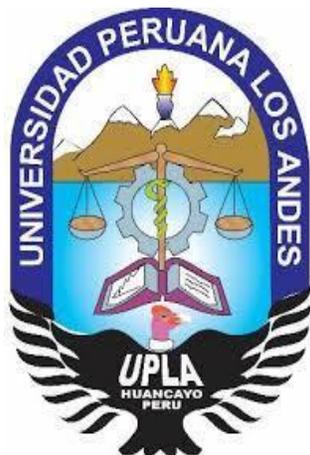


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Segmentos de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia  
Financiera s.a. - Agencia El Tambo - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(as) : Bach. Enrique Rolly Terreros Julca  
Bach. Henry Mark Núñez Vargas

Asesor : Mtra. Diana Pariona Amaya

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 23.10.2020 – 22.10.2021

Huancayo, Perú  
2021

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**  
**SEGMENTOS DE CRÉDITOS Y GESTIÓN DEL RIESGO**  
**CREDITICIO, CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - AGENCIA**  
**EL TAMBO - 2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Enrique Rolly Terreros Julca

Bach. Henry Mark Núñez Vargas

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
DR. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de ..... del 2021

**SEGMENTOS DE CRÉDITOS Y GESTIÓN DEL RIESGO  
CREDITICIO, CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - AGENCIA  
EL TAMBO - 2019**

**Asesora**

**MTRA. DIANA PARIONA AMAYA**

**Dedicatoria**

A mis padres que me han apoyado durante todo el proceso de mi formación profesional, siempre agradeceré todo lo que han hecho por mí, también a mis profesores que siempre me dieron esperanza, ánimo y apoyo para culminar mi carrera profesional.

**Enrique Terreros.**

**Dedicatoria**

A Dios por que ha estado conmigo a cada paso que voy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad es por ellos que soy lo que soy ahora.

**Henry Núñez.**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana Los Andes, en especial a los docentes que nos ayudaron a expandir nuestros conocimientos y alcanzar nuestros sueños y metas.

A la Gerencia de la Financiera "Crediscotia" Agencia El Tambo por su disposición favorable para la realización de estudios de investigación.

A los Trabajadores que accedieron a participar en la investigación posibilitando de esa forma su ejecución y culminación.

**Enrique Terreros y Henry Núñez**

## Contenido

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS</b>	<b>ii</b>
Asesora	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Contenido	vii
Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Términos clave utilizados en la investigación	xiii
Introducción	xiv
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1.	17
1.2.	21
1.2.1.	21
1.2.2.	21
1.2.3.	21
1.3.	23
1.3.1.	23
1.3.2.	23
1.4.	24
1.4.1.	24
1.4.2.	24
1.4.3.	25
1.5.	26
1.5.1.	26
1.5.2.	26
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
2.1.	27
2.1.1.	27
2.1.2.	30
2.2.	33

2.2.1.	33	
A)	36	
B)	38	
2.2.2.	38	
A)	39	
B)	39	
C)	40	
<b>CAPITULO III HIPÓTESIS</b>		<b>39</b>
3.1.	41	
3.2.	41	
3.3.	42	
3.3.1.		42
3.3.2.		43
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</b>		<b>42</b>
4.1.	44	
4.2.	44	
4.3.	44	
4.4.	45	
4.5.	47	
4.5.1.		47
4.5.2.		47
4.6.	48	
4.6.1.		48
4.6.2.		50
4.7.	51	
4.8.	53	
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS</b>		<b>52</b>
5.1.	54	
5.1.1.		54
5.1.1.1.	54	
5.1.1.2.	59	
5.2.	63	

<b>5.2.1.</b>	<b>65</b>
<b>5.2.2.</b>	<b>66</b>
<b>5.2.3.</b>	<b>68</b>
<b>5.2.4.</b>	<b>70</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>
<b>Matriz de consistencia</b>	<b>79</b>
<b>Matriz de Operacionalización de variables</b>	<b>82</b>
<b>Matriz de Operacionalización del instrumento</b>	<b>84</b>
<b>El instrumento de investigación y constancia de su aplicación</b>	<b>87</b>
<b>Confiabilidad y validez del instrumento</b>	<b>88</b>
<b>La data de procesamiento de datos</b>	<b>91</b>
<b>Consentimiento informado</b>	<b>93</b>
<b>Fotos de la aplicación del instrumento</b>	<b>94</b>

## Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros

<b>Tabla 1:</b> <i>Recuento y Porcentaje de Segmentos de créditos</i>	52
<b>Tabla 2:</b> Recuento y Porcentaje de Crédito de Consumo	54
<b>Tabla 3:</b> Recuento y Porcentaje de Créditos a microempresas	55
<b>Tabla 4:</b> Recuento y Porcentaje de Gestión del Riesgo Crediticio	57
<b>Tabla 5:</b> Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Admisión	58
<b>Tabla 6:</b> Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Seguimiento	59
<b>Tabla 7:</b> Recuento y Porcentaje de dimensión Etapa de Cobranza	60
<b>Tabla 8:</b> <i>Tabla para Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad del Instrumento</i>	88
<b>Tabla 9:</b> Resumen del Procesamiento de los 16 casos de la aplicación del Instrumento como prueba piloto.	88
<b>Tabla 10:</b> Estadística de Confiabilidad del Instrumento “Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019”	89
<b>Tabla 11:</b> <i>Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento “Segmentos de créditos)”</i>	89
<b>Tabla 12:</b> Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento “gestión del riesgo crediticio”	90

<b>Figura 1:</b> <i>Portafolio de créditos 2014 – 2018</i>	17
<b>Figura 2:</b> Evolución de Colocaciones Brutas y Crédito Promedio	18
<b>Figura 3:</b> Ratios de Morosidad Crediscotia a Junio 2018	19
<b>Figura 4</b> ¿Cómo consigo un crédito?	34
<b>Figura 5.</b> Diseño de investigación	43
<b>Figura 6:</b> Gráfico de Segmentos de créditos	53
<b>Figura 7:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de Crédito de consumo	54
<b>Figura 8:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de Créditos a microempresas	56
<b>Figura 9:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de Gestión del Riesgo Crediticio	57
<b>Figura 10:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Admisión	58
<b>Figura 11:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Seguimiento	59
<b>Figura 12:</b> Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Cobranza	60
<b>Figura 13:</b> <i>Tabla para interpretación de relación según Tau-b de Kendall</i>	62

## Resumen

El problema que inicia el desarrollo de la investigación fue ¿Cuál es la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?, como objetivo planteado consistió en describir los segmentos de créditos que opera Crediscotia Financiera S.A. Agencia el Tambo, en relación a la gestión de créditos a fin de evaluar y controlar adecuadamente los riesgos; asimismo, determinar los grados de correlación. La metodología que ha permitido concluir ha sido: método general científico, específico el descriptivo, tipo Básica, nivel correlacional y diseño No experimental, descriptivo correlacional transversal. Los resultados obtenidos según la estadística inferencial se tienen de la siguiente manera: Se ha determinado que, existe una relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, y el p-valor es  $0.003 < 0.05$ , siendo correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral) y el coeficiente de correlación hallado es 0.414 con Tau-b de Kendall.

## **Abstract**

The problem that started the development of the investigation was: What is the relationship between the Credit Segments and the management of credit risk in Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?, the proposed objective was to describe the credit segments operated by Crediscotia Financiera S.A. El Tambo Agency, in relation to credit management in order to properly assess and control risks; also, determine the degrees of correlation. The methodology that has allowed to conclude has been: general scientific method, specific descriptive, Basic type, correlational level and Non-experimental design, descriptive cross-sectional correlation. The results obtained according to the inferential statistics are as follows: It has been determined that there is a direct and significant relationship between the Credit Segments and credit risk management at Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, and the p-value is  $0.003 < 0.05$ , with a significant correlation at the 0.01 level (bilateral) and the correlation coefficient found is 0.414 with Kendall's Tau-b.

### **Key terms used in the investigation**

Credit Segments, Credit Risk, Microfinance, Mortgage Loans

### **Términos clave utilizados en la investigación**

Segmentos de créditos, riesgo de créditos, Microfinanzas, préstamos hipotecarios.

## Introducción

Los créditos otorgados a través de las entidades financieras, tiene que tomar muy en serio los riesgos que generan en la recuperación; a pesar de haber pasado los procedimientos de gestión desde la calificación hasta la aprobación de los expedientes.

Esto se debe a que, como se ha podido analizar, los importes que son otorgados a los clientes, ya sea en forma individual o empresarial (microempresarios), lo utilizan en diferentes opciones que no han sido previstos inicialmente.

De tal manera, el presente trabajo de investigación permitirá revisar la gestión de los riesgos crediticios en sus diferentes segmentos que administra la entidad financiera Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo.

Para cuyo efecto, el problema general se ha planteado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?

El objetivo general está descrito para: Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

En el Marco teórico se podrá encontrar los antecedentes, las bases teóricas de las variables identificadas, así como los aspectos conceptuales de las dimensiones seleccionadas.

La hipótesis general de estudio indica que: Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

A continuación, se presenta el contenido del proyecto según la estructura vigente:

Sobre el **Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**, refiere a la descripción de la realidad problemática, las delimitaciones, el planteamiento de la formulación del problema, las justificaciones del trabajo, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el **Capítulo II MARCO TEÓRICO**, se describen los antecedentes del estudio, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables y dimensiones.

Sobre el **Capítulo III HIPÓTESIS**; se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, identificando las alternativas y negativas.

**Capítulo IV METODOLOGÍA**, señala el método, tipo, nivel y el diseño de la investigación; también la población y muestra calculada; las técnicas, los instrumentos y procedimientos de recolección y análisis de datos; termina con la descripción de los principios éticos del trabajo de investigación.

En el **Capítulo V RESULTADOS**, muestra la estadística descriptiva e inferencial, así como la contrastación de hipótesis.

Para culminar, describe el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y las **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**; adjuntando los anexos según la estructura aprobada.

## CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### I.1. Descripción de la realidad problemática

Las políticas de crédito de una entidad financiera como Crediscotia Financiera S.A. se encuentra plasmada en una adecuada gestión de riesgo crediticio.

Para el desarrollo de sus actividades financieras, esta entidad "... cuenta con más de 2.700 colaboradores con una red de atención a nivel nacional de 220 oficinas"; las mismas que cuenta con 87 agencias, de los cuales diez agencias en alianza comercial con "Makro", cinco oficinas colaborativas con Scotiabank, cuatro oficinas con el Banco de la Nación, cuatro áreas especiales en diversos Centros de Negocios; y, 110 oficinas especiales como retailers, para cuyo efecto contando como más de nueve mil Agentes Scotiabank.

A partir de 2017, como una nueva iniciativa de negocios de la entidad, relacionando adecuadamente como estrategia de visión al cliente, se inicia los préstamos de Nano créditos a través de la Billetera Móvil; aliados con la Fintech MO, constituyéndose como el primer emisor de dinero electrónico a través del otorgamiento de crédito digital en beneficio de pequeños negocios como bodegas.

Asimismo, los préstamos a microempresas se enfocaron bajo el criterio de simplicidad y rapidez para los créditos, en sus diferentes modalidades.

