivos de negocio, alerta el incumplimiento total del crédito?	4	4	4	3	4	
		10. ¿Ante un alto <b>nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo</b> que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?	3	4	3	3	3	
		11. ¿En cuanto a la <b>fidelización del cliente</b> se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?	4	4	4	3	4	
		12. ¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera <b>fidelizarlo</b> ?	4	3	3	4	4	
	RECUPERACION DEL CREDITO	13. ¿En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?	3	4	4	4	4	
		14. ¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?	4	4	4	4	4	
		15. ¿En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?	4	4	3	4	4	



		16. ¿Los proceso de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?	4	4	4	4	4	
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	ANALISIS CUANTITATIVO	17. ¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?	4	3	3	4	4	
		18. ¿La empresas o negocios cuentan con estados financieros fiables que permiten determinar su <b>Capital de trabajo</b> óptimo?	3	4	4	3	4	
		19. ¿Respecto al <b>indicador de razón corriente</b> , es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?	4	4	3	3	4	
		20. ¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?	4	3	4	4	3	
		21. ¿ En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE.FF</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito asumiendo el riesgo?	4	4	3	3	4	
		22. ¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?	3	4	4	3	4	
ANALISIS CUALITATIVO	23. ¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es suficiente para mitigar el riesgo crediticio?	4	4	4	3	3		
	24. ¿ <b>Valida suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente?	4	3	4	4	4		
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto





Validez de contenido – Cuadro N° 1  
Encuesta: GESTION DE RIESGO CREDITICIO  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha	Contador Público	24	Nivel Alto

Sello y Firma:



C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha  
DOCENTE INVESTIGADOR



## CUESTIONARIO 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN ) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSER- VACIO NES
V2d1 Ratio de Rendimiento de Cartera	1. ¿Existen reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen?	4	3	4	4	4	
	2. ¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera?	4	4	3	4	4	
	3. ¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera, es afectado solamente por las provisiones?	4	4	4	4	4	
	4. ¿El monto interés es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?	4	4	4	3	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

### Validez de contenido - Cuadro N° 2

Encuesta: RENTABILIDAD

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha	Contador Público	04	Nivel Alto

Sello y Firma:

C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha  
DOCENTE INVESTIGADOR



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de Expertos**

**Instrumento: CUESTIONARIO**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE  
LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA  
PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020.**

**AUTOR:**

**Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**

**HUANCAYO- PERU**

**2020**



## ANEXO 1

**Mg. Fidel Sicha Quispe**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de  
JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020”** y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

SANTIVAÑEZ SANTIAGO GUSTAVO ADOLFO

DNI: 45496078



**CUESTIONARIO 1: GESTION DE RIESGO CREDITICIO**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
POLITICA DE CREDITOS	OTORGA MIETO DE CREDITO	1. ¿En cuanto a los <b>montos y límites del crédito</b> que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?	3	4	4	4	4	
		2. ¿A mayor <b>monto de crédito</b> mayor es el riesgo del crédito otorgado, siendo las tasas de interés más altas?	4	4	4	3	4	
		3. ¿Los <b>pagos periódicos</b> se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?	4	4	4	4	4	
		4. ¿Son las <b>referencias de pago de otros bancos</b> indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente	4	4	4	3	4	
		5. ¿Según las <b>centrales de riesgo</b> encuentra usted, a los potenciales clientes, que tengan una clasificación NORMAL?	3	4	4	4	4	
		6. ¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de <b>garantía y/o avales</b> para acceder a cualquier crédito?	4	3	4	4	4	
		7. ¿Los créditos otorgados con <b>avales</b> , tiende asegurar el riesgo de crediticio?	3	4	4	4	4	
	SEGUIMIENTO DE Y CONTROL DE CREDITO	8. ¿Se evidencia un <b>seguimiento y cumplimiento del plan de inversión</b> de un crédito otorgado?	3	4	4	4	4	
		9. ¿Un <b>reporte de mora temprana</b> en la cartera de crédito otorgados por los ejecutivos de negocio, alerta el incumplimiento total del crédito?	4	4	4	3	4	
		10. ¿Ante un alto <b>nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo</b> que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?	3	4	4	3	4	
		11. ¿En cuanto a la <b>fidelización del cliente</b> se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?	4	4	4	3	4	
		12. ¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera <b>fidelizarlo</b> ?	4	3	4	4	4	
	RECUPERACION DEL CREDITO	13. ¿En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?	3	4	4	4	4	
		14. ¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?	4	4	4	4	4	
		15. ¿En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?	4	4	3	4	4	



