

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



**TESIS**

**Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco  
Agencia Chanchamayo – 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(as) : Bach. Huayta Pizarro Delsy Eli  
Bach. Perales Luna Deysi Inez

Asesor : Mtro. Vila Flores Javier

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 05.09.2019 – 04.09.2020

Huancayo, Perú

**2022**

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS**  
**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE LA**  
**INVERSIÓN EN MI BANCO AGENCIA CHANCHAMAYO –**  
**2019****PRESENTADA POR:**

Bach. Huayta Pizarro, Delsy Eli  
Bach. Perales Luna Deysi Inez

**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

**Asesor:**

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN**

**EN MI BANCO AGENCIA CHANCHAMAYO – 2019**

**Asesor:**  
**CPC Javier Vila Flores**

### **DEDICATORIA**

Este estudio de investigación lo dedicamos a nuestros progenitores, por brindarnos su apoyo y comprensión, siendo el sostén que requeríamos día a día, para no rendirnos y lograr los objetivos y metas que nos habíamos planteado, a nuestros hermanos por motivarnos y comprender nuestras acciones que realizamos a fin de lograr nuestros propósitos.

Delsy y Deysi

### **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a Dios por habernos guiado en nuestra labor.

De manera muy especial a nuestros padres quienes son nuestra fortaleza y motivo para poder conseguir nuestros objetivos para seguir desarrollándonos como profesionales.

Delsy y Deysi

## CONTENIDO

Caratula.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Hoja de aprobación de jurados .....	i
Falsa portada .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Asesor: .....	iv
Dedicatoria.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimiento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Contenido.....	vii
Contenido de tablas .....	x
Contenido de figuras.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
CAPITULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	14
1.2. Delimitación del Problema.....	15
1.3. Formulación del Problema .....	16
1.3.1.Problema General.....	16
1.3.2.ProblemasEspecíficos .....	16
1.4. Justificación.....	16
1.4.1.Social.....	16
1.4.2.Teórica.....	17
1.4.3.Metodológica.....	17
1.5. Objetivos .....	17

1.5.1.Objetivo General.....	17
1.5.2.Objetivos Específicos .....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	21
2.3. Marco conceptual .....	24
CAPITULO III .....	26
HIPÓTESIS .....	26
3.1. Hipótesis General .....	26
3.2. Hipótesis Especifica .....	26
3.3. Variables .....	26
CAPITULO IV .....	32
METODOLOGÍA.....	32
2.1. Método de Investigación.....	32
2.2. Tipo de Investigación .....	32
2.3. Nivel de Investigación.....	33
2.4. Diseño de Investigación .....	33
2.5. Población y Muestra.....	34
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	34
2.7. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos .....	35
2.8. Aspectos Éticos de la Investigación .....	35
CAPITULO V.....	37
RESULTADOS.....	37
5.1. Descripción de Resultados.....	37

5.2. Contrastación de Hipótesis .....	46
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	50
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	56
Matriz de consistencia .....	57
Matriz de operacionalización.....	61
Instrumento de investigación.....	63
La data de procesamiento de da datos .....	65
Consentimiento informado .....	66

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla N° 1 <i>Pregunta: “¿Se evalúan los requisitos necesarios para el crédito?”</i> .....	37
Tabla N° 2 <i>Pregunta: “¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito?”</i> .....	38
Tabla N° 3 <i>Pregunta: “¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?”</i> .....	39
Tabla N° 4 <i>Pregunta: “¿Se hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito?”</i> .....	41
Tabla N° 5 <i>Pregunta: “¿Se controla el pago puntual de los créditos?”</i> .....	41
Tabla N° 6 <i>Pregunta: “¿Los identifican los riesgos en sus créditos?”</i> .....	42
Tabla N° 7 <i>Pregunta: “¿Se examina la capacidad de pago del cliente?”</i> .....	43
Tabla N° 8 <i>Pregunta: “¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito?”</i> .....	44
Tabla N° 9 <i>Pregunta: “¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital?”</i> .....	45

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura N <sup>a</sup> 1: Su empresa recibe financiamiento en los últimos años .....	37
Figura N <sup>o</sup> 2: ¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito? .....	38
Figura N <sup>o</sup> 3: ¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?.....	39
Figura N <sup>o</sup> 4: ¿Se hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito? .....	40
Figura N <sup>o</sup> 5: ¿Se controla el pago puntual de los créditos? .....	41
Figura N <sup>o</sup> 6: ¿Los identifican los riesgos en sus créditos? .....	42
Figura N <sup>o</sup> 7: ¿Se examina la capacidad de pago del cliente? .....	43
Figura N <sup>o</sup> 8: ¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito? .....	44
Figura N <sup>o</sup> 9: ¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital? .....	45

## RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de una serie de investigaciones, orientado a la Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019.

En la investigación tiene origen en que los incumplimientos de pagos a nuestra entidad financiera denotan un perjuicio en los ingresos como efecto tenemos una notable caída en la cartera de los asesores financieros por otro lado la recuperación de la inversión deficiente genera problemas financieros para la entidad elevando la morosidad, el mal manejo de las políticas y procedimientos de nuestra entidad por parte de los asesores financieros son el principal problema con una mala gestión crediticia sin incurrir en los riesgos que acarrearán en un futuro .

Se planteó como problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019?. Como objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019. Planteando la siguiente hipótesis principal: Existe una Relación Significativa entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019.

El método que se aplicó a la investigación es el método científico, el tipo de investigación de acuerdo a lo desarrollado en la investigación aplicada, con diseño de investigación descriptivo correlacional. La muestra de la investigación fue de 23 individuos que pertenecen a la empresa, aplicándoles el instrumento de cuestionario donde se obtuvo la siguiente conclusión: la correlación es de 0.586, lo que permite afirmar que Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo tienen relación. La variable Gestión de Crédito si tiene relación con la variable Recuperación de la Inversión.

**PALABRAS CLAVE:** GESTIÓN, CRÉDITO, RECUPERACIÓN E INVERSIÓN

## ABSTRACT

This work is the result of a series of investigations, focused on Credit Management and Investment Recovery in My Bank Agency Chanchamayo - 2019.

The investigation originates from the fact that the non-payment of payments to our financial entity denotes a loss in income, as a result we have a notable fall in the portfolio of financial advisors, on the other hand, the recovery of the deficient investment generates financial problems for the entity, raising late payment, mishandling of our entity's policies and procedures by financial advisors are the main problem with bad credit management without incurring the risks that they will entail in the future.

The main problem was: What is the relationship between Credit Management and Investment Recovery in My bank agency Chanchamayo 2019 ?. Objective: To determine the relationship between Credit Management and Investment Recovery in My bank agency Chanchamayo 2019. Posing the following main hypothesis: There is a Significant Relationship between Credit Management and Recovery of investment in My bank agency Chanchamayo 2019.

The method that was applied to the research is the scientific method, the type of research according to what was developed in the applied research, with a descriptive correlational research design. The sample of the investigation was of 23 individuals that belong to the company, applying the questionnaire instrument where the following conclusion was obtained: the correlation is 0.586, which allows to affirm that Credit Management and Recovery of the investment in My bank agency Chanchamayo are related. The Credit Management variable is related to the Investment Recovery variable.

**KEY WORDS: MANAGEMENT, CREDIT, RECOVERY AND INVESTMENT**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.Descripcion de la Realidad Problemática

Establecer la relación que existe entre Gestión de Créditos y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019. En vista de que en las distintas instituciones financieras privadas de nuestro medio se observa el mismo patrón de una mala gestión de créditos y como consecuencia de esta no se obtiene una adecuada recuperación de la inversión.