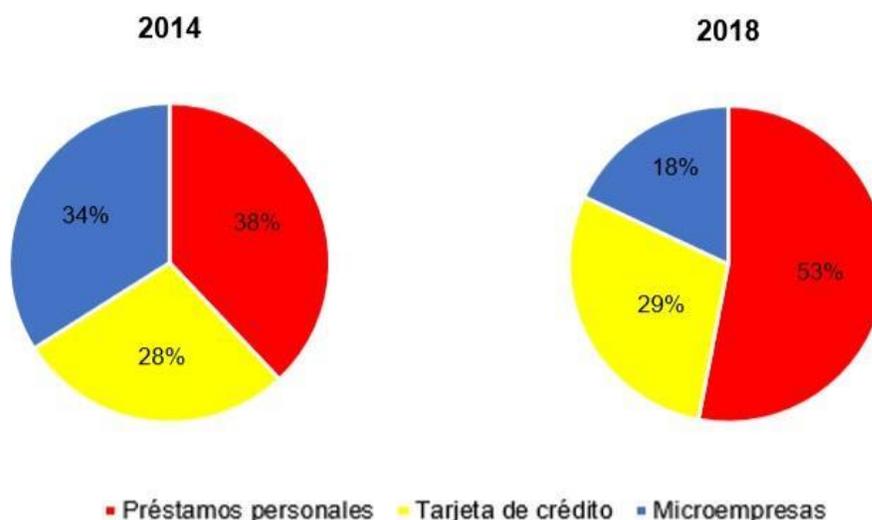
Según (APOYO & ASOCIADOS , 2018) "A junio 2018, el portafolio estaba

compuesto en su mayoría por Préstamos Personales, Tarjeta de crédito y Microempresa.”

Asumen que, “Es importante mencionar que, pese a la disminución de los créditos a microempresa, la Financiera no tiene planeado eliminar este segmento”, siendo muy atractivo atraer más clientes bajo esta política de crédito. Tal como se puede apreciar comparativamente de 2014 y 2018.

**Figura 1:**

*Portafolio de créditos 2014 – 2018*

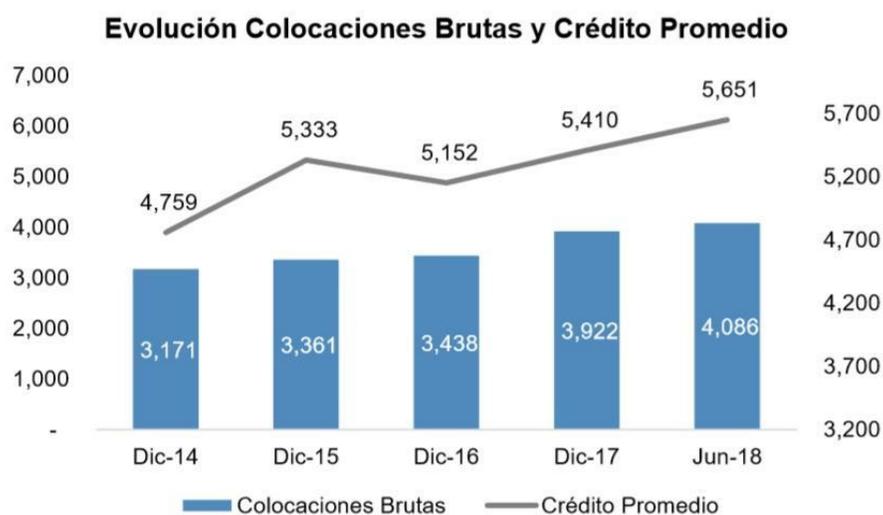


Fuente: Crediscotia

Bajo estas estrategias, al primer semestre de 2018, los resultados han tenido un crecimiento liderado por créditos personales no revolventes (libre disponibilidad)

con el 26.4% y tarjetas de crédito con tasas anuales, con el 13.8% y créditos a microempresas (Pymes) disminuyeron en 19.5%, tal como se muestran:

**Figura 2:**  
*Evolución de Colocaciones Brutas y Crédito Promedio*



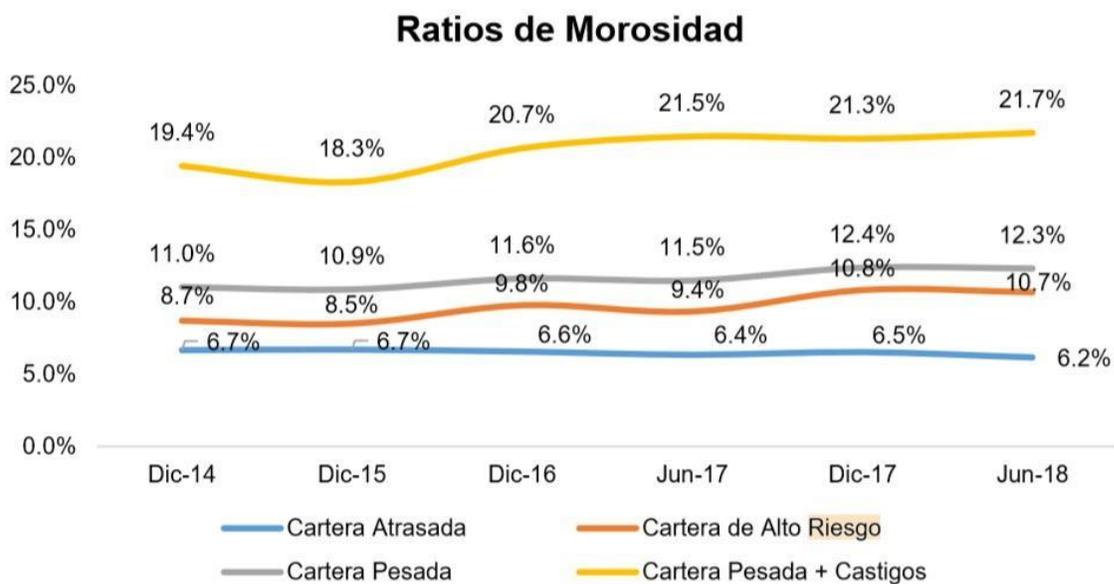
Fuente: Crediscotia

Sin embargo, las cifras de gastos administrativos crecieron sustantivamente, habiendo registrado en 9% más en comparación a 2017, y en importes representa S/ 244.7 millones, debido a mayores gastos en gestión de cobranza y en políticas de ventas.

Midiendo el nivel de performance, descontando los refuerzos desplegados en las

políticas y gestión de riesgos, arrojó un deterioro respecto a junio de 2017; incrementándose la cartera de alto riesgo en 1.3pb a 10.7%; así como la cartera pesada, como mejor señal del riesgo potencial ya que considera el total del crédito en mora y el desempeño del deudor en forma general del sistema financiero. Aquí la muestra:

**Figura 3:**  
*Ratios de Morosidad Crediscotia a Junio 2018*



Fuente: SBS

Por tanto, persisten los riesgos a los que enfrentan las entidades financieras, especialmente a riesgo crediticio, que genera la morosidad; motivo suficiente para

desarrollar la presente investigación en Crediscotia Financiera S.A., Agencia El Tambo, Huancayo.

## **I.2. Delimitación del problema**

### **I.2.1. Delimitación Espacial**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha seleccionado a la entidad Crediscotia Financiera S.A., Agencia El Tambo.

### **I.2.2. Delimitación Temporal**

Corresponde el diagnóstico y los aspectos administrativo, contable y financiero al ejercicio económico de 2019 de Crediscotia Financiera S.A.

### **I.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

Los aspectos temáticos y conceptuales están basados principalmente por términos de la banca financiera, regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, relacionados a las variables y dimensiones planteadas, tales como Crédito, Riesgo, Morosidad, Tarjeta de Crédito, Cartera atrasada.



### **I.3. Formulación del problema**

#### **I.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?

#### **I.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y la Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?
- b) ¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y el Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?
- c) ¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y la Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?

## **I.4. Justificación**

### **I.4.1. Social**

El crédito ya sea comercial, de consumo y otras, permite a las personas involucrarse en el mundo de los negocios; ya que con un buen destino de los importes recibidos a través de las entidades financieras, las familias crecen, se desarrollan, y por ende el país.

Por tanto, hablar de crédito en forma general significa cambio de riquezas, ya sea en el presente o en el futuro; sin embargo, hay que considerar fundamentalmente un estudio previo de confianza y adecuada evaluación de solvencia del deudor a fin de evitar los riesgos; de ser así, las personas naturales o jurídicas se encuentran beneficiadas y el nivel de vida se incrementará, al mismo contribuyendo al desarrollo económico del país.

### **I.4.2. Teórica**

El riesgo financiero crediticio está presente cuando las contrapartes (prestamistas) no se encuentran dispuestas o pierden la posibilidad de cumplir con sus obligaciones según el contrato suscrito de un crédito.

Además, para las entidades financieras de crédito es su principal preocupación, y en función a la gestión tendrá resultados de pérdidas o ganancias en un determinado período de tiempo.

Ahora bien, a pesar de tener correctamente implementado en la organización, áreas que se encargan de su administración, como factores internos, la gestión

de riesgo crediticio incluye el análisis desde la calificación del cliente, el otorgamiento y la cobranza respectiva. Y como factores externos, se encuentran la realidad económica del país, condicionado por el crecimiento, mayor empleo y menor indicador de la cartera de clientes por morosidad, cuyos contenidos teóricos será relevante poner en tapete a fin de consolidar en la práctica diaria.

Por consiguiente, los segmentos de crédito y su respectiva gestión será importante analizar y de sus resultados permitirá la toma de decisiones gerenciales, a fin de mejorar su administración con el propósito de alcanzar los objetivos trazados por la entidad, enmarcados en la mayor rentabilidad y credibilidad por la ciudadanía.

### **I.4.3. Metodológica**

Si bien es cierto que existen metodologías para la gestión del riesgo financiero crediticio, no hay como demostrar de acuerdo a las gestiones realizadas en un determinado período de tiempo; y de estos resultados servirá para mejorar estas prácticas metodológicas de relacionar las variables en estudio.

## **I.5. Objetivos**

### **I.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019

### **I.5.2. Objetivos Específicos**

- a) Establecer la relación entre los Segmentos de créditos y la Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019
- b) Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y el Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019
- c) Comprobar la relación entre los Segmentos de créditos y la Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Según señala (Ferrel, 2016) en su tesis para obtener el título Profesional de Contador Público, cuyo título refiere a *“Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015”*; por la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, quien presenta las siguientes conclusiones:

Primero, “Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito...”, son las causas principales que originan la morosidad de la Financiera; siendo la primera etapa para el inicio del crédito y las consecuencias, se aprecia al momento de realizar los pagos en las fechas establecidas, que por una inadecuada análisis y evaluación de los clientes caen, llegan a la morosidad.

Otra conclusión hace a colación a “Las causas externas de riesgo crediticio no son fáciles de controlar, porque dependen de factores ajenos a la Financiera...”; sin embargo, la consecuencia en la morosidad se nota claramente y en forma cambiante de acuerdo como se desarrollan en un tiempo establecido.