		16. ¿Los proceso de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?	4	4	4	4	4	
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	ANALISIS CUANTITATIVO	17. ¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?	4	3	4	4	4	
		18. ¿La empresas o negocios cuentan con estados financieros fiables que permiten determinar su <b>Capital de trabajo</b> óptimo?	3	4	4	3	4	
		19. ¿Respecto al <b>indicador de razón corriente</b> , es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?	4	4	4	3	4	
		20. ¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?	4	3	4	4	4	
		21. ¿En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE.FF.</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito asumiendo el riesgo?	4	4	4	3	4	
		22. ¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?	3	4	4	4	4	
ANALISIS CUALITATIVO	23. ¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es suficiente para mitigar el riesgo crediticio?	4	4	4	4	4		
	24. ¿ <b>Valida suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente?	4	3	4	4	4		
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido – Cuadro N° 1  
Encuesta: GESTION DE RIESGO CREDITICIO  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
C.P.C. Fidel Sicha Quispe	Contador Público	24	Nivel Alto

Sello y Firma:

C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE



## CUESTIONARIO 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENTIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
V2d1 Ratio de Rendimiento de Cartera	1. ¿Existen reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen?	4	3	4	4	4	
	2. ¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera?	4	4	3	4	4	
	3. ¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera, es afectado solamente por las provisiones?	4	4	4	4	4	
	4. ¿El monto interés es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?	4	4	4	3	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido - Cuadro N° 2

Encuesta: RENTABILIDAD

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
C.P.C. Fidel Sicha Quispe	Contador Público	04	Nivel Alto

Sello y Firma:

C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Juicio de Expertos**

Instrumento: CUESTIONARIO

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE  
LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA  
PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020.**

**AUTOR:**

**Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**

**HUANCAYO- PERU**

**2020**





## ANEXO 1

**Mg. Diana Pariona Amaya**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de  
JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO -2020”** y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

SANTIVAÑEZ SANTIAGO GUSTAVO ADOLFO

DNI: 45496078



**CUESTIONARIO 1: GESTION DE RIESGO CREDITICIO**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
POLITICA DE CRÉDITOS	OTORGA MIETO DE CREDITO	1. ¿En cuanto a los <b>montos y límites del crédito</b> que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?	3	4	4	4	4	
		2. ¿A mayor <b>monto de crédito</b> mayor es el riesgo del crédito otorgado, siendo las tasas de interés más altas?	4	4	4	3	4	
		3. ¿Los <b>pagos periódicos</b> se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?	2	4	4	4	4	
		4. ¿Son las <b>referencias de pago de otros bancos</b> indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente	4	4	4	4	4	
		5. ¿Según las <b>centrales de riesgo</b> encuentra usted, a los potenciales clientes, que tengan una clasificación NORMAL?	3	4	4	4	4	
		6. ¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de <b>garantía y/o avales</b> para acceder a cualquier crédito?	4	2	4	4	4	
		7. ¿Los créditos otorgados con <b>avales</b> , tiende asegurar el riesgo de crediticio?	4	4	4	4	4	
	SEGUIMIENTO DE Y CONTROL DE CREDITO	8. ¿Se evidencia un <b>seguimiento y cumplimiento del plan de inversión</b> de un crédito otorgado?	3	4	4	4	4	
		9. ¿Un <b>reporte de mora temprana</b> en la cartera de crédito otorgados por los ejecutivos de negocio, alerta el incumplimiento total del crédito?	4	4	4	3	4	
		10. ¿Ante un alto <b>nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo</b> que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?	3	4	4	4	4	
		11. ¿En cuanto a la <b>fidelización del cliente</b> se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?	4	4	4	3	4	
		12. ¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera <b>fidelizarlo</b> ?	4	4	4	4	4	
	RECUPERACION DEL CREDITO	13. ¿En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?	3	4	4	4	4	
		14. ¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?	4	4	4	4	4	
		15. ¿En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?	4	4	4	4	4	