Los incumplimientos de pagos a nuestra entidad financiera denotan un perjuicio en los ingresos como efecto tenemos una notable caída en la cartera de los asesores financieros por otro lado la recuperación de la inversión deficiente genera problemas financieros para la entidad elevando la morosidad, el mal manejo de las políticas y procedimientos de nuestra entidad por parte de los asesores financieros son el principal problema con una mala gestión crediticia sin incurrir en los riesgos que acarrearán en un futuro .

Los créditos otorgados en una línea de negocio relativamente arriesgada con una clientela con bajos ingresos así mismo el uso inapropiado de las centrales de riesgo trae como consecuencia no estar consciente de que ciertos deudores pueden tener malos antecedentes crediticios o comportamientos a nivel de deudas que no favorezcan a la entidad este inconveniente surge por obviar muchas políticas y procedimientos al tratar de otorgar el crédito sin medir las consecuencias.

En terminología económica, el crecimiento de una micro o pequeña empresa requiere de mayor cantidad de personal de trabajo e inversiones, lo cual genera mas

oportunidades de empleo, resultando beneficioso y contribuyente a la formación de producto bruto interno – PBI: sin embargo, para las financieras significa el enfrentamiento de un grupo de obstáculos al momento de otorgarles un crédito muchas veces sin pasar los filtros y políticas de la empresa por otro lado los documentos que piden para solicitar un crédito son demasiado tediosos.

Asimismo, referente a las líneas y porcentaje de créditos, uno de los principales y mas antiguos paradigmas, es que los negocios al tener bajos ingresos no pueden pagar los altos costos reales que llevan consigo los pequeños préstamos. Las entidades financieras manifiestan que se debe dar una mayor importancia a los negocios, por la estabilidad económica que presentan de manera regular; sin embargo, resulta algunos de estos empresarios, manejan sus negocios sin recibir una capacitación o poseer conocimientos administrativos, es decir, toman decisiones de acuerdo a ciertas intuiciones o corazonadas y no a un análisis real de los elementos componentes de un préstamo, por lo que se considera, que dicho manejo empírico es uno de los problemas más álgidos.

## **1.2.Delimitación del Problema**

### Delimitación Espacial

La investigación se lleva a cabo en Mi Banco agencia Chanchamayo – 2019

### Delimitación Temporal

El periodo en el que se realizó la investigación a fin de proponer como transformar la realidad observada comprende los seis meses del presente año, específicamente los meses de agosto a febrero considerando que la investigación es de corte transversal con datos tomados en un momento en el tiempo.

## Delimitación Conceptual o Temática

La investigación, fue delimitada conceptualmente en la Gestión de Créditos por Fuentes C. (2018) donde plantea que la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio.

Por otro lado, Recuperación de la inversión según Tam F. (2016) donde define que la recuperación de la inversión es el periodo de tiempo que se requiere para recuperar el capital invertido en la fase inicial de un proyecto así mismo refiere que es la recuperación del capital de crédito.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019?
2. ¿Qué relación existe entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social**

Mi Banco agencia Chanchamayo con nuestra investigación buscamos mejorar la gestión de crédito y consecuentemente la recuperación de la inversión a fin de mejorar y optimizar nuestras dos variables las mismas que permitirán mayores ingresos.

### **1.4.2. Teórica**

Esta investigación la realizaremos con la pretensión de contribuir con el conocimiento ya existente y nuestros resultados podrán sistematizarse en una propuesta para las demás entidades financieras y la mejor nuestra empresa a fin de tener una gestión de créditos mucho más eficiente y que involucre esta mejora a la recuperación de la inversión.

Además de que esta investigación busca determinar el grado de relación que existe entre nuestras dos variables.

### **1.4.3. Metodológica**

En nuestra investigación metodológicamente estamos utilizando técnicas, instrumentos y herramientas para nuestro estudio que mejorar la gestión de créditos que un campo muy amplio que no solo ayudara a nuestra empresa si no a muchas otras del mismo sector.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019.
2. Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### A Nivel Internacional

De acuerdo con Ramírez V. (2016) en su tesis titulada “Gestión de Créditos en la Empresa Comercial Facilito de la Provincia de los Ríos” tesis para optar el título de ingeniera en contabilidad superior de la Universidad Regional Autónoma de los Andes del país de Ecuador concluye.

“Los empleados de la empresa desconocen los objetivos de la evaluación de los riesgos, objetivos internos y externos, estos factores ocasionan un mal reporte información. No se aplica un proceso que evalúa la calidad del funcionamiento al control interno en el tiempo. Realizar un código de ética por medio de este documento se establezcan los principios generales, establecer políticas, agregar al organigrama las áreas donde se especifique las funciones y responsabilidades de los empleados. Los objetivos deben ser establecidos y comunicados, se deben realizar evaluaciones internas y externas que permitan controles a sus objetivos, estos ayudaran a identificar los factores críticos y establecer criterios para medirlos”.

##### A Nivel Nacional

Como afirma López E. (2016) en su tesis titulada “Gestión de Créditos y la Administración de las Cuentas por Cobrar de Chancay” tesis para optar la maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Chancay – Perú concluye.

“La presente investigación respecto al objetivo general, demuestra que; Existe relación significativa entre la Gestión de créditos y la administración de los créditos para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.710, representó una alta asociación entre las variables”.

Como expresa Alvarado M. (2015) en su tesis con el título “El Proceso de Gestión de Créditos y Cobranzas en la Mejora en la Situación Económica y Financiera de la Empresa en Trujillo 2015” tesis para optar el título profesional de contador público de la Universidad Privada del Norte de la ciudad de Trujillo – Perú concluye.

“Se demostró que el proceso de créditos y cobranzas aumento la liquidez en un 69% con respecto al año anterior, bajo el endeudamiento en sus cuentas por pagar comerciales en un 11% y en sus obligaciones financieras en un 22% y como no existen provisiones del año 2014 de su cartera morosa, no se puede mostrar en los EEFF y finalmente el índice de morosidad bajo en un 77.6% y como no existía un control en su recuperación de cartera. - De acuerdo al diagnóstico realizado sobre la situación económica de la empresa comercial Inversiones D'Kar S.A.C. a diciembre 2014 mostraba una utilidad neta de S/. 4,982.60 nuevos soles, lo que representaba un 1% del total de las ventas netas, siendo una situación económica inestable. Al analizar la situación financiera, se encontró que el nivel de endeudamiento del año 2014 fue de 40%. El alto nivel de endeudamiento a corto plazo se debe a obligaciones financieras que solicitaba la empresa para cubrir el desbalance económico causado por dar muchos créditos a confianza, generando una

inestabilidad económica, por no recuperar los pagos a tiempo. - El diseño del nuevo proceso de créditos y cobranzas, se encaminó a mejorar la situación económica-financiera de la empresa comercial Inversiones D'kar S.A.C. Se elaboró nuevos Flujogramas, un MOF, MAPRO y las políticas de créditos y cobranzas; estableciendo un límite de crédito, se llegó a clasificar a los clientes con un crédito apropiado y se plantearon nuevos objetivos estratégicos, proyectando así una buena información en su cartera”.

Como afirma Jimenez N. (2015) en su tesis titulada “La gestión de Créditos como alternativa de solución a los Problemas de Morosidad” tesis para optar el grado de maestría en administración de la “Universidad Católica los Ángeles Chimbote” de la ciudad de Chimbote – Perú concluye:

“La deficiente gestión de la calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento en la tasa de morosidad de la micro y pequeña empresa. 2. El índice de morosidad en los periodos de análisis, se registró una variación negativa de 0.83 % entre los ejercicios 2014 al 2015, sin embargo, el rubro que mantiene un alto índice de mora es la micro empresa. Comparando con la mora del sistema de cajas municipales la CMAC Santa supera el 10 %. 3. La deficiente gestión de la calidad crediticia tuvo como consecuencia resultados negativos en los Estados Financieros lo que se visualiza en la ratio de provisiones en un 27.30% entre los años de análisis”.