Como segundo aporte se tiene a (Ayala, 2017) en su trabajo de investigación sobre “ESTRATEGIA DE COBRANZA EFECTIVA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CLIENTES SUJETOS A CRÉDITOS MICROEMPRESA EN CREDISCOTIA FINANCIERA AGENCIA MOSHOQUEQUE”; para optar el Título Profesional de Contador Público, por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas; adjunta las siguientes conclusiones:

“Objetivo específico 1: Describir el comportamiento de la morosidad en Crediscotia Financiera”

“El comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, según el 30% de los encuestados” ; aclara que, “(...) también se debe a la situación económica que presentan los clientes, de acuerdo al 30% de los comentarios de los funcionarios y las referencias crediticias 30% de los funcionarios lo manifestaron.”

“Objetivo específico 2: Describir las dificultades de pago de los clientes en Crediscotia Financiera”

“La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera...”

“Objetivo específico 3: Describir las estrategias de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.”

“Las estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad son: las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personalizadas y agencias de cobranza.”

Asimismo, (Saldaña, 2017) en su tesis “Aplicación de la política de créditos como instrumento de evaluación para préstamos microempresa en financiera Crediscotia S.A. Moyobamba - Periodo 2016”; por la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, para optar el Título Profesional de Contador Público, refiere en sus conclusiones a los siguientes aspectos:

“El conocimiento de la política de créditos, es importante, toda vez que el profesional “funcionario de negocios microempresa” tiene que aplicar para la correcta evaluación del potencial cliente...”; es decir, “(...) facilita el trámite, rapidez en la atención y la accesibilidad a un crédito oportuno; además minimiza el riesgo creditico.”

También señala que, “Es necesario tener presente las pautas a seguir para la evaluación de créditos en la financiera Crediscotia S.A.”; ya que, “(...) éstas, permiten analizar las operaciones y sirven como parámetros al funcionario o analista de negocios, para establecer sus propias conclusiones en la aprobación o rechazo de la transacción financiera, de acuerdo al perfil del cliente.”

Culmina indicando que, “Para la toma de decisiones la aplicación de la política crediticia, brinda una visión real y clara sobre el nivel socio económico del cliente,”; pero esencialmente, “(...) basados fundamentalmente en el criterio cuantitativo y cualitativo para decidir si es o no sujeto al crédito.”, obviamente esto

es sumamente interesante debido a que, “(...) en todo crédito solicitado por un cliente potencial, existe el riesgo inherente, pero, con la aplicación correcta, estos se controlan.”

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Según (Gutiérrez, 2017) en su trabajo previo para la obtención de Título de Ingeniero Financiero, por la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, cuyo título refiere a "El riesgo crediticio en el producto Credi-Vehículos y su incidencia en la rentabilidad del Banco del Austro S.A. agencia sur de la ciudad de Ambato", presenta en sus conclusiones aspectos sobre los riesgos de crédito:

En el análisis comparativo entre el año 2015 al 2016, sobre el índice de morosidad, ésta se incrementó en un 0.25%; es decir del 2,39% registrado el 2015 subió al 2,64% en 2016. “La Cartera vencida del 2015 fue de \$19'966.193.29 con un total de Cartera de \$834'193.849.31, la Cartera Vencida en el 2016 aumento a \$22'113.632.99 con un Total de Cartera para ese año de \$837'566.443.07”. El análisis principal arroja que, se encuentran expuestos a varios riesgos; es decir, los clientes que asumieron la obligación no están en condiciones de cumplir con sus pagos a tiempo, o en todo caso se declaran en morosidad, de esta manera es complicado y con mucho riesgo recuperar los créditos otorgados.

Otro aspecto importante que de las conclusiones se puede describir que, “(...) el incumplimiento en los requisitos solicitados por la entidad ha disminuido al realizar la comparación nos da como resultado que en el año 2015 es del 35.29% y para el 2016 es de 27.78%”; estos resultados señalan que el factor preponderante que influye en el incremento de la morosidad es la colocación de créditos sin tener previamente un análisis minucioso y correcto de la información base de los clientes.

Otro trabajo relacionado a nuestras variables de investigación presenta (García & Salazar, 2005) en “Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos”, por la Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, cuyas conclusiones se puede interpretar de la siguiente manera:

Señalan que “Existe algunos procedimientos que van de la mano de un exitoso proceso de administración y evaluación de riesgos...”, mencionan entre otros, “(...) la documentación de cada etapa del proceso como respaldo de las actividades realizadas...”, y algo más importante todavía; “(...) la comunicación que debe existir entre las partes que participan en el proceso para lograr una mayor colaboración en términos de información.”

Finalmente, señalan que “(...) no existe un enfoque superior al otro, tomando en consideración que existe diferencias en el grado de complejidad que poseen,...”; asumen que la “(...) actividad o entidad en la cual se focaliza y esencialmente por el hecho que el establecimiento de cualquiera de estos enfoques no asegura el éxito en el control de riesgos...”, pero si existe un adecuado plan

debidamente estructurado, implementado y supervisado, es factible la gestión de los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de las funciones de la entidad.

Para completar el aporte internacional de trabajos similares, el trabajo presentado por (Mendoza, 2016) cuyo título es “LA INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERATIVO EN LA EXPOSICION AL RIESGO CREDITICIO”; por la Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, La Paz, Bolivia, entrega las conclusiones siguientes:

“El resultado de la investigación, indica una relación no muy significativa” relacionado a las variables riesgo operativo y el riesgo de crédito; evaluado la cartera con morosidad de entidades financieras especializados en micro finanzas.

También señala que, “La mora bancaria registrada en las entidades microfinancieras especializadas en microfinanzas, es muy baja en comparación con la banca comercial...”; los primeros registran el 1% anual, y el sistema agregado supera el 2.5%.

Asimismo, “La incidencia del riesgo operativo sobre la mora bancaria, variable elegida como aproximación de la medición del riesgo de crédito, es sustancial a nivel agregado...”

## 2.2. Bases Teóricas o Científicas

### 2.2.1. Segmentos de Créditos

#### 2.2.1.1. Concepto

Según (Rebolledo & Soto, 2016) en el artículo publicado a través Estudios Económicos, sobre *“Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas”*, refieren que “El mercado peruano de créditos no es homogéneo, sino segmentado. La teoría de organización industrial sostiene que cada segmento de mercado tiene sus propias reglas de juego. La heterogeneidad de las operaciones de crédito significa que es posible definir distintas particiones de mercado según las propiedades y características que se busque enfatizar. Algunas de las principales propiedades utilizadas al definir segmentos de mercado son: tamaño del cliente, estrato socioeconómico, monto y plazo de la operación, tipo de garantía o aval, utilización o destino del crédito, entre otras.”

También, “A partir de la obra previa de Carl Menger, Mises demostraba que el dinero no es la criatura o la creación de un Estado.”; agrega indicando que “El dinero es una institución social generada y basada en el mercado que aparece espontáneamente por la interacción de gente tratando de superar las trabas y dificultades del intercambio directo de trueque.” (Ebeling, 2014)

También describe la Teoría de Keynes, al citar a Zárate y Hernández (2001), quienes señalan que, “existe dinero-crédito por la actitud precautoria de los agentes en la formación de sus expectativas de ganancias, al realizar

previsiones de gasto en el presente para posibilitar beneficios en un futuro incierto.”

Por tanto, el autor refiere sobre los préstamos bancarios al señalar que, “la oferta de crédito bancario está determinada de forma positiva por el rendimiento recibido al otorgar préstamos, por las cuantías de liquidez disponibles y de forma negativa por el riesgo asumido en dicha operación y por el grado de aversión al riesgo.”

#### **2.2.1.2. Tipos de segmentación de créditos**

Dentro del mercado financiero en nuestro país se puede identificar los siguientes tipos:

“- Corporativo: constituido por empresas domésticas con ventas anuales en exceso de US\$ 10 millones, así como filiales de empresas multinacionales. Al tener acceso a los mercados de capitales interno y externo, tienen un alto poder de negociación frente a los bancos.”

“- Mediana Empresa: conformado por compañías con ventas anuales entre US\$ 1 y US\$ 10 millones. El poder de negociación de este segmento es variable y depende del acceso que tengan al mercado de capitales doméstico.”

“- Pequeña Empresa: prestatarios con ventas anuales menores de US\$ 1 millón, usualmente no tienen acceso al mercado de capitales y su principal fuente de financiamiento es el sistema bancario.”

“- Crédito de Consumo: destinado a personas naturales de los estratos de ingresos alto y medio con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios de uso personal o gastos relacionados con una actividad empresarial.”

Está incluido tarjetas de crédito y préstamos personales.

“- Microfinanzas: unidades productivas que tienen ventas anuales menores a US\$ 120 mil. La naturaleza particular de este segmento hace que sea difícil precisar la utilización final del crédito al sector de microempresa o de consumo, dado que, en la mayoría de casos, los flujos del negocio y de la economía familiar se entremezclan.”

“- Préstamos Hipotecarios: financia la construcción o adquisición de viviendas personales amparada en garantía hipotecaria.” (Rebolledo & Soto, 2016. p. 6)

**Figura 4**  
¿Cómo consigo un crédito?



La política de créditos de Crediscotia Financiera S.A. se basa fundamentalmente en dos segmentos: crédito de consumo y crédito a microempresas.

### A) Crédito de Consumo

Se compone de dos sub segmentos: a) Revolventes (tarjetas de crédito) y b) No Revolventes (créditos de libre disponibilidad)

a) Revolventes

Según (Avelino, Cerna, & Michue, 2011) autores en la Revista Quipukamayoc de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, refieren al crédito revolvente como “(...) una línea de crédito que se puede seguir disponiendo una vez pagado parcial o totalmente hasta el tope autorizado.”

Incluyen un ejemplo: “si la línea de crédito que le da el banco es de S/.1 000,00 y usted compra ropa por S/.100,00 aún tiene S/.900,00 de línea de crédito disponible. Cuando paga los S/.100,00 usted tiene otra vez S/.1,000 en crédito disponible.”

Continúan señalando que, “La tarjeta de crédito sustituye a dinero efectivo; las compras que se realizan durante el periodo se acumulan en un saldo mensual y se cargan en la cuenta del titular de la tarjeta.” Asimismo, “Las tarjetas de crédito se utilizan para obtener créditos de pequeñas cantidades, hasta el límite de la tarjeta, sin necesidad de aprobación previa.”

b) No Revolventes

Según la entidad Crediscotia Financiera S.A., señala que los créditos de consumo no revolvente (libre disponibilidad) se refiere al

“Préstamo personal en efectivo que te permite, mediante el pago de cuotas fijas al mes, utilizarlo para lo que desees.”

Este préstamo es “Dirigido a personas naturales, dependientes de instituciones privadas o estatales, incluyendo pensionistas y cesantes, y profesionales independientes afectos a retención de 4.a categoría formales que declaren en SUNAT, con ingreso bruto mínimo de S/500.”

## **B) Crédito a Microempresas**

Los créditos dirigidos a la microempresa corresponden un segmento importante que realiza la entidad Crediscotia Financiera S.A., estos permiten obtener créditos para capital de trabajo, para la compra de activos y otras inversiones, para el autoconstrucción empresarial y otras según políticas de la entidad.

### **2.2.2. Gestión del Riesgo Crediticio**

#### **2.2.2.1. Concepto**

La entidad financiera Crediscotia realiza sus actividades considerando la intermediación financiera, enfrentando a diversos riesgos, propios de su naturaleza como el Crediticio, Operacional; y sobre el Mercado y Liquidez.