		16. ¿Los proceso de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?	4	4	4	4	4	
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	ANÁLISIS CUANTITATIVO	17. ¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?	4	3	4	4	4	
		18. ¿La empresas o negocios cuentan con estados financieros fiables que permiten determinar su <b>Capital de trabajo</b> óptimo?	4	4	4	3	4	
		19. ¿Respecto al <b>indicador de razón corriente</b> , es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?	4	4	3	3	4	
		20. ¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?	4	3	4	4	4	
		21. ¿En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE.FF.</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito asumiendo el riesgo?	4	4	4	4	4	
ANÁLISIS CUALITATIVO	22. ¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?	3	4	4	4	4		
	23. ¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es sufriente para mitigar el riesgo crediticio?	4	4	4	4	4		
	24. ¿ <b>Valida suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente?	4	3	4	4	4		
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido – Cuadro N° 1  
Encuesta: GESTION DE RIESGO CREDITICIO  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Mg. Diana Pariona Amaya</b>	Contador Público	24	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
C.P.C. DIANA PARIONA AMAYA



## CUESTIONARIO 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN ) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSER- VACIO NES
V2d1 Ratio de Rendimiento de Cartera	1. ¿Existen reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen?	4	2	4	4	4	
	2. ¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera?	4	4	3	3	4	
	3. ¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera, es afectado solamente por las provisiones?	4	4	4	3	4	
	4. ¿El monto interés es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?	4	3	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido - Cuadro N° 2

Encuesta: RENTABILIDAD

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Diana Pariona Amaya	Contador Publico	04	Nivel Alto

Sello y Firma:

C.P.C. DIANA PARIONA AMAYA

## ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por el Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo, ex alumnas de la Universidad Peruana los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **“Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad en las colocaciones de créditos de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo -2020”**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....  
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducido por el. Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre el tema de **Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad en las colocaciones de créditos de la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo -2020.**

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona, Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo. Con teléfono N° 964767816

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

cuando éste haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por el Bach. **Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**, ex alumno de la Universidad Peruana los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema "**Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo -2020**". Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación; por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducido por el Bach. **Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre el tema de **Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020**. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona, **Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**. Con teléfono N° 964767816

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

  
Denays Miguel Céspedes Anzino  
Ejecutivo de Negocios  
Financiera  
ProEmpresa  
75995075



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por el Bach. **Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**, ex alumno de la Universidad Peruana los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema "**Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo -2020**". Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación; por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

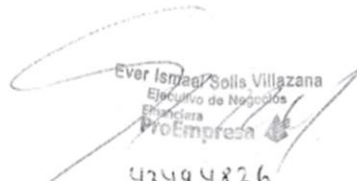
Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducido por el Bach. **Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre el tema de **Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad de las colocaciones de créditos en la Financiera ProEmpresa Agencia Huancayo - 2020**. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona, **Bach. Santivañez Santiago Gustavo Adolfo**. Con teléfono N° 964767816

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

  
Ever Ismael Solís Villazana  
Ejecutivo de Negocios  
Financiera  
ProEmpresa  
43494826