## 2.2.Bases Teóricas o Científicas

### 2.2.1. Gestión de créditos

Como señala Fuentes C. (2018, p. 10) en su libro “Gestión de Créditos” primera edición del país de Chile define.

“Que la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio para poder tener una administración y una buena recuperación del capital invertido disminuyendo el riesgo de morosidad y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa para estos efectos”.

Brachfield (2014) menciona lo siguiente:

Que la gestión financiera de créditos está “basado en el axioma de que la medición del valor de una empresa se efectúa mejor evaluando los flujos de tesorería que calculando los beneficios contables. Una gestión activa permite que la empresa reciba un constante y abundante flujo de tesorería, dinero que puede revertirse y asegurar los ingresos”. (p. 16)

A partir de lo anterior, es posible mencionar que la gestión financiera requiere la implementación de una serie de normas que rijan los créditos y procesos a seguir a fin de lograr cobranza eficaz de los mismo, estas deben ser iguales y de conocimiento, tanto para la entidad crediticia, como para el usuario, teniendo en cuenta que estas no deben afectar los ingresos y el buen funcionamiento de la entidad. Además, es importante la evaluación del flujo del efectivo, concordantes con los créditos, es decir, debe permanecer en un nivel promedio.

Según Gitman (2014) hace mención:

Que la gestión de créditos, “es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el periodo promedio de cobro. El periodo promedio de cobro consta de dos partes. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas”. (p. 559)

De lo anterior, se resalta que el fin de la administración es realizar cobranzas de acuerdo a lo acordado con los usuarios crediticios, claro está, cuan pronto sea posible y considerando las técnicas de cobranza normadas por la entidad; es decir, el logro de cobranzas comprende tres temas: la selección para su otorgamiento, los términos y la supervisión de crédito.

#### **2.2.1.1.Administración Efectiva de Créditos**

Tal como expresa Hernández J. (2013, p. 15) plantea

“Que el análisis de los créditos bajo el enfoque de la prevención del mismo se puede tener mayor control y gestionar las cobranzas así mismo se debe tener un método de organización de las mismas que permitan alcanzar de los objetivos de la entidad”.

#### **2.2.1.2.Administración del Riesgo Crediticio**

Según Cristóbal J. (2012, p. 3) lo define como

“La solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y

rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación”.

#### 2.2.2. Recuperación de la inversión

Como expresa Tam F. (2016, p 3) en su libro “Recuperación de la Inversión” tercera edición de la ciudad de México sostiene

“Que la recuperación de la inversión es un criterio para valorar inversiones que queda definido como el periodo de tiempo que se requiere para recuperar el capital invertido en la fase inicial de un proyecto así mismo nos dice que también es la recuperación del dinero de tal forma que se convierte en un indicador para evaluar la liquidez de los proyectos”.

##### **2.2.2.1. Tiempo de Recuperación de créditos**

A juicio de Calcina A. (2010, p .5) plantea

“Que el tiempo de recuperación de créditos es básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación”.

##### **2.2.2.2. Recuperación del Capital Crediticio**

Según Aldridge C. (2018, p. 6) define

Que esto se refiere al dinero en efectivo. Por lo tanto, la recuperación del capital crediticio es una forma de recuperar una salida de dinero. La mayoría de

las personas y las empresas consideran que esto es muy importante esto se conoce esto como un retorno, o recuperación de capital.

### **2.3.Marco conceptual**

#### **A. Administración Efectiva de Créditos**

Tal como expresa Hernández J. (2013, p. 15) plantea

“Que el análisis de los créditos bajo el enfoque de la prevención del mismo se puede tener mayor control y gestionar las cobranzas así mismo se debe tener un método de organización de las mismas que permitan alcanzar de los objetivos de la entidad”.

#### **B. Administración del Riesgo Crediticio**

Según Cristóbal J. (2012, p. 3) lo define como

“La solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación”.

#### **C. Tiempo de Recuperación de créditos**

A juicio de Calcina A. (2010, p .5) plantea

“Que el tiempo de recuperación de créditos es básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación”.

#### D. Recuperación del Capital Crediticio

Según Aldridge C. (2018, p. 6) define que la recuperación del capital crediticio, es volver a obtener una salida de dinero. Esto es considerado como muy importante, tanto para las empresas como por las personas, pues es el retorno del capital invertido.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una Relación Significativa entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019.

#### 3.2. Hipótesis Especifica

1. Existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019
2. Existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019

#### 3.3. Variables

Variable 1:

Gestión de Créditos

Como señala Fuentes C. (2018, p. 10) en su libro “Gestión de Créditos” primera edición del país de Chile define.

“Que la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio para poder tener una administración y una buena recuperación del capital invertido disminuyendo el riesgo de morosidad y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa para estos efectos”.

Variable 2:

Recuperación de la Inversión

Según Aldridge C. (2018, p. 6) define

“Que esto se refiere al dinero en efectivo. Por lo tanto, la recuperación del capital crediticio es una forma de recuperar una salida de dinero. La mayoría de las personas y las empresas consideran que esto es muy importante esto se conoce esto como un retorno, o recuperación de capital”.

### Operacionalización de la variable

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INTEM	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Gestión de Crédito	Por su posición en la hipótesis  Variable 1	Fuentes C. (2018) donde plantea que la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio.	Administración Efectiva de Créditos	Desarrollo de estrategias crediticias	A. ¿Existe una política clara de la gestión de créditos? B. ¿La entidad cuenta con modelos y parámetros para identificar el riesgo del crédito? C. ¿Se aplican límites de créditos efectivos para los clientes?	TÉCNICA: ENCUESTA  INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4  A veces: 3 Casi Nunca: 2  Nunca: 1
				Gestión de cuentas por cobrar	A. ¿Se vigila el cumplimiento de los límites regulatorios e internos establecidos en la empresa? B. ¿Se cuenta con la información correcta de los clientes para optimizar los procesos de gestión? A. ¿Se lleva una revisión periódica de		
			Administración del Riesgo Crediticio				

				<p>Parámetros crediticios</p> <p>la solvencia de los clientes?</p> <p>B. ¿Se tienen procesos operativos para mejorar la gestión crediticia?</p>		
				<p>Maximizar la rentabilidad</p> <p>A. ¿Se respetan los niveles de autonomía para la aprobación de los créditos?</p> <p>B. ¿Se identifican señales de alerta temprana que indiquen una evolución negativa del deudor o del mercado?</p> <p>C. ¿Se realizan informes periódicos para identificar y reportar exposiciones crediticias de alto riesgo?</p>		
Recuperación de la Inversión	Por su posición en la hipótesis	según Tam F. (2016) donde define que la recuperación de			A. ¿se ofrecen pagos flexibles para los clientes?	



				Retorno de la Inversión Crediticia	Riesgo cuando no se recupera el capital? B. ¿La empresa cuenta con un comité de riesgo que garantice el seguimiento de la recuperación del capital?		
				Recuperación del Capital Invertido	A. ¿cuentan con manuales de administración de riesgo para la recuperación del capital? B. ¿Se definen criterios prudenciales para identificar la recuperación del capital?		

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 2.1.Método de Investigación

##### Método General

El método general es el utilizado en nuestra investigación porque seguiremos el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados serán aceptados como válidos para nuestra investigación

##### Método Especifico

Esta etapa de la investigación tuvo las siguientes etapas:

##### Método Deductivo:

Se partirá de una premisa para sacar conclusiones del problema o caso particular. Este método se utilizó con el objetivo de inferir desde la esfera individual hacia lo general, es decir los valores obtenidos para cada expediente en análisis nos permitió desarrollar elementos de generalidad hacia todo el universo de los casos en estudio

##### Método Inductivo:

Se utilizará porque se basa en la observación y en la experimentación; comienza con la recolección de datos; se establecen regularidades y relaciones entre los datos observados.