Las políticas establecidas de gestión de riesgos en la indicada Financiera tienen como propósito que los resultados alcanzados estén acorde con su deseo al riesgo y que algunas desviaciones que se puedan enfrentar deben estar dentro de los niveles de soporte al riesgo presentados.

#### **2.2.2.2. Etapas**

##### **A) Etapa de Admisión**

La misma Clasificadora de Riesgos, señala que, “En cuanto a la admisión, se gestiona por medio de una base de datos de créditos de clientes pre-aprobados a través de un *credit scoring*,” esta información es preparado en base a los criterios de tolerancia del riesgo aprobado por la financiera.

##### **B) Etapa de Seguimiento**

La misma entidad evaluadora de riesgos, considera que el seguimiento a los créditos otorgados “(...) se realiza a través de indicadores de riesgo crediticio que funcionan como alertas tempranas y tienen como objetivo minimizar posibles pérdidas.”

La entidad financiera cuenta con un Manual de Gestión de la Revisión de Cartera, que les permite realizar el seguimiento a los créditos considerando una revisión de los niveles de autonomía; de

no cumplirse existen una serie de sanciones enmarcadas en dicho Manual.

### **C) Etapa de Cobranza**

En cuanto a la gestión para la cobranza, tienen modelos estadísticos que se encuentran segmentados según los distintos tipos de crédito. Los resultados de estas estadísticas miden el comportamiento de la recuperación de créditos de acuerdo al segmento definido, siendo un documento relevante para la toma de decisiones y evitar el incremento de morosidad.

## CAPITULO III HIPÓTESIS

### 3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019

### 3.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación directa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019
- b) Existe relación significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019
- c) Existe relación significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019

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

#### **3.3.1. Definición conceptual**

##### **3.3.1.1. Segmentos de Créditos**

Según (Arévalo, 2012) en su obra sobre “Determinantes del crédito al sector privado en El Salvador”; refiere al enfoque de demanda, bajo la teoría Marxista, ya que según Sánchez Torres (1985) citado por Arévalo, señala que, “la teoría marxista proporciona una explicación sobre el comportamiento de la demanda de crédito”, consolidando su apreciación a que, “...depende del desenvolvimiento de los procesos de producción y de acumulación.”

La política de créditos de Crediscotia Financiera S.A. se basa fundamentalmente en dos segmentos: banca de consumo y microempresas.

##### **3.3.1.2. Gestión del Riesgo Crediticio**

Según (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018) señala que “La gestión del riesgo de crédito de la Financiera se enfoca en procesos asociados al ciclo de vida de los créditos: admisión, seguimiento y cobranza, para lo cual diferencia los dos principales segmentos que administra que son consumo y microempresa.”

### 3.3.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable 1	Sánchez Torres (1985) citado por Arévalo, señala que, “la teoría marxista proporciona una explicación sobre el comportamiento de la demanda de crédito”, La política de créditos de Crediscotia Financiera S.A. se basa fundamentalmente en dos segmentos: banca de consumo y microempresas.	CRÉDITO DE CONSUMO	crédito revolvente (tarjetas de crédito)	
Variable 1: SEGMENTOS DE CRÉDITOS			CRÉDITO A MICROEMPRESAS	crédito no revolvente (libre disponibilidad)
		crédito para capital de trabajo		
		línea capital de trabajo		
		crédito para activos e inversiones		
		crédito para capital de trabajo (semillero)		
		crédito para autoconstrucción microempresa		
Variable 2		Según (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018) señala que “La gestión del riesgo de crédito de la Financiera se enfoca en procesos asociados al ciclo de vida de los créditos: admisión, seguimiento y cobranza, para lo cual diferencia los dos principales segmentos que administra que son consumo y microempresa.”	ETAPA DE ADMISIÓN	Modelo de proceso de admisión (credit scoring)
Variable 2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	ETAPA DE SEGUIMIENTO			Calificación del cliente
				Aprobación del crédito
			ETAPA DE COBRANZA	
	Cartera sana			
	Cartera controlada			
	Cartera alto riesgo			
Gestión directa				
Intermediarios especializados				
Expedientes Judicializados				

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de Investigación**

Según (Valderrama, 2015) señala que, en el desarrollo de las investigaciones se toma como base el Método Científico como aspecto general; y para el desarrollo específico corresponde el método Descriptivo. En tal sentido, tomando estas consideraciones está claramente entendido que toda investigación científica permite encontrar respuestas precisas a la problemática planteada.

Por consiguiente, como método de investigación general, es el método científico.

### **4.2. Tipo de Investigación**

Según el planteamiento del problema y los objetivos trazados, el presente trabajo de investigación se ubica en el tipo de investigación Básica.

### **4.3. Nivel de Investigación**

Según el planteamiento del problema y los objetivos trazados, el presente trabajo de investigación se basa en el nivel de investigación Correlacional.

Tal como afirma (Rodríguez, 2011), “Es un proceso que consiste en descubrir y evaluar las relaciones existentes entre las variables que intervienen en un fenómeno,...”,

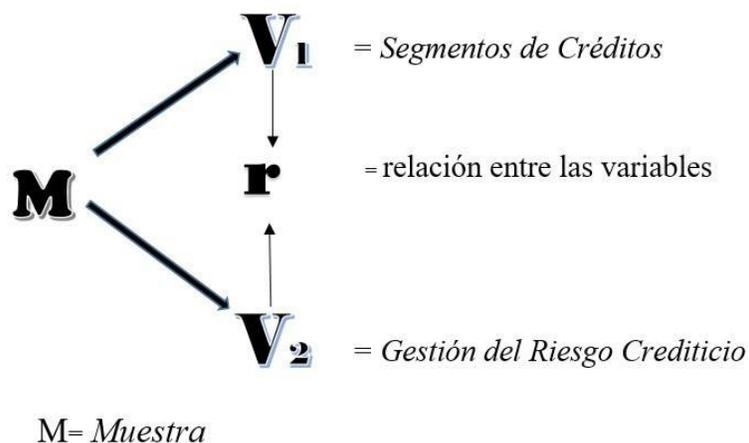
tomando en cuenta los conceptos o categorías; “(...) asimismo, permite saber cómo se puede tratar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.”

#### 4.4. Diseño de la Investigación

Sobre el diseño (Marroquín, 2012), en su aporte "De la Metodología" Capítulo III, Sesión N° 03, Programa de Titulación 2012, seña que “el diseño de una investigación es la estrategia o plan utilizado para responder el problema de investigación; asimismo se le considera como la base del desarrollo y prueba de hipótesis de una investigación específica.”

Por consiguiente, el diseño seleccionado se encuentra ubicado en No experimental, Descriptivo-Correlacional, transversal.

**Figura 5.**  
*Diseño de investigación*



Fuente: elaboración propia

**Dónde:**

**Variable 1:** Segmentos de Créditos

**Variable 2:** Gestión de Riesgo Crediticio

Para la interpretación se plantea lo siguiente:

La variable 1 tiene relación directa y significativa en la variable 2.

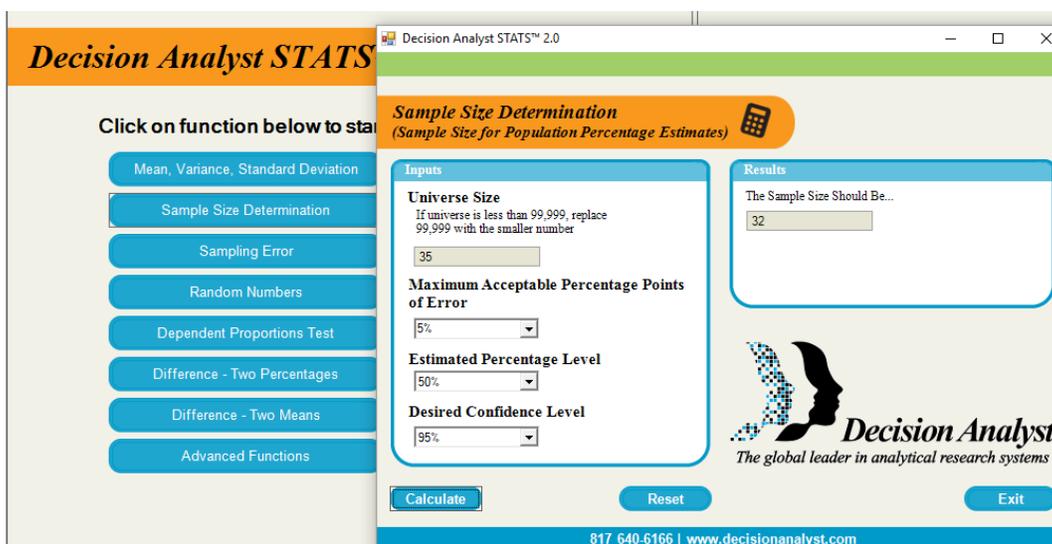
## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

Como población se considera a 35 servidores de la Agencias El Tambo de Crediscotia Financiera S.A.

### 4.5.2. Muestra

La muestra representativa probabilística resulta 32 servidores seleccionados aleatoriamente pertenecientes al área de Créditos de la Agencias El Tambo de Crediscotia Financiera S.A., según el cálculo estadístico con el STATS 2.0



The screenshot displays the 'Decision Analyst STATS 2.0' software interface. The main window is titled 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. On the left, there is a navigation menu with the following options: 'Mean, Variance, Standard Deviation', 'Sample Size Determination', 'Sampling Error', 'Random Numbers', 'Dependent Proportions Test', 'Difference - Two Percentages', 'Difference - Two Means', and 'Advanced Functions'. The 'Sample Size Determination' option is selected, and the corresponding tool is displayed in the main area. The tool is titled 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. It features an 'Inputs' section with the following fields: 'Universe Size' (set to 35), 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error' (set to 5%), 'Estimated Percentage Level' (set to 50%), and 'Desired Confidence Level' (set to 95%). A 'Results' section shows 'The Sample Size Should Be...' with the value 32. At the bottom of the tool, there are 'Calculate', 'Reset', and 'Exit' buttons. The footer of the software displays the contact information: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'.

## 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Existe una diversidad de técnicas que nos permite recoger información, citaremos algunos:

Según (Espinoza, 2010) en su libro sobre “*Metodología de investigación tecnológica*” refiere al respecto: “Las técnicas de recolección de datos organiza la investigación para obtener el nuevo conocimiento.”; es decir permite ordenar las fases de la investigación, sirve para elaborar el instrumento de medición, realiza un control de los datos, y guía la obtención de conocimientos.

Para cuyo efecto, señala el autor, existe dos técnicas de recolección de datos en forma general: la documental y la empírica.

#### a) La técnica documental

Recoge evidencias para contrastar las hipótesis planteadas, entre ellas se tiene: registros estadísticos, contables, revistas especializadas, memorias de gestión, etc.

#### b) La Técnica empírica

El mismo autor señala que, “... permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que

permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad.”

Entre estas técnicas se tiene:

- **La Observación**

“... permite acumular y sistematizar información sobre el objeto de investigación que tiene relación con el problema de investigación.”

- **La Entrevista**

“... permite obtener información sobre las características de un problema de un informante clave.”