9

**ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO-2020"; el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** A continuación usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia la evasión tributaria y recaudación fiscal, marque con una "X" en la columna la alternativa según considere conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Otorgamiento del crédito</b>						
01	¿En cuanto a los montos y límites del crédito que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?			X		
02	¿A mayor monto de crédito otorgado, mayor es el riesgo del crédito otorgado?			X		
03	¿Los pagos periódicos se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?					X
04	¿Son las referencias de pago de otros bancos indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente?				X	
05	¿Según las centrales de riesgo, considera Ud. Que son clientes potenciales los que tienen una clasificación NORMAL?			X		
06	¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de garantía y/o avales para acceder a cualquier tipo crédito?			X		
07	¿Los créditos otorgados con avales, tiende asegurar el riesgo de crediticio?	X				
<b>Seguimiento y control del crédito</b>						
08	¿Realiza Ud. el seguimiento al plan de inversión de un crédito desembolsado de cualquier monto?			X		
09	¿El reporte de mora temprana en la cartera de los ejecutivos de negocio, nos alerta sobre el incumplimiento total del crédito?			X		
10	¿Ante un alto nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?				X	
11	¿En cuanto a la fidelización del cliente se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?				X	





12	¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera fidelizarlo?						X
<b>Recuperación de crédito</b>							
13	¿En cuanto a la cobranza preventiva, utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?						X
14	¿Respecto a la Cobranza domiciliaria es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?						X
15	¿En cuanto a la Cobranza prejudicial, persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?						X
16	¿Los proceso de cobranza judicial cumplen con el recupero de los créditos otorgados?						X
<b>Análisis Cuantitativo</b>							
17	¿Respecto al monto del indicador de capital de trabajo; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?						X
18	¿Las empresas o negocios que cuentan con estados financieros fiables, permiten determinar un Capital de trabajo óptimo?						X
19	¿Respecto al indicador de razón corriente (T. ACTIVO –T. PASIVO), es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?						X
20	¿Respecto al ratio de endeudamiento en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?						X
21	¿En cuánto a la variación del análisis vertical y horizontal de los EE.FF, es determinante para otorgar un nuevo crédito y asumir un riesgo?						X
<b>Análisis cualitativo</b>							
22	¿En cuanto a la Experiencia en el negocio o actividades que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?						X
23	¿En cuánto a la Experiencia crediticia del cliente, Considera Ud. que es suficiente para mitigar el riesgo crediticio?						X
24	¿Valida Ud. Suficientemente los documentos y/o contratos del negocio que proporciona el cliente al momento de acceder a un crédito?						X

VARIABLE: RENTABILIDAD							
PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas					
		1	2	3	4	5	
<b>RENDIMIENTO DE CARTERA</b>							
25	¿Realizan reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la rentabilidad que producen?						X
26	¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera de créditos?						X
27	¿En cuanto al ratio de rendimiento de cartera, es afectado solamente por las provisiones?						X
28	¿El monto del interés ganado por las colocaciones es relevante para un indicador de rendimiento de cartera?						X

13



**ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA AGENCIA HUANCAYO-2020"; el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** A continuación usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia la evasión tributaria y recaudación fiscal, marque con una "X" en la columna la alternativa según considere conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Otorgamiento del crédito</b>						
01	¿En cuanto a los montos y límites del crédito que se otorga, van de acuerdo a lo que solicita el cliente?			X		
02	¿A mayor monto de crédito otorgado, mayor es el riesgo del crédito otorgado?		X			
03	¿Los pagos periódicos se cumplen bajo los cronogramas de pago establecidos al cliente?		X			
04	¿Son las referencias de pago de otros bancos indicadores que permite conocer realmente el record de pago del cliente?			X		
05	¿Según las centrales de riesgo, considera Ud. Que son clientes potenciales los que tienen una clasificación NORMAL?			X		
06	¿Se exige al cliente que presente cualquier tipo de garantía y/o avales para acceder a cualquier tipo crédito?			X		
07	¿Los créditos otorgados con avales, tiende asegurar el riesgo de crediticio?		X			
<b>Seguimiento y control del crédito</b>						
08	¿Realiza Ud. el seguimiento al plan de inversión de un crédito desembolsado de cualquier monto?		X			
09	¿El reporte de mora temprana en la cartera de los ejecutivos de negocio, nos alerta sobre el incumplimiento total del crédito?			X		
10	¿Ante un alto nivel de endeudamiento en las centrales de riesgo que posee el cliente, puede acceder a nuevos créditos en vista que tiene suficiente capacidad de pago?			X		
11	¿ En cuanto a la fidelización del cliente se retiene dándole prioridad a sus créditos con tasa de interés baja?		X			