#### 2.2.Tipo de Investigación

El tipo de la investigación que se aplicó en nuestra investigación será de tipo aplicada, porque se utilizó bases teóricas y las consecuencias prácticas que derivan de estas. Además, busca conocer para hacer, para actuar, para construir, y para modificar. Es así

que la presente se considera una investigación de tipo aplicada, toda vez que sus resultados se utilizarán inmediatamente es la solución de un problema.

### 2.3. Nivel de Investigación

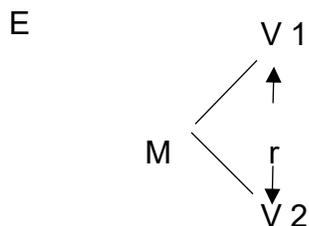
De acuerdo a la naturaleza del estudio de investigación, se utilizará el nivel de las características de un estudio Descriptivo – Correlacional, porque describen relaciones entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento determinado porque los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, mide, evalúa y recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

### 2.4. Diseño de Investigación

El diseño de investigación que utilizaremos es el descriptivo porque miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investiga.

Ya que se encargan de identificar la relación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta forma un valor un tanto explicativo, con esto puede conocer el comportamiento de otras variables que estén relacionadas.

Esquema: Donde:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable 1

V2: Variable 2

r: Correlación entre variables

## **2.5.Población y Muestra**

### Población

La población que tendremos en cuenta en nuestra investigación en el cual se tomaran un total de 23 que se define como la totalidad. del universo poblacional del estudio en Mi Banco – Chanchamayo- 2019.

### Muestra

Siendo la presente investigación su población 23 individuos, se planteará la muestra censal. La muestra censal nos menciona que, al ser la población menor de 100 se aplicara la misma cantidad para la muestra. Para la presente investigación se aplicara el instrumento a 23 individuos.

## **2.6.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### 2.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

#### Fuentes Primarias

Observación. Consistió en el registro sistemático; valido y confiable de situaciones observables atreves de un conjunto de dimensiones e indicadores.

#### Fuentes Secundarias

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo son referencia y sirven como un apoyo

Encuestas. Cuestionarios para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes donde los encuestados emiten sus juicios que, a su modo de percibir la realidad caracterizan a la organización. El cuestionario es una escala tipo Likert, que mide el nivel de desarrollo de la gestión del talento humano y la Rentabilidad

de la Inversión, el formato de respuesta de cada ítem, está pre codificada en valores: Muy Eficiente = 5 puntos. Eficiente = 4 puntos. Regular = 3 puntos. Deficiente = 2 puntos. Muy deficiente = 1 punto. Orientados para cada uno de los indicadores

#### 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumentos de recolección de datos tendremos los cuestionarios que son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo; porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador.

Técnicas	Instrumentos
Observación	Fichas de observación
Encuesta	Cuestionario de encuestas

### 2.7. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Esta acción fue efectuada contando con el apoyo del software informático de SPSS, donde a partir de los datos recopilados se generarán los aplicativos estadísticos que nos permitieron determinar la correlación entre las variables en estudio. El estadístico utilizado fue el Chi cuadrado, donde a partir de los resultados expresados por el software informático SPSS, en especial la significancia asimétrica bilateral determinar la validez o rechazo de las variables, donde el valor cero indica que las variables no son independientes y por tanto existe una asociación entre ellas.

### 2.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe

existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de Resultados

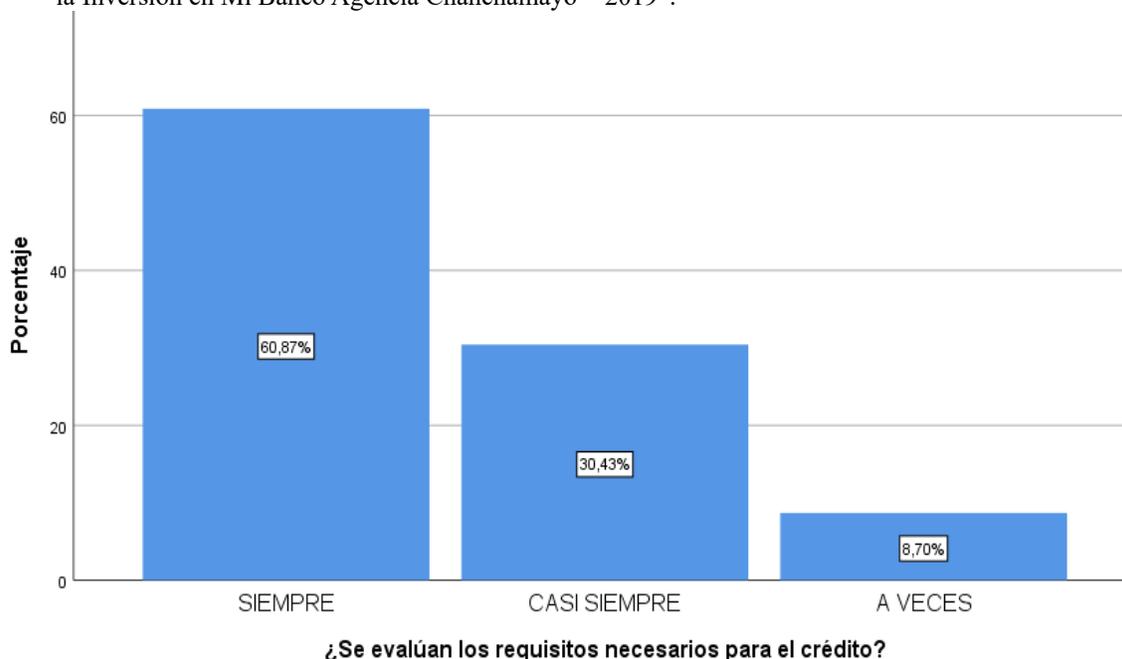
Se describe los resultados a través de gráficos y tablas, que se obtiene en el desarrollo, para lo cual se utilizó un cuestionario que consta de 19 preguntas para la encuesta, donde se logró evaluar Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019.

**Tabla N° 1**

*Pregunta: “¿Se evalúan los requisitos necesarios para el crédito?”*

		¿Se evalúan los requisitos necesarios para el crédito?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	14	60,9	60,9	60,9
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	91,3
	A VECES	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.



**Figura N° 1:** Su empresa recibe financiamiento en los últimos años

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### Interpretación:

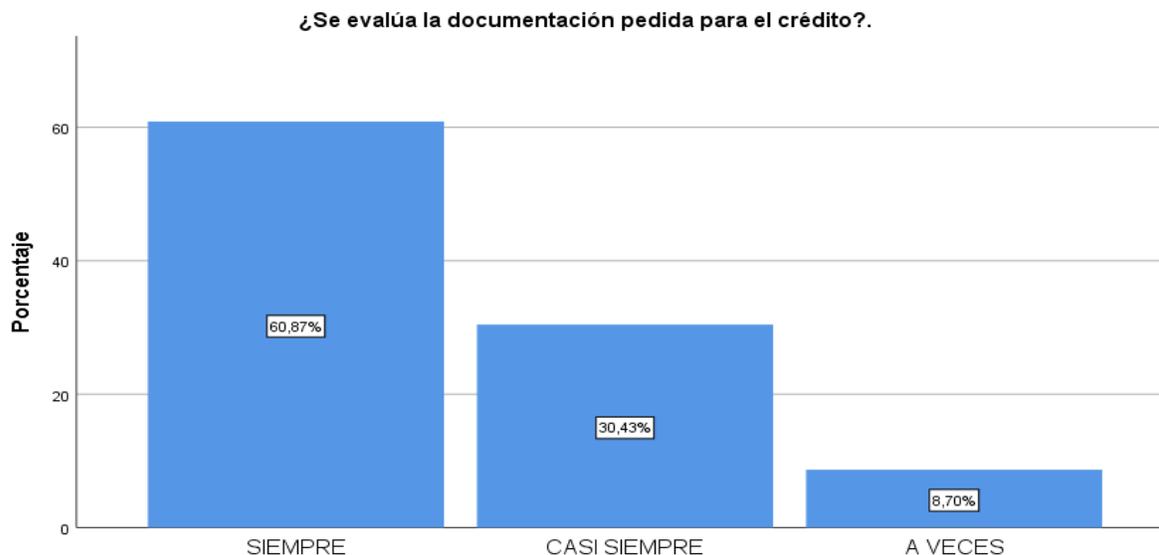
En la tabla 1 figura 1 nos muestra los resultados obtenidos en el total de las encuestas que se realizó, en ella podemos observar que el resultado más alto es de 60,87% nos muestra que siempre están evaluando los requisitos necesarios para el crédito, además de ello el 30.43% y 8.70 % se encuentra respectivamente en casi siempre y a veces evalúan los requisitos necesarios para el crédito.