- **La Encuesta**

“... permite obtener información de primera mano para describir o explicar un problema. Se aplica a una muestra representativa de una determinada población.”

#### 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de los datos, se requiere instrumentos, tales como:

- **Para la Observación:** “...fichas de observación, formularios, guías de observación, hojas de cotejo, listas de verificación, hojas de registro, cámaras fotográficas y filmadoras”
  
- **Para la Entrevista:** se elabora una Guía de entrevista

**Para la Encuesta:** El cuestionario, debidamente estructurado, que contiene un conjunto de preguntas para responder a través de una escala de posibilidades, con preguntas cerradas.

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de los datos primarios o secundarios, se inicia con la revisión de fuentes documentales, ya sea físicas o digitales; tanto de la entidad como lo que existe en internet.

Una vez obtenido la información, se sistematiza de acuerdo a los objetivos planteados, en este caso, los procedimientos realizados por Crediscotia Financiera S.A. de la Agencia El Tambo, del año 2018, referente a los créditos de los segmentos: créditos consumo y créditos a microempresas.

El proceso de recopilación de información que se va a desarrollar consiste en lo siguiente:

- Revisión de documentos (estados financieros)
- Revisión de carpetas o expedientes crediticios por Metas

Sistematización de datos relevantes para los análisis Al haber obtenido los datos de acuerdo a técnicas e instrumentos seleccionados, se procesa esta información primaria o secundaria; para cuyo efecto hay que auxiliarse de instrumentos informáticos como el Excel, el SPSS versión última, en este caso 25; los cuales permitirán darnos resultados para el análisis respectivo.

Para el análisis de datos, corresponde dos técnicas, una que es la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Además, se tiene: Razones, pruebas paramétricas, no paramétricas, análisis multivariado, entre otras.

Para la Estadística Descriptiva, de acuerdo a los datos obtenidos de las variables y dimensiones planteadas, se procede a describir e interpretar utilizando la tabla de distribución de frecuencias y los porcentajes correspondiente.

Para la Estadística Inferencial, se generaliza los datos obtenidos de la muestra de la población. Este dato se transforma en estadígrafos, luego son convertidos en parámetros de la población.

Fundamentalmente la estadística inferencial permite estimar parámetros y contrastar las hipótesis.

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

Los aspectos y consideraciones éticas en el presente proyecto de investigación, se encuentran latentes desde el inicio hasta su culminación; de tal manera que, declaramos su fiel cumplimiento, específicamente al abordar el tema que para cuyo efecto tomamos información debidamente citada de los autores tanto nacionales como extranjeros.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1. Descripción de los resultados

#### 5.1.1. Análisis Descriptivo de las variables: Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019

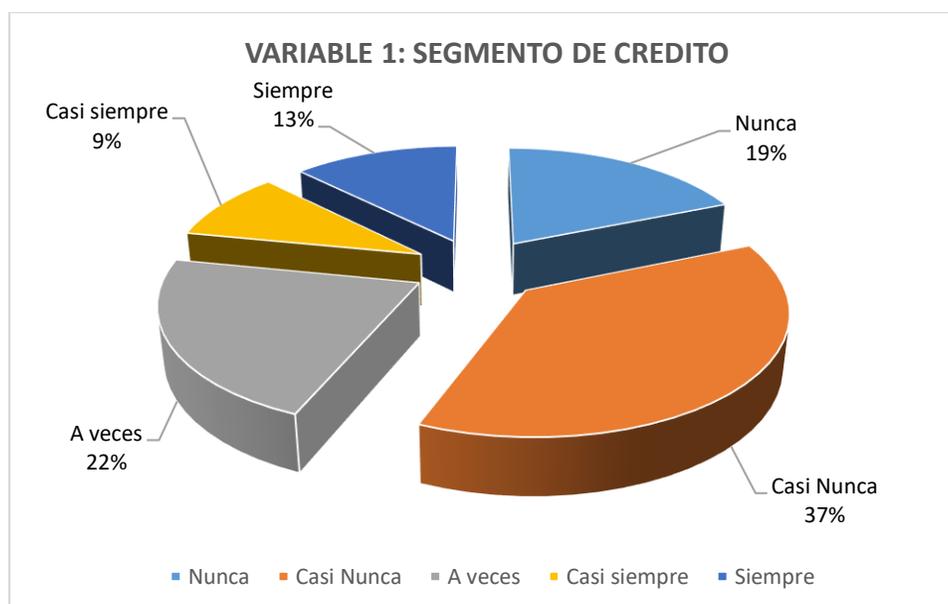
##### 5.1.1.1. Nivel de la Variable 1: Segmentos de créditos

**Tabla 1:**

*Recuento y Porcentaje de Segmentos de créditos*

<b>VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	18,8
	Casi Nunca	12	37,5
	A veces	7	21,9
	Casi siempre	3	9,4
	Siempre	4	12,5
	Total	32	100,0

**Figura 6:**  
*Gráfico de Segmentos de créditos*



Fuente: Tabla N° 1

### Interpretación

Según la Tabla 1 y Figura 14, referido a la variable Segmentos de créditos, los encuestados respondieron con el 37% Casi Nunca dejan de considerar el crédito de consumo y crédito a microempresas, controlados con tarjetas y de libre disposición, mientras que el 22% A veces, el 19% Nunca, el 13% Siempre, y solamente el 9% Casi Siempre.

Seguidamente, describimos la conducta de las dimensiones de esta primera variable.

## A. Nivel de Crédito de Consumo

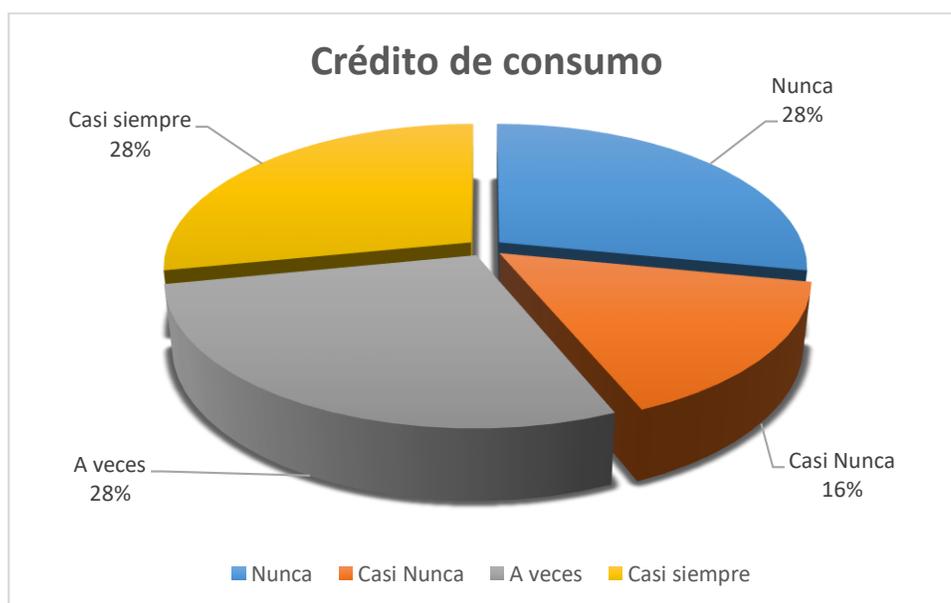
**Tabla 2**

*Recuento y Porcentaje de Crédito de Consumo*

Crédito de consumo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	28,1
	Casi Nunca	5	15,6
	A veces	9	28,1
	Casi siempre	9	28,1
	Total	32	100,0

**Figura 7:**

*Gráfico del Recuento y Porcentaje de Crédito de consumo*



Fuente: Tabla N° 2

### Interpretación

La Tabla 2 y Figura 15, muestra que el 28% comparten Casi siempre, A veces y Nunca, respecto a los créditos de consumo otorgados por la

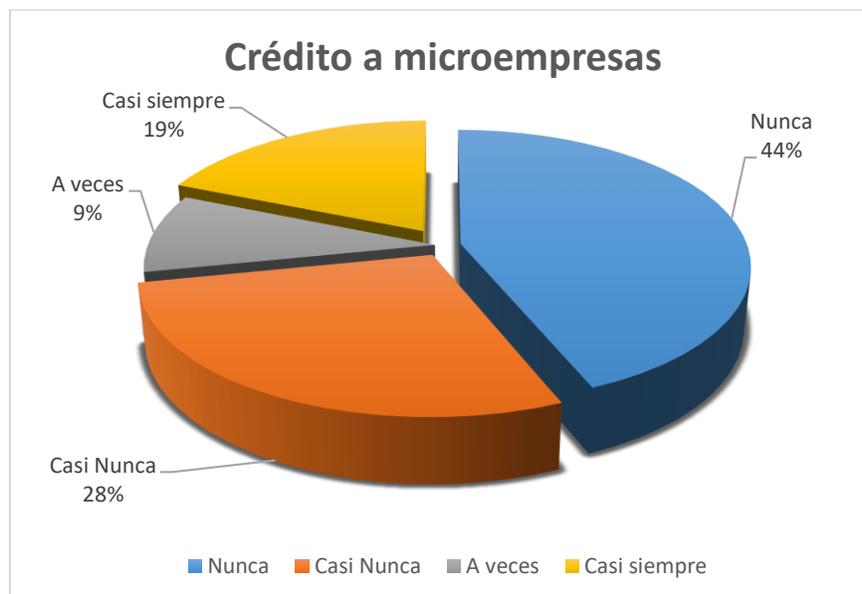
entidad, tanto revolventes y no revolventes controlados con tarjetas de crédito y dinero de libre disponibilidad; en tanto que el 16% señala que Casi Nunca toman en cuenta esta dimensión financiera.

## B. Nivel de Crédito a microempresas

**Tabla 3:**  
*Recuento y Porcentaje de Créditos a microempresas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	43,8
	Casi Nunca	9	28,1
	A veces	3	9,4
	Casi siempre	6	18,8
	Total	32	100,0

**Figura 8:**  
*Gráfico del Recuento y Porcentaje de Créditos a microempresas*



Fuente: Tabla N° 3

#### Interpretación

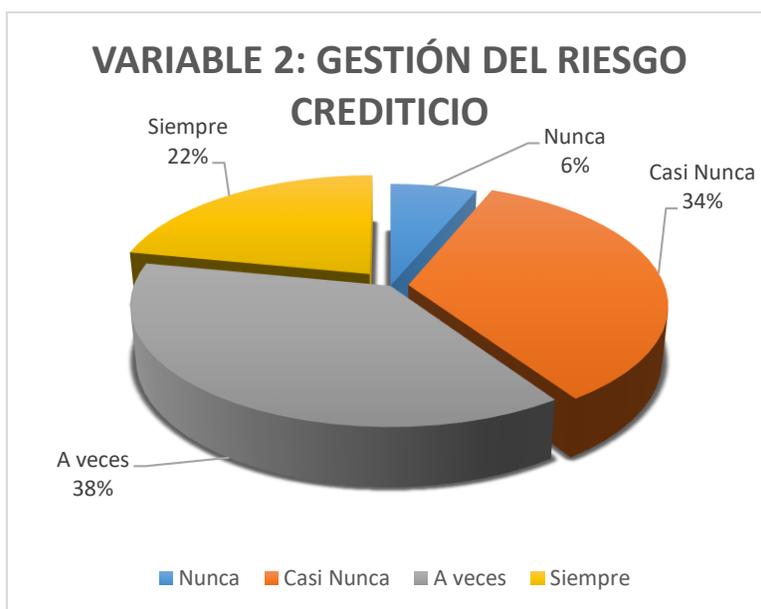
Por los resultados de la Tabla 3 y Figura 16, los colaboradores señalaron con un 28% que Casi Nunca los clientes empresarios consideran y destinan los créditos para los cuales han sido solicitados; así también el 44% Nunca, el 9% A veces y el 19% Casi siempre.