12	¿Realiza Ud. Asesoramiento financiero al cliente en el mejoramiento de su negocio para que sea más rentable y de la misma manera fidelizarlo?			X		
<b>Recuperación de crédito</b>						
13	¿ En cuanto a la <b>cobranza preventiva</b> , utiliza algún tipo recordatorio próximo a las fechas de vencimiento?		X			
14	¿Respecto a la <b>Cobranza domiciliaria</b> es necesario que sea atendida por el gestor de recuperaciones de acuerdo al grado de atraso?				X	
15	¿ En cuanto a la <b>Cobranza prejudicial</b> , persuadir al cliente para que cumpla con sus obligaciones es la mejor forma de evitar un juicio?				X	
16	¿ Los proceso de <b>cobranza judicial</b> cumplen con el recupero de los créditos otorgados?		X			
<b>Análisis Cuantitativo</b>						
17	¿Respecto al monto del indicador de <b>capital de trabajo</b> ; si resulta ser menor al monto del crédito propuesto Ud. continúa con la solicitud de crédito?			X		
18	¿Las empresas o negocios que cuentan con estados financieros fiables, permiten determinar un <b>Capital de trabajo</b> óptimo?			X		
19	¿Respecto al indicador de razón <b>corriente</b> (T. ACTIVO –T. PASIVO), es quien determina si la propuesta de crédito se acepta o se rechaza?			X		
20	¿Respecto al <b>ratio de endeudamiento</b> en las evaluaciones de los clientes determina la viabilidad de crédito?			X		
21	¿En cuánto a la variación del <b>análisis vertical y horizontal de los EE.FF.</b> , es determinante para otorgar un nuevo crédito y asumir un riesgo?			X		
<b>Análisis cualitativo</b>						
22	¿en cuanto a la <b>Experiencia en el negocio o actividades</b> que tiene el cliente, asegura la obtención de acceder a nuevos créditos?			X		
23	¿En cuánto a la <b>Experiencia crediticia</b> del cliente, Considera Ud. que es sufriente para mitigar el riesgo crediticio?			X		
24	¿ <b>Valida Ud. Suficientemente los documentos y/o contratos del negocio</b> que proporciona el cliente al momento de acceder a un crédito?	X				

<b>VARIABLE: RENTABILIDAD</b>						
<b>PREGUNTAS</b>		<b>Alternativas de Respuestas</b>				
		1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO DE CARTERA</b>						
25	¿Realizan reuniones de exposición periódica sobre las colocaciones de créditos y la <b>rentabilidad</b> que producen?				X	
26	¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> van de acuerdo al tamaño y tipo de la cartera de créditos?			X		
27	¿En cuanto al <b>ratio de rendimiento de cartera</b> , es afectado solamente por las provisiones?			X		
28	¿El monto del interés ganado por las colocaciones es relevante para un indicador de <b>rendimiento de cartera</b> ?			X		



**DATOS**

GESTION DE RIESGO CREDITICIO (V1)	RENTABILIDAD (V2)	POLÍTICA DE CRÉDITO (D1)	ANALISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO (D2)	RENDIENTO DE CARTERA (D3)	OTORGAMIENTO DE CREDITO	SEGUIMIENTO Y CONTROL	RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	ANALISIS CUANTITATIVO	ANALISIS CUALITATIVO
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5

**POBLACIÓN = MUESTRA**

**13 ENCUESTADOS**

## ANEXO 7: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