**Tabla N° 2**

*Pregunta: “¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito?”*

<b>¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	14	60,9	60,9	60,9
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	91,3
	A VECES	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.



**Figura N° 2:** ¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### Interpretación:

En la tabla 2 y la figura 2 nos muestra que un 60.87% de los encuestados ha respondido que siempre evalúan la documentación pedida para el crédito, seguidamente de un 30.43%

casi siempre evalúa la documentación pedida para el crédito, y el 8.70% represente que a veces evalúa la documentación pedida para el crédito.

**Tabla N° 3**

*Pregunta: “¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?”*

		¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	5	21,7	21,7	21,7
	CASI SIEMPRE	10	43,5	43,5	65,2
	A VECES	7	30,4	30,4	95,7
	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.



**Figura N° 3:** ¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### **Interpretación:**

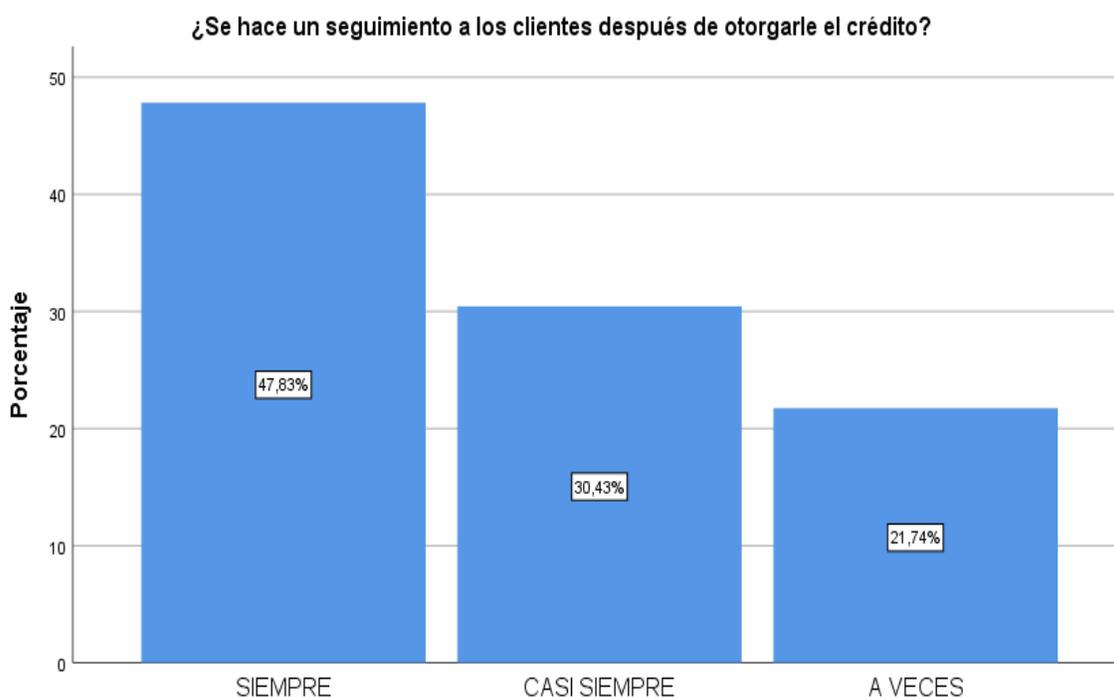
En la tabla 3 y figura 3 se muestran los resultados de la pregunta, El 21.74% refiere que siempre se hace un adecuado seguimiento al cliente, seguidamente de un 43.48% casi siempre se hace un adecuado seguimiento al cliente, seguidamente de un 30.43% a veces realiza un adecuado seguimiento al cliente, y un 4.35% casi nunca realiza un adecuado seguimiento al cliente.

**Tabla N° 4**

*Pregunta: “¿Se hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito?”*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	11	47,8	47,8	47,8
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	78,3
	A VECES	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Figura N° 4:** ¿Se hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Interpretación:**

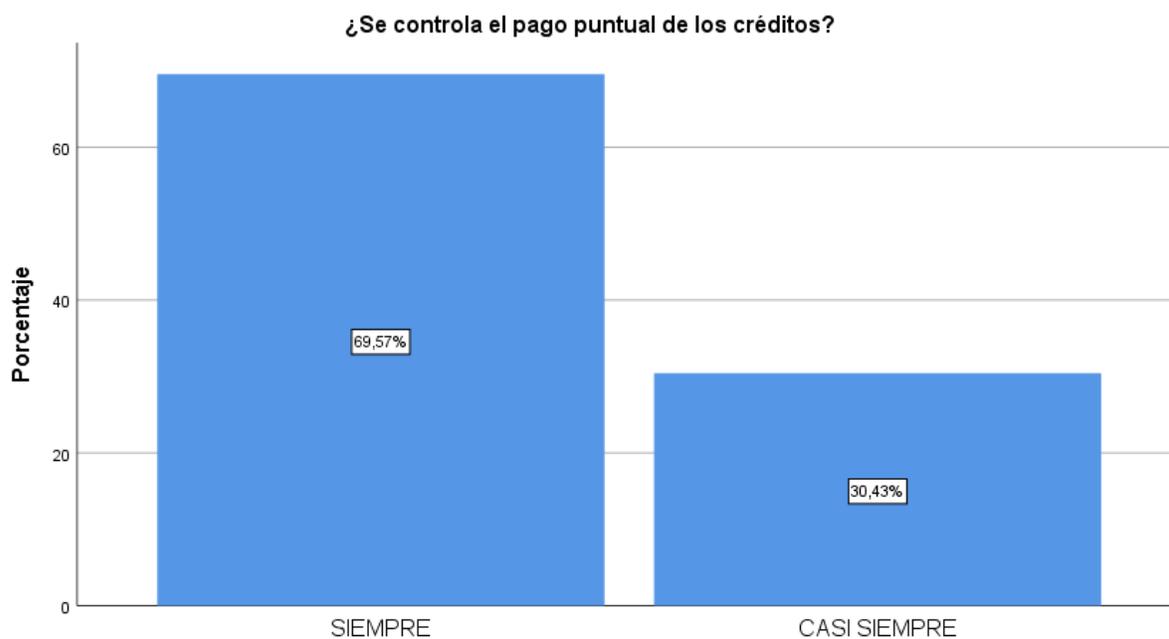
En la tabla 4 de la figura 4 en respuesta a nuestra pregunta, el 47.83% de los analistas hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito, seguidamente de un 30.43% casi siempre realiza un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito. Y el 21.74% a veces realiza un seguimiento al cliente después de otorgarles el crédito.

**Tabla N° 5**

Pregunta: “¿Se controla el pago puntual de los créditos?”