### 5.1.1.2. Nivel de la Variable 2: Gestión del Riesgo Crediticio

**Tabla 4:**  
*Recuento y Porcentaje de Gestión del Riesgo Crediticio*

VARIABLE 2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,3
	Casi Nunca	11	34,4
	A veces	12	37,5
	Siempre	7	21,9
	Total	32	100,0

**Figura 9:**  
*Gráfico del Recuento y Porcentaje de Gestión del Riesgo Crediticio*



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

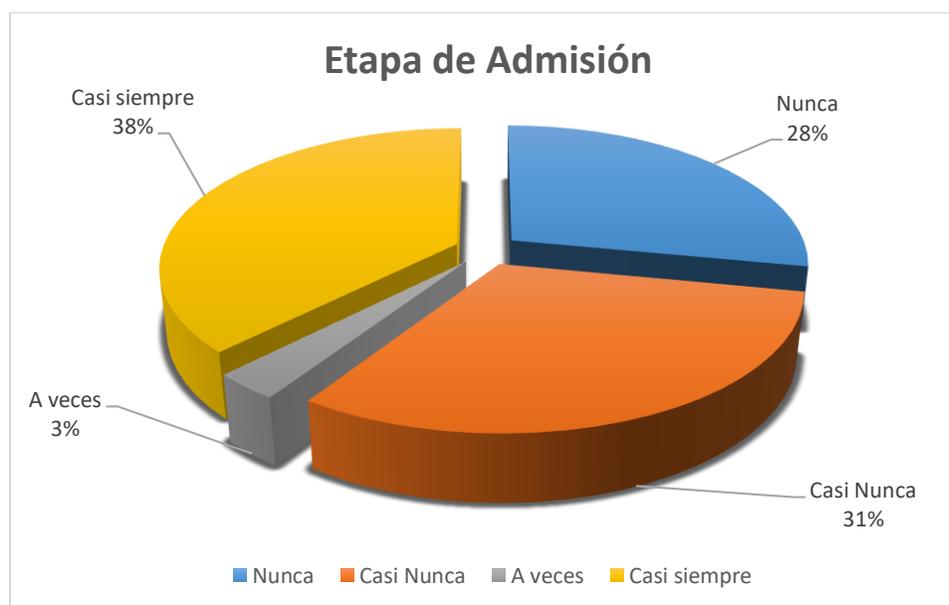
De la Tabla 6 y Figura 19, los entrevistados señalan que, A veces son cumplidas estrictamente la gestión de riesgos crediticios con el 38%, el 34% señala Casi Nunca, el 6% Nunca, y el 22% Siempre.

### A. Nivel de la dimensión: Etapa de Admisión

**Tabla 5:**  
*Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Admisión*

Etapa de Admisión		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	28,1
	Casi Nunca	10	31,3
	A veces	1	3,1
	Casi siempre	12	37,5
	Total	32	100,0

**Figura 10:**  
*Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Admisión*



Fuente: Tabla N° 7  
Interpretación

La Tabla 7 y Figura 20, nos muestra que el 38% Casi siempre señalan que la etapa de admisión considera requisitos para otorgar créditos, mientras que el 31% Casi Nunca, el 28% Nunca y el 3% A veces.

## B. Nivel de la dimensión Etapa de Seguimiento

**Tabla 6:**  
*Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Seguimiento*

Etapa de Seguimiento		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,3
	Casi Nunca	13	40,6
	A veces	10	31,3
	Casi siempre	7	21,9
	Total	32	100,0

**Figura 11:**  
*Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Seguimiento*



Fuente: Tabla N° 8

### Interpretación

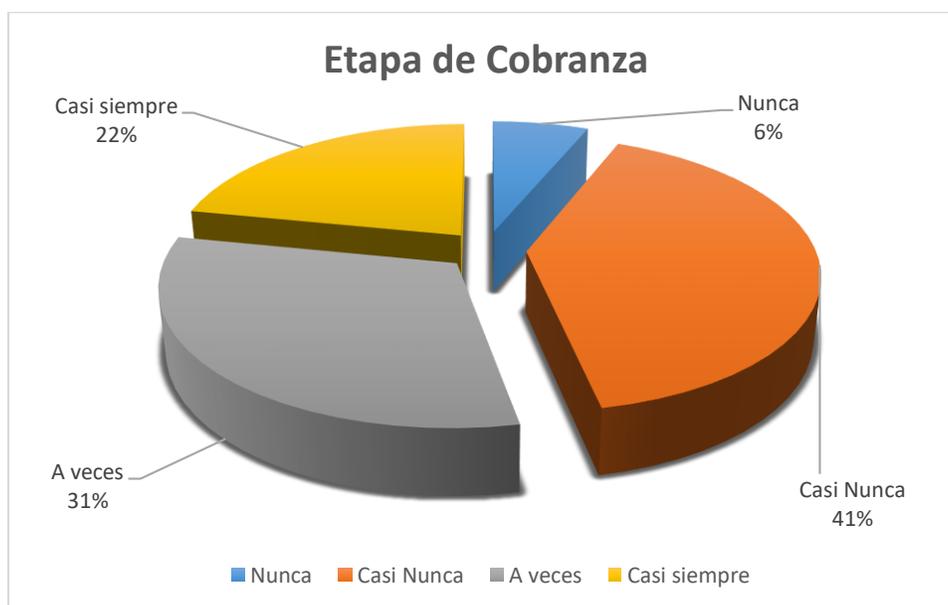
Según la Tabla 8 y Figura 21, nos indica que, el 31% a veces toman en cuenta la condición de la cartera en sus diferentes modalidades; en tanto, el 22% Casi siempre, el 41% Casi Nunca, y el 6% Nunca.

### C. Nivel de la dimensión Etapa de Cobranza

**Tabla 7:**  
*Recuento y Porcentaje de dimensión Etapa de Cobranza*

Etapa de Cobranza		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,3
	Casi Nunca	13	40,6
	A veces	10	31,3
	Casi siempre	7	21,9
	Total	32	100,0

**Figura 12:**  
*Gráfico del Recuento y Porcentaje de la dimensión Etapa de Cobranza*



Fuente: Tabla N° 9  
Interpretación

En la Tabla 9 y Figura 22, se aprecia que el 41% de los encuestados indican Casi Nunca encargan a terceros o intermediarios la cobranza para evitar riesgos, así como el 31% A veces el 22% Casi siempre, y solamente el 6% Nunca.

## 5.2. Contratación de hipótesis

Toda investigación de acuerdo al planteamiento de la problemática, surge lanzar como premisa las hipótesis a contrastar; esto se deriva directamente de los objetivos establecidos a fin de llegar las conclusiones.

Para cuyo efecto, estas hipótesis tanto alterna como negativa estará respondida al utilizar la estadística, en este caso, el coeficiente Tau-b de Kendall, con variables de tipo ordinal, de 32 encuestados como muestra representativa. La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Manualmente sería muy tedioso su cálculo; sin embargo, existen programas como el IBM SPSS versión 25, que facilita su cálculo:

Una vez obtenido los resultados, se hará la comparación del nivel alcanzado; para tal fin se utiliza la siguiente escala:

**Figura 13:**

*Tabla para interpretación de relación según Tau-b de Kendall*

- De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
- De 0.20 a 0.39 Baja correlación
- De 0.40 a 0.59 Moderada correlación
- De 0.60 a 0.89 Alta correlación
- De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

Fuente: (Visa, 2017)

Para los procedimientos y cálculos y los parámetros a desarrollar el análisis e interpretación de la contrastación de hipótesis, tomamos el aporte de Ronald Aylmer Fisher:

“1. Planteamiento de la hipótesis  $H_0$  (p-valor  $> 0.05$ ) y  $H_1$  (p-valor  $< 0.05$ )”

“2. Nivel de significancia:  $5\% = 0,05$ ”

“3. Prueba estadística: Estimación del p-valor:”

“4. Interpretación:”

“5. Toma de decisiones:”

“6. Conclusión.”

“Estadístico de prueba: Correlación “Tau-B” de Kendall”

N = 32

### **5.2.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

#### **Correlación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019**

##### **1. Planteamiento de Hipótesis estadística**

Ho: No Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

##### **2. Nivel de significancia ( $\alpha$ )**

El Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

##### **3. Prueba estadística: Cálculo del p-valor:**

A través del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se determinó utilizando el SPSS 25.

### Correlaciones

		VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO		VARIABLE 2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	
Tau_b de Kendall	VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000		,414**
		Sig. (bilateral)	.		,003
		N	32		32
	VARIABLE 2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	Coeficiente de correlación	,414**		1,000
		Sig. (bilateral)	,003		.
		N	32		32

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

#### 4. Interpretación.

De acuerdo al cuadro, el p-valor es  $0.003 < 0.05$ , siendo correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral) y el coeficiente de correlación hallado es 0.414

#### 5. Toma de decisión

Al comparar el p-valor obtenido con el nivel de significancia, es ( $0.003 < 0.05$ ), por tanto, rechazamos la hipótesis nula.

#### 6. Conclusión

Al aceptar la Hipótesis alterna, concluimos que, existe una relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, y aplicando la tabla de equivalencia, corresponde a una moderada correlación.

##### 5.2.2. Hipótesis Específica a)

Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

**Correlación entre los Segmentos de créditos y la dimensión Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.**

**1. Planteamiento de Hipótesis estadística**

Ho: No existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

**2. Nivel de significancia ( $\alpha$ )**

El Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

**3. Prueba estadística: Cálculo del p-valor:**

A través del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, se calculó con el software SPSS.25

### Correlaciones

		VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO		Etapa de Admisión
Tau_b de Kendall	VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Etapa de Admisión	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

#### 4. Interpretación.

El p-valor obtenido es  $0.001 < 0.05$ , considerado significativa en el nivel 0.01 (bilateral). El coeficiente de correlación obtenido es 0.485

#### 5. Toma de decisión

Según el p-valor hallado y el nivel de significancia, ( $0.001 < 0.05$ ), aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

#### 6. Conclusión

Aceptando la Hipótesis alterna se concluye que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019; señalando que es una moderada correlación.

##### 5.2.3. Hipótesis Específica b)

Existe relación directa y significativa entre entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

**Correlación entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.**

**1. Planteamiento de Hipótesis estadística**

Ho: No Existe relación directa y significativa entre entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

**2. Nivel de significancia ( $\alpha$ )**

El Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

**3. Prueba estadística: Cálculo del p-valor:**

Con el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se calculó, utilizando el software SPSS.25

### Correlaciones

		VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO	Etapa de Seguimiento
Tau_b de Kendall	VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,415**
		N	,003
	Etapa de Seguimiento	Coeficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	,415**
		N	1,000
		Sig. (bilateral)	,003
		N	,003
			32

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

#### 4. Interpretación.

El p-valor  $0.003 < 0.05$ , es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). El coeficiente de correlación obtenido es 0.415

#### 5. Toma de decisión

Al conocer el p-valor hallado en el nivel de significancia, ( $0.003 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula.

#### 6. Conclusión

Aceptando la Hipótesis alterna, la conclusión es que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, y de acuerdo a la tabla de equivalencia, corresponde a una moderada correlación.

#### 5.2.4. Hipótesis Específica c)

Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

### **Correlación entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019**

#### **1. Planteamiento de Hipótesis estadística**

Ho: No Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019.

#### **2. Nivel de significancia ( $\alpha$ )**

El Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

#### **3. Prueba estadística: Cálculo del p-valor:**

Es a través del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall apoyado en el software SPSS.25

		VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO		Etapa de Cobranza
Tau_b de Kendall	VARIABLE 1: SEGMENTO DE CREDITO	Coefficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	32	32
	Etapa de Cobranza	Coefficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	32	32

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

#### 4. Interpretación.

El p-valor hallado es  $0.004 < 0.05$ , indicando significativa en el nivel 0.01 (bilateral). El coeficiente de correlación calculado es 0.408

#### 5. Toma de decisión

Con el p-valor obtenido y el nivel de significancia, ( $0.004 < 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna.

#### 6. Conclusión

Según la Hipótesis alterna aceptada, se concluye que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, y de acuerdo a la tabla de equivalencia utilizada, se ha determinado una modera correlación.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando en consideración que la mayoría de los trabajos de investigación que nos ha servido como antecedentes, en sus conclusiones describen aspectos técnicos y estadísticas descriptivas, según los cuestionarios aplicados.

Por ejemplo, (Ferrel, 2016) en su tesis para obtener el título Profesional de Contador Público, sobre "*Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*", concluye como causas principales de riesgo crediticio, la falta de políticas de crédito, así como escasa capacitación a los asesores de otorgar créditos.

De igual manera, (Ayala, 2017) en su trabajo de investigación "Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia Moshoqueque", señala como conclusiones de la morosidad, a la situación económica de los clientes, así como no cuenta en su plana de servidores personal suficientemente capacitado para la gestión de cartera crediticia.

(Saldaña, 2017) en su tesis "Aplicación de la política de créditos como instrumento de evaluación para préstamos microempresa en financiera Crediscotia S.A. Moyobamba - Periodo 2016"; señala como conclusiones principalmente referido a una aplicación de política crediticia debidamente basadas en una real situación socio económica de los clientes, tanto a través de parámetros cuantitativo y cualitativo, para luego ser calificado como sujeto de crédito.

En cuanto a los estudios internacionales, (Gutiérrez, 2017) en su trabajo "El riesgo crediticio en el producto Credi-Vehículos y su incidencia en la rentabilidad del Banco del Austro S.A. agencia sur de la ciudad de Ambato", adjunta como conclusiones, un análisis comparativo del año 2015 y 2016 sobre índices de morosidad, habiendo tenido de un año a otro un incremento del 0.25%. Asimismo, llegan a determinar sobre el factor preponderante del incremento a la

morosidad es el otorgamiento de créditos sin considerar anticipadamente un análisis exhaustivo de los clientes a través de una base de datos.

También, (Garcia & Salazar, 2005) en su trabajo “Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos”, manifiesta que, existe un plan estructurado, implementado y supervisado, siendo posible la gestión de riesgos al momento de presentarse los caso en la entidad financiera.

En cuanto a las conclusiones de nuestro estudio, se ha determinado la existencia de una directa y significativa relación moderada entre las variables, según el coeficiente de Tau-b hallado de Kendall de 0.414 y p-valor de  $0.003 < 0.05$ .

## CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general establecido, está determinado que, existe una relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, y el p-valor es  $0.003 < 0.05$ , siendo correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral) y el coeficiente de correlación hallado es 0.414
2. Del objetivo específico 1, se ha determinado que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019; siendo el p-valor ( $0.001 < 0.05$ ), el coeficiente de correlación obtenido es 0.485
3. Para el objetivo específico 2, se ha determinado que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, con el p-valor hallado ( $0.003 < 0.05$ ), con un coeficiente de correlación obtenido de 0.415
4. Y de acuerdo al objetivo específico 3, está determinado que, existe relación directa y significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Etapa de Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019, con p-valor de  $0.004 < 0.05$ , y coeficiente de correlación calculado fue de 0.408

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos y funcionarios de Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo, en cuanto a los segmentos de créditos establecidos en forma general, se recomienda seguir impulsando las actividades que conlleven a la gestión de riesgo crediticio, a fin de asegurar los retornos de los préstamos y evitar carteras pesadas de morosidad.
2. Asimismo, el control y gestión del riesgo crediticio se inicia en la etapa de aceptación a los clientes a través de la admisión de su solicitud, por consiguiente, también ejercer con mayor atención a esta etapa para alcanzar objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz.
3. El seguimiento a los créditos otorgados en sus diversas modalidades es fundamental, por cuyos resultados se recomienda la supervisión eficiente a los encargados a fin de tener resultados óptimos y asegurar las devoluciones oportunas de los préstamos concedidos.
4. Finalmente, se recomienda para la etapa de cobranza, éstas que no tengan sobrecostos en alcanzar índices aceptables y favorables financieramente para Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APOYO & ASOCIADOS . (2018). Informe Semestral Crediscotia Financiera S.A. Lima, Perú.
- Arévalo, J. (2012). Determinantes del crédito al sector privado en El Salvador. San Salvador, San Salvador.
- Avelino, E., Cerna, H., & Michue, E. (2011). COSTO DEL CRÉDITO EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO. *QUIPUKAMAYOC*, 7.
- Ayala, J. (2017). *ESTRATEGIA DE COBRANZA EFECTIVA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CLIENTES SUJETOS A CRÉDITOS MICROEMPRESA EN CREDISCOTIA FINANCIERA AGENCIA MOSHOQUEQUE* . Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Chiclayo, Perú. Recuperado el 08 de enero de 2019
- Cabello, A. (abril de 2020). *Economipedia - Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE)*. Obtenido de Economipedia - Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE): <https://economipedia.com/definiciones/organizacion-la-cooperacion-desarrollo-economico-ocde.html>
- Ebeling, R. (2014). *MISES.ORG.ES*. Obtenido de Por qué La teoría del dinero y del crédito es más importante que nunca: <https://www.mises.org.es/2014/11/por-que-la-teoria-del-dinero-y-del-credito-es-mas-importante-que-nunca/>
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2018). Crediscotia Financiera S.A. Lima, Perú.
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de investigación tecnológica*. Huancayo: Gráfica SAC.
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. Tesis pre grado, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Trujillo, Perú. Recuperado el 08 de enero de 2019
- García, J., & Salazar, P. (2005). “*Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos*” . Informe para optar título pre grado, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago de Chile. Recuperado el 08 de enero de 2019
- Gutiérrez, L. (2017). *"El riesgo crediticio en el producto Credi-Vehículos y su incidencia en la rentabilidad del Banco del Austro S.A. agencia sur de la ciudad de Ambato"*. Informe previo a la obtención de título profesional, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador. Recuperado el 08 de enero de 2019

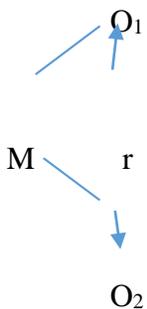
- Marroquín, R. (2012). "De la Metodología" Capítulo III, Sesión N° 03, Programa de Titulación 2012. Perú.
- Mendoza, G. (2016). "*LA INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERATIVO EN LA EXPOSICION AL RIESGO CREDITICIO*". Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, La Paz, Bolivia. Recuperado el 08 de enero de 2019
- Rebolledo, P., & Soto, R. (2016). Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas. *Banco Central de Reserva Del Perú*, 1–19. Retrieved from <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/11/Estudios-Economicos-11-4.pdf>
- Rodríguez, W. (2011). "*Guía de Investigación Científica*". Lima, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Saldaña, E. (2017). *Aplicación de la política de créditos como instrumento de evaluación para préstamos microempresa en financiera Crediscotia S.A. Moyobamba - Periodo 2016*. Tesis pre grado, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, Tarapoto, Perú. Recuperado el 08 de enero de 2019
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica* (San Marcos). Lima - Perú.
- Visa, S. (2017). *Actitud investigativa de los docentes y la enseñanza de habilidades artísticas plásticas en la Escuela Superior Autónoma de Bellas Artes del Cusco* (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1482/TM CE-Da 3313 V1 - Visa Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

### SEGMENTOS DE CRÉDITOS Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - AGENCIA EL TAMBO - 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PG:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?</p>	<p>OG:</p> <p>Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>HG:</p> <p>Los Segmentos de créditos se relacionan directa y significativa con la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>V1:</p> <p>SEGMENTOS DE CRÉDITOS</p> <p>Crédito de consumo</p>	<p>METODO</p> <p>a) General: método científico</p> <p>b) Método específico: Descriptivo</p> <p>TIPO: Básica</p>
<p>PE1:</p> <p>¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y la Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?</p>	<p>OE1:</p> <p>Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y la Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>HE1:</p> <p>Existe relación directa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Admisión en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>Crédito a Microempresas</p>	<p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, Descriptivo correlacional, transversal</p>

<p>PE2:</p> <p>¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y el Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?</p>	<p>OE2:</p> <p>Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y el Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>HE2:</p> <p>Existe relación significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Seguimiento en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>V2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</p>	<p>Esquema:</p> 
<p>PE3:</p> <p>¿Existe relación entre los Segmentos de créditos y la Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019?</p>	<p>OE3:</p> <p>Determinar la relación entre los Segmentos de créditos y la Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>HE3:</p> <p>Existe relación significativa entre los Segmentos de créditos y la dimensión Cobranza en la Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019</p>	<p>Etapa de admisión</p> <p>Etapa de seguimiento</p> <p>Etapa de cobranza</p>	<p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Segmentos de créditos</p> <p>O2 = Gestión del riesgo crediticio</p> <p>R = Relación de las variables</p>

				<p><b>POBLACION:</b> 30 servidores de la entidad</p> <p><b>MUESTRA CENSAL:</b> 30 servidores del área de Créditos.</p> <p><b>TECNICAS</b> E <b>INSTRUMENTOS:</b> Encuesta  Cuestionario</p>
--	--	--	--	---

### Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SEGMENTOS DE CRÉDITO	Sánchez Torres (1985) citado por Arévalo, señala que, “la teoría marxista proporciona una explicación sobre el comportamiento de la demanda de crédito”, La política de créditos de Crediscotia Financiera S.A. se basa fundamentalmente en dos segmentos: banca de consumo y microempresas.	Los créditos que otorgan las entidades financieras consideran dentro de sus políticas dos tipos: Los créditos de consumo, ya sean con devolución o revolventes, y los de libre disposición; tanto a personas naturales como a microempresarios.	Crédito de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crédito revolvente (tarjetas de crédito)</li> <li>● Crédito no revolvente (libre disponibilidad)</li> </ul>	Ordinal
			Crédito a Microempresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crédito para capital de trabajo</li> <li>● línea capital de trabajo</li> <li>● crédito para activos e inversiones</li> <li>● crédito para capital de trabajo (semillero)</li> <li>● crédito para autoconstrucción microempresa</li> </ul>	
	Según (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018) señala que			<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo de proceso de admisión (credit scoring)</li> </ul>	