		¿Se controla el pago puntual de los créditos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	16	69,6	69,6	69,6
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Figura N° 5:** ¿Se controla el pago puntual de los créditos?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### Interpretación:

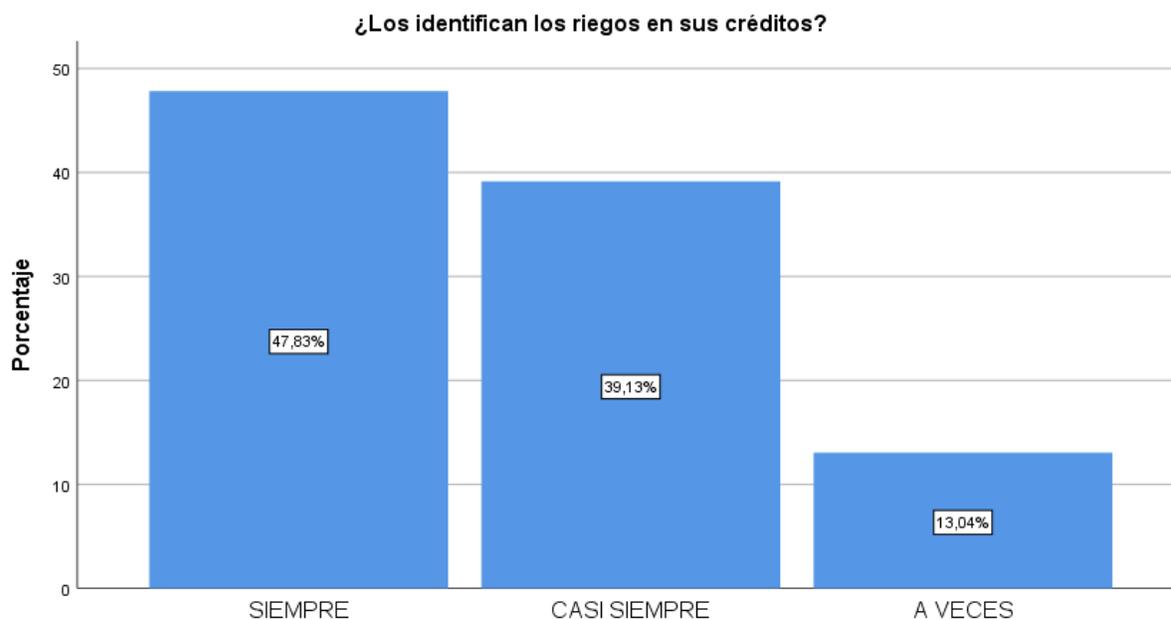
En la tabla 5 y figura 5 se hace notar los porcentajes de la pregunta, el 69.57 % siempre realiza un control del pago puntual de los créditos, seguidamente de una 30.43% casi siempre realiza un control del pago de los créditos.

**Tabla N° 6**

*Pregunta: “¿Los identifican los riesgos en sus créditos?”*

<b>¿Los identifican los riesgos en sus créditos?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	11	47,8	47,8	47,8
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	87,0
	A VECES	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Figura N° 6:** ¿Los identifican los riesgos en sus créditos?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### **Interpretación:**

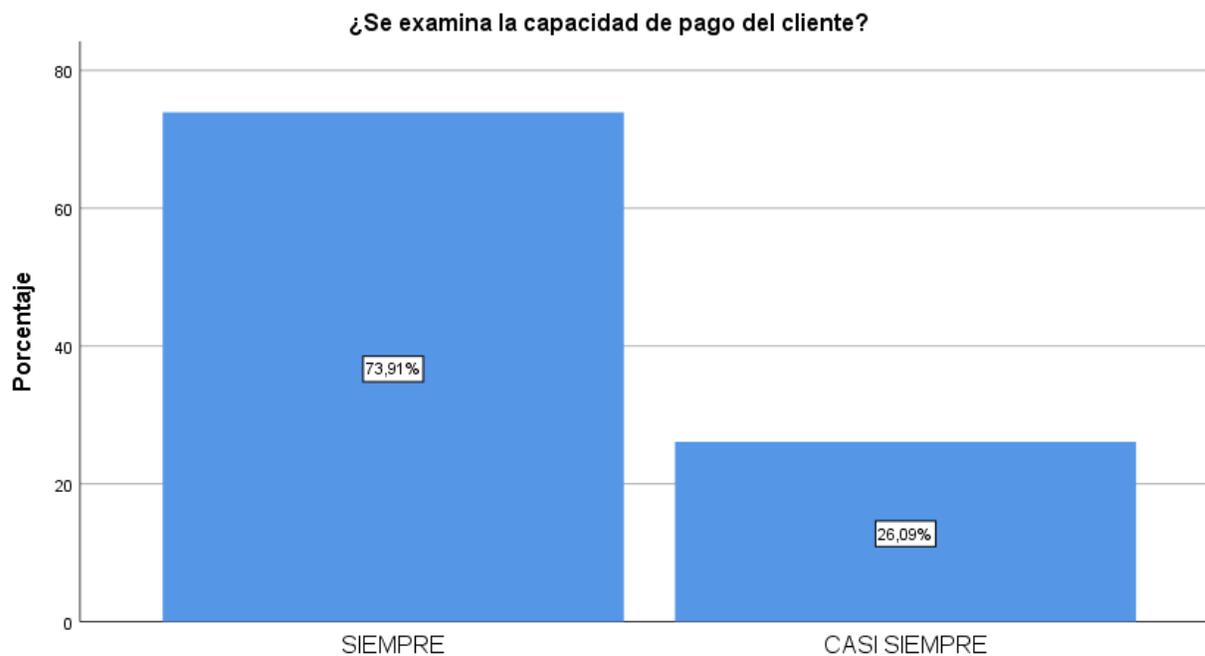
En la tabla 6 y figura 6 dando respuesta a la pregunta, un 47.83% de los analistas siempre identifican los riesgos que tiene sus créditos, seguidamente el 39.13% de los analistas casi siempre identifican los riesgos que tienen su crédito, y un 13.04% a veces logra identificar los riesgos que tiene un crédito.

**Tabla N° 7**

Pregunta: “¿Se examina la capacidad de pago del cliente?”

¿Se examina la capacidad de pago del cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	17	73,9	73,9	73,9
	CASI SIEMPRE	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Figura N° 7:** ¿Se examina la capacidad de pago del cliente?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Interpretación:**

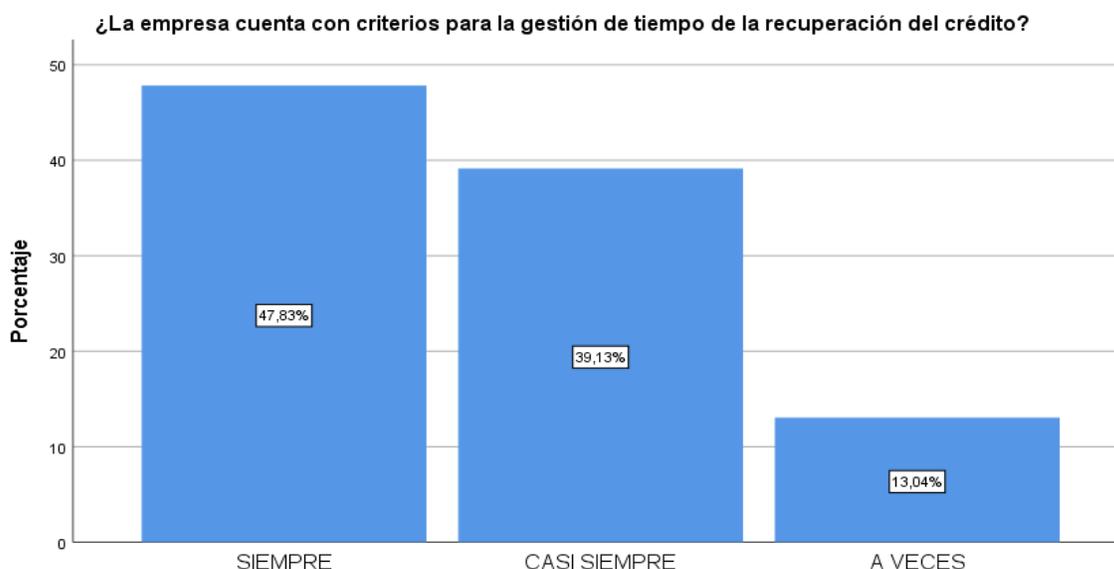
En la tabla 7 y figura 7 dando respuesta a la pregunta, el 73.91% de los analistas siempre examina la capacidad de pago del cliente, seguidamente de un 26.09% de los analistas casi siempre examina la capacidad de pago del cliente.