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	“La gestión del riesgo de crédito de la Financiera se enfoca en procesos asociados al ciclo de vida de los créditos: admisión, seguimiento y cobranza, para lo cual diferencia los dos principales segmentos que administra que son consumo y microempresa.”	Con el propósito de aseguramiento de las líneas de crédito, las entidades financieras implementan etapas; desde el estudio y análisis de la factibilidad, pasa a la etapa de admisión, luego continúa el seguimiento para las amortizaciones, y culmina con la etapa de cobranza.	Etapa de admisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calificación del cliente</li> <li>● Aprobación del crédito</li> </ul>	Ordinal
			Etapa de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cartera sana</li> <li>● Cartera controlada</li> <li>● Cartera alto riesgo</li> </ul>	
			Etapa de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión directa</li> <li>● Intermediarios especializados</li> <li>● Expedientes Judicializados</li> </ul>	

## Matriz de Operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V1: SEGMENTOS DE CRÉDITO</b>	Crédito de consumo	● Crédito revolvente (tarjetas de crédito)	1. ¿El crédito revolvente se controla a través de tarjetas de crédito?	Nunca  Casi Nunca
		● Crédito no revolvente (libre disponibilidad)	2. ¿El crédito no revolvente es utilizado como de libre disponibilidad? 3. ¿El crédito no revolvente es destinado a compra directa y específica?	
		● Crédito para capital de trabajo	4. ¿El crédito otorgado a microempresas es para capital de trabajo?	
	Crédito a Microempresas	● Línea capital de trabajo	5. ¿El crédito a microempresas son utilizados para otra línea diferente a capital de trabajo?	A veces
		● crédito para activos e inversiones	6. ¿El crédito aprobado a microempresas es destinado para compra de activos? 7. ¿El crédito aprobado a microempresas es para destinar a inversiones?	Casi siempre
		● crédito para capital de trabajo (semillero)	8. ¿El crédito a microempresas es para capital de trabajo (semillero)?	Siempre
		● crédito autoconstrucción para microempresa	9. ¿El crédito para autoconstrucción permite real apoyo a la microempresa?	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V2:</b> <b>GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</b>	Etapa de admisión	● Modelo de proceso de admisión (credit scoring)	1. ¿En la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio se utiliza el modelo credit scoring?	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
		● Calificación del cliente	2. ¿En la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio es importante la calificación del cliente ?	
		● Aprobación del crédito	3. ¿Para culminar la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio es obligatorio la aprobación del crédito?	
	Etapa de seguimiento	● Cartera sana	4. ¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que revisar la cartera sana?	
		● Cartera controlada	5. ¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que evaluar la cartera controlada?	
		● Cartera alto riesgo	6. ¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que analizar la cartera de alto riesgo?	
	Etapa de cobranza	● Gestión directa	7. ¿En la etapa de cobranza del crédito otorgado hay que realizar la gestión directa?	
		● Intermediarios especializados	8. ¿En la etapa de cobranza para evitar el riesgo crediticio hay que encargar a intermediarios especializados?	

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Expedientes Judicializados</li></ul>	9. ¿En la etapa de cobranza, los expedientes judicializados es de alto riesgo crediticio?	
--	--	--	---	--

## El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

### **CUESTIONARIO**

El presente instrumento corresponde a la investigación “*Segmentos de créditos y gestión del riesgo crediticio, Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019*”. Voluntaria y anónimamente, marque en todas las preguntas con el aspa (X) eligiendo una de las cinco alternativas. Muchas gracias.

	1) Nunca	2) Casi Nunca	3) Algunas Veces	4) Casi Siempre	5) Siempre
	<b>PREGUNTAS</b>				
N°	<b>Variable 1: SEGMENTOS DE CRÉDITOS</b>				
	<b>Dimensión: CRÉDITO DE CONSUMO</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El crédito revolvente se controla a través de tarjetas de crédito?				
2	¿El crédito no revolvente es utilizado como de libre disponibilidad?				
	<b>Dimensión: CRÉDITO A MICROEMPRESAS</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿El crédito no revolvente es destinado a compra directa y específica?				
4	¿El crédito otorgado a microempresas es para capital de trabajo?				
5	¿El crédito a microempresas son utilizados para otra línea diferente a capital de trabajo?				
6	¿El crédito aprobado a microempresas es destinado para compra de activos?				
7	¿El crédito aprobado a microempresas es para destinar a inversiones?				
8	¿El crédito a microempresas es para capital de trabajo (semillero)?				
9	¿El crédito para autoconstrucción permite real apoyo a la microempresa?				
	<b>Variable 2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</b>				
	<b>Dimensión: ETAPA DE ADMISIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿En la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio se utiliza el modelo credit scoring?				
11	¿En la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio es importante la calificación del cliente ?				
12	¿Para culminar la etapa de admisión de la gestión del riesgo crediticio es obligatorio la aprobación del crédito?				
	<b>Dimensión: ETAPA DE SEGUIMIENTO</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que revisar la cartera sana?				
14	¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que evaluar la cartera controlada?				
15	¿Para la etapa de seguimiento de la gestión del riesgo crediticio hay que analizar la cartera de alto riesgo?				
	<b>Dimensión: ETAPA DE COBRANZA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿En la etapa de cobranza del crédito otorgado hay que realizar la gestión directa?				
17	¿En la etapa de cobranza para evitar el riesgo crediticio hay que encargar a intermediarios especializados?				
18	¿En la etapa de cobranza, los expedientes judicializados es de alto riesgo crediticio?				

## Confiabilidad y validez del instrumento

### A. Confiabilidad del Instrumento

La Confiabilidad se mide a través del alfa de Cronbach, para tal efecto se aplicó la prueba piloto a 16 colaboradores.

Utilizando el SPSS se ha obtenido el siguiente resultado:

**Tabla 8:**  
*Tabla para Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad del Instrumento*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Nota.** Tabla tomada de Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003)

**Tabla 9:**  
*Resumen del Procesamiento de los 16 casos de la aplicación del Instrumento como prueba piloto.*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	16	100,0

Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	16	100,0

**Tabla 10:**

*Estadística de Confiabilidad del Instrumento “Segmentos de créditos y la gestión del riesgo crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia El Tambo-2019”*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	18

**Fuente:** Procesado con el Software IBM SPSS Versión 25

### Interpretación

De acuerdo al resultado es de  $\alpha=0.941$ ; y según a la escala utilizada de rangos, se encuentra como alta, por cuanto, permite aplicar el instrumento a la muestra real.

### B. Validez del instrumento

**Tabla 11:**

*Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento “Segmentos de créditos)”*

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINION
HUGO ARMANDO MAYTA CUEVA	Magister	Aplicable
PAUL CESAR CALDERON FERNANDEZ	Magister	Aplicable
PERCY TITO AVILA ZANABRIA	CPCC	Aplicable

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos

**Tabla 12:**  
*Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento “gestión del riesgo crediticio”*

<b>EXPERTOS</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>OPINION</b>
HUGO ARMANDO MAYTA CUEVA	Magister	Aplicable
PAUL CESAR CALDERON FERNANDEZ	Magister	Aplicable
PERCY TITO AVILA ZANABRIA	CPC	Aplicable

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos

### La data de procesamiento de datos

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
N° Encuestado	VARIABLE N° 1: SEGMENTOS DE CRÉDITO									TOTAL
	CRÉDITO DE CONSUMO			CRÉDITO A MICROEMPRESAS						
1	5	4	4	5	4	4	4	4	2	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	26
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	2	2	2	2	3	27
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
11	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
13	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25
14	2	2	2	2	2	3	2	3	3	21
15	4	4	4	4	2	2	2	4	4	30
16	4	2	4	2	2	2	2	3	3	24
17	4	2	4	2	4	2	2	4	4	28
18	4	2	4	4	2	2	2	2	2	24
19	4	4	4	2	2	2	2	2	2	24
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
21	3	2	3	2	2	2	2	4	4	24
22	4	3	2	4	4	4	2	2	2	27
23	2	3	2	2	2	2	4	4	4	25
24	4	2	2	4	4	4	2	2	2	26
25	4	4	4	4	2	2	4	4	4	32
26	4	2	4	2	2	2	2	2	3	23
27	4	2	4	2	3	3	2	2	2	24
28	4	2	4	3	2	5	3	3	3	29
29	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
30	3	2	3	2	2	3	3	2	3	23
31	4	2	4	4	2	2	2	2	2	24
32	4	4	4	2	2	2	2	2	2	24

ITEMS	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
N° Encuestado	VARIABLE N° 2 : GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO									TOTAL
	ETAPA DE ADMISIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO			ETAPA DE COBRANZA			
1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	26
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	16
4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	16
5	4	4	4	2	2	4	2	2	4	16
6	4	4	4	4	2	4	4	2	4	20
7	2	2	2	2	4	2	2	4	2	16
8	4	2	2	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	3	2	4	4	2	4	4	20
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	24
12	3	4	3	3	3	2	3	3	2	16
13	3	3	3	2	3	3	2	3	3	16
14	4	2	2	2	2	3	2	2	4	15
15	4	4	4	2	4	4	2	4	4	20
16	2	2	2	3	2	4	3	2	4	18
17	4	4	4	2	4	2	2	4	2	16
18	2	3	3	2	4	4	2	4	4	20
19	2	3	2	4	4	2	4	4	2	20
20	2	2	2	2	3	4	2	4	3	18
21	4	4	4	2	4	4	2	4	4	20
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
23	2	2	2	2	4	2	2	4	2	16
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	2	4	4	2	4	4	20
26	4	4	4	4	2	2	2	2	2	14
27	2	4	2	4	4	4	4	4	4	24
28	4	2	2	3	3	2	3	3	2	16
29	3	2	3	2	3	3	2	3	3	16
30	2	2	2	2	4	4	2	4	4	20
31	2	3	3	2	4	4	2	4	4	20
32	2	3	2	4	4	2	4	4	2	20

**Consentimiento informado****“Año de la Universalización de la Salud”**

GUSSE ARDACH CASTRO ARROYO  
Funcionario de Negocios Consumi

**SOLICITO:** CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION SEGMENTOS DE CREDITO Y GESTION DEL RIESGO CREDITICIO EN CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. AGENCIA EL TAMBO - 2019

**SEÑOR (A) GERENTE DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA – EL TAMBO**

Por el presente los solicitantes Enrique Rolly Terreros Julca con DNI 43700304 y Henry Mark Nuñez Vargas con DNI 46351959 ; egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para el consentimiento informado para el desarrollo de la investigación Segmentos de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en Crediscotia Financiera S.A. Agencia el Tambo, mediante la aplicación de encuestas evidencias Fotográficas y otros, respectivamente.

Seguros de su amable aceptación agradeceré ordene a quien corresponde por ser nuestra petición de justicia social.

El Tambo, 21 de Octubre 2020

Atentamente,



**Enrique Rolly Terreros Julca**  
DNI 43700304



**Henry Mark Nuñez Vargas**  
DNI 46351959

Fotos de la aplicación del instrumento