**Tabla N° 8**

Pregunta: “¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito?”

¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	11	47,8	47,8	47,8
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	87,0
	A VECES	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.



**Figura N° 8:** ¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### Interpretación:

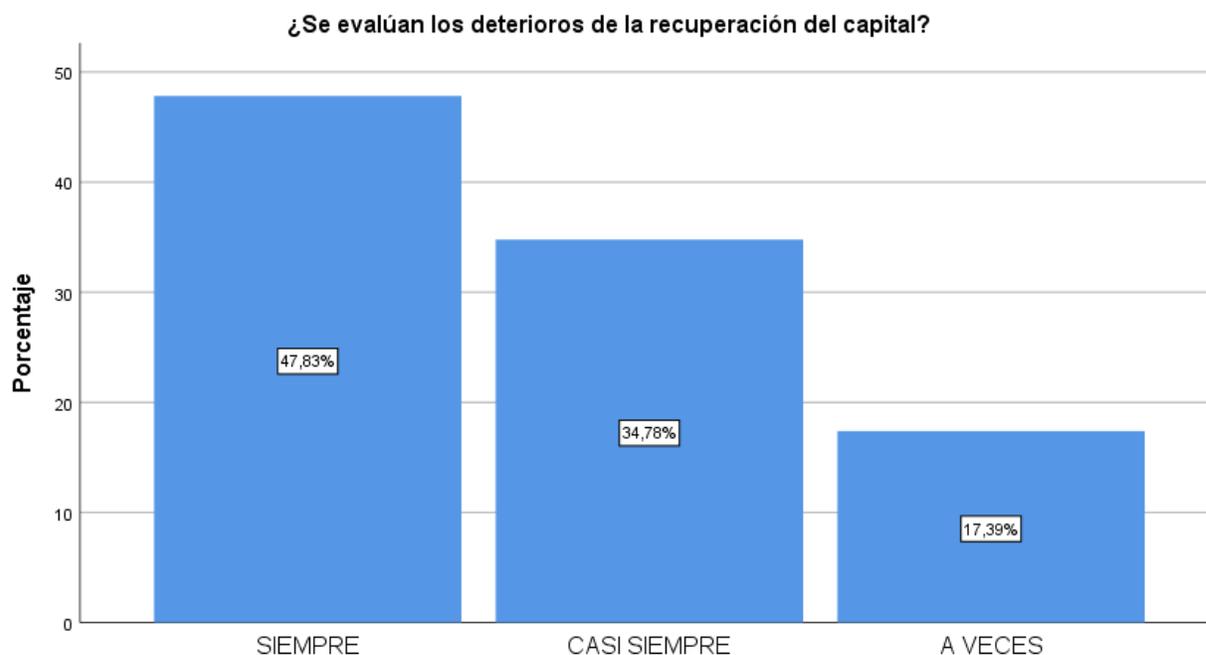
En la tabla 8 figura 8 menciona que un 47.83% menciona que siempre se cuenta con criterios para la gestión de la recuperación del crédito. Seguidamente de un 39, 13% de los analistas casi siempre cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito. Y el 13.04% de los analistas cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito.

**Tabla N° 9**

*Pregunta: “¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital?”*

<b>¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	11	47,8	47,8	47,8
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	82,6
	A VECES	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

**Figura N° 9:** ¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital?

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019”.

### **Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 9 se muestran los resultados de la pregunta, el 47.83% de los analistas mencionan que siempre se evalúa el deterioro de la recuperación del capital, seguidamente de una 34.76 % de los analistas menciona que casi siempre evalúan los deterioros de la recuperación del capital. Y el 17.39 % de los analistas menciona que a veces se evalúa los deterioros de la recuperación del capital.

## 5.2. Contratación de Hipótesis

La presente investigación en la cual se determinó si Existe una relación significativa entre el Gestión de Créditos y Recuperación de la inversión en Mi banco Agencia Chanchamayo 2019.

Debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal, para determinar la relación entre ellas, se utilizó la correlación de rangos de Spearman.

Para el contraste de hipótesis se siguió los pasos siguientes:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una Relación Significativa entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019.

$\rho_s = 0$  (No existe correlación)

H1: Si Existe una Relación Significativa entre Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019.  $\rho_s \neq 0$  (Existe correlación)

Paso 2: elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba viene a ser el valor calculado a partir de los datos que nos arrojan las muestras, que se emplea para disponer sobre el rechazo de la hipótesis nula. El estadístico de prueba lo calcularemos convirtiendo el estadístico muestral en una puntuación que corresponde a la distribución de posibilidad bajo el aparente de que la hipótesis nula es positiva.

El estadístico de prueba en nuestro caso fue el Rho de Spearman y estuvo sujeto a si hubo empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso hubo empates entre los valores de las variables estudiadas, estos dieron origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que es como sigue:

Rho de Spearman	Gestión de Crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,586*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	23	23
	Recuperación de la inversión	Coefficiente de correlación	,586*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	23	23
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.019, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.586 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo tienen relación. La variable Gestión de Crédito si tiene relación con la variable Recuperación de la Inversión; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

#### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1:

Ho: No existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019.

$$\rho_S = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H1: Si existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019.

$\rho_s \neq 0$  (Existe correlación)

Rho de Spearman	Gestión de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,406*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	23	23
	Tiempo de Recuperación	Coefficiente de correlación	,406*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	23	23
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.019, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.406 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2:

Ho: No existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019.

$\rho_s = 0$  (No existe correlación)

H1: Si existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019.

$\rho_s \neq 0$  (Existe correlación)

Rho de Spearman	Gestión de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,526*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	40	40
	Recuperación del Dinero	Coefficiente de correlación	,526*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	40	40
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.019, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.526 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, presentaremos el análisis y discusión de la investigación al inicio de nuestra investigación tuvimos como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo 2019?. Después de haber realizado las encuestas a 23 individuos y haber obtenido los resultados se puede decir con toda certeza que la variable 1 Gestión de créditos y la variable 2 recuperación de la inversión.

Para Fuentes C. menciona que “la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio para poder tener una administración y una buena recuperación del capital invertido disminuyendo el riesgo de morosidad y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa para estos efectos”.

De acuerdo a lo estudiado se identifica que permite afirmar que Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo tienen relación. Los que deducimos que la gestión de créditos en la empresa es efectiva, lo que permitirá lograr una buena recuperación del capital invertido causando que se disminuya el riesgo de morosidad y que se logre alcanzar los objetivos que la empresa se proponga.

Para Aldridhge menciona que la recuperación de inversión se refiere “al dinero en efectivo. Por lo tanto, la recuperación del capital crediticio es una forma de recuperar una salida de dinero. La mayoría de las personas y las empresas consideran que esto es muy importante esto se conoce esto como un retorno, o recuperación de capital”.

Por otra parte, la investigación afirma que existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019. Y además existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y la

Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019. Deducimos que esto significa que de acuerdo a la afirmación de que la gestión de crédito se está realizando efectivamente, da como consecuencia recuperar una salida de dinero, esto siendo muy importante porque conoce esto como un retorno, o recuperación de capital.

## CONCLUSIONES

El estudio en relación a la investigación: Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco agencia Chanchamayo – 2019, nos permitió arribar a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe una relación positiva y significativa a un nivel de 0.019, la correlación es de 0.586, lo que permite afirmar que Gestión de Crédito y Recuperación de la inversión en Mi banco agencia Chanchamayo tienen relación. La variable Gestión de Crédito si tiene relación con la variable Recuperación de la Inversión.
2. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019. El 60, 87% nos muestra que siempre están evaluando los requisitos necesarios para el crédito, además de ello el 30.43% y 8.70 % se encuentra respectivamente en casi siempre y a veces evalúan los requisitos necesarios para el crédito. Lo que deduce que el analista realiza una evaluación de requisitos lo que es de gran importancia que lo realice para evitar futuras contingencias.
3. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019. el 47.83% de los analistas siempre evalúan el deterioro de la recuperación del capital, seguidamente de una 34.76 % de los analistas menciona que casi siempre evalúan los deterioros de la recuperación del capital. Lo que esto permite que la recuperación de dinero se más efectiva.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se continúe la con la gestión de créditos efectivas que se está realizando ya que esto permitirá que se pueda evitar futuras contingencias, y se esté actualizando en las gestiones de los créditos.
2. Se recomienda que se en constante evaluación los requisitos necesarios para el crédito, esto ayudara a que la empresa no tenga problemas en el tiempo de recuperación del crédito.
3. Se recomienda que se encuentren en constante evaluación del deterioro de la recuperación del capital, permitiendo que la recuperación de dinero se más efectiva.

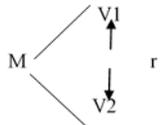
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calcina, A. (13 de 03 de 2010). Los Prestamos. Obtenido de Los Prestamos:  
<http://www.losprestamos.net/recuperacioncreditos/>
- Carlos, F. (25 de 07 de 2018). ICARE-Gestion de Creditos. Obtenido de ICARE-Gestion de Creditos: <http://www.icare.cl/capacitacion/gestion-de-creditos/#>
- Cecilia, R. M. (2016). Gestion de Creditos en la Empresa Comercial Facilito de la Provincia de los Rios . Ecuador : Universidad Regional Autonoma de los Andes .
- Christine, A. (01 de 02 de 2018). Cuida tu Dinero. Obtenido de Cuida tu Dinero:  
<https://www.cuidatudinero.com/13159529/que-es-la-recuperacion-de-capital>
- Danhke. (1989). Estudios Descriptivos . Argentina: Danhke.
- Etna, L. H. (2016). Gestion de Creditos y la Administracion de las Cuentas por Cobrar de Chancay. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Felipe, T. F. (25 de 08 de 2016). Emprende Pyme. Obtenido de Emprende Pyme:  
<https://www.emprendepyme.net/periodo-de-recuperacion-de-la-inversion.html>
- Jose, H. N. (2013). Gestion Efectiva de Creditos . España: Editorial Academia Española.
- Juan, C. M. (25 de 09 de 2012). Gestionde Riesgo Crediticio-Nemesisrisk. Obtenido de Gestionde Riesgo Crediticio-Nemesisrisk: <https://nemesisrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
- Mabel, A. C. (2015). El Proceso de Gestion de Creditos y Cobranzas en la Mejora en la Situacion Economica y Financiera de la Empresa en Trujillo 2015. Trujillo: Universidad Privada del Norte .
- Nancy, J. L. (2016). La Gestion de Creditos como alternativa de solucion a los Problemas de Morosidad. Chimbote: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote .

Reyes, S. &. (2006). Metodologia de la Investigacion . España: Universidad Ricardo  
Plama.

**ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco agencia Chanchamayo - 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> A. ¿Qué relación existe entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019? B. ¿Qué relación existe entre Gestión de</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y la Recuperación de la Inversión en Mi Banco agencia Chanchamayo - 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> A. Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia Chanchamayo-2019 B. Determinar cuál es la relación que existe entre Gestión de Créditos y la</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe una Relación Significativa entre la Gestión de Créditos y la Recuperación de la Inversión en Mi Banco agencia Chanchamayo - 2019</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> A. Existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y el Tiempo de Recuperación en Mi Banco agencia</p>	<p>INDEPENDIENTE (X)</p> <p>GESTIÓN DE CRÉDITOS</p>	<p>Gestión Efectiva de Créditos</p> <p>Administración de Riesgos Crediticios</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicada</li> </ul> <p>Diseño de investigación: Correlacional simple</p>  <p>Métodos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Deducción</li> <li>• Análisis</li> <li>• Síntesis</li> </ul> <p>Población y muestra</p> <p>POBLACIÓN: 23</p>

<p>Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo -2019?</p>	<p>Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo - 2019</p>	<p>Chanchamayo-2019 B. Existe una Relación Significativa entre Gestión de Créditos y la Recuperación del Dinero en Mi Banco agencia Chanchamayo - 2019</p>	<p>DEPENDIENTE (Y) Recuperación de la Inversión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Recuperación del Crédito</li> <li>• Recuperación del capital Crediticio</li> </ul>	<p>MUESTRA: 23 Técnicas e instrumentos de recolección de datos  OBSERVACIÓN ENTREVISTA</p>
---	---	--	---	---	--

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Gestión de Crédito	Por su posición en la hipótesis  Variable 1	Fuentes C. (2018) donde plantea que la gestión de créditos es la gestión efectiva de créditos y la buena administración del riesgo crediticio.	Administración Efectiva de Créditos	Desarrollo de estrategias crediticias	D. ¿Existe una política clara de la gestión de créditos?	TÉCNICA: ENCUESTA  INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO	ORDINAL: Siempre: 5 Casi Siempre: 4  A veces: 3 Casi Nunca: 2  Nunca: 1
					C. ¿Se vigila el cumplimiento de los límites regulatorios e internos establecidos en la empresa?		
			Administración del Riesgo Crediticio				

				<p>Parámetros crediticios</p> <p>la solvencia de los clientes?</p> <p>D. ¿Se tienen procesos operativos para mejorar la gestión crediticia?</p>		
				<p>Maximizar la rentabilidad</p> <p>D. ¿Se respetan los niveles de autonomía para la aprobación de los créditos?</p> <p>E. ¿Se identifican señales de alerta temprana que indiquen una evolución negativa del deudor o del mercado?</p> <p>F. ¿Se realizan informes periódicos para identificar y reportar exposiciones crediticias de alto riesgo?</p>		
Recuperación de la Inversión	Por su posición en la hipótesis	según Tam F. (2016) donde define que la recuperación de			D. ¿se ofrecen pagos flexibles para los clientes?	

	Variable II	<p>la inversión es el periodo de tiempo que se requiere para recuperar el capital invertido en la fase inicial de un proyecto así mismo refiere que es la recuperación del capital de crédito.</p>	<p>Tiempo de Recuperación de Créditos</p> <p>Recuperación del Capital Crediticio</p>	<p>Solidez de la Recuperación de la Inversión</p> <p>Procesos Cronológicos de la Recuperación de la Inversión</p>	<p>E. ¿los plazos de pago en se realizan para cada uno de los clientes?</p> <p>F. ¿se reportan adecuadamente los créditos que no son pagados?</p> <p>C. ¿Se evalúan los deterioros en las condiciones de liquidez cuando el tiempo de recuperación de crédito excede?</p> <p>D. ¿La aprobación de las operaciones sujetas a riesgo de crédito quedan evidenciadas por los miembros del comité?</p> <p>C. ¿La empresa es consiente del grado de</p>		
--	-------------	--	--	---	--	--	--

				Retorno de la Inversión Crediticia	Riesgo cuando no se recupera el capital? D. ¿La empresa cuenta con un comité de riesgo que garantice el seguimiento de la recuperación del capital?		
				Recuperación del Capital Invertido	C. ¿cuentan con manuales de administración de riesgo para la recuperación del capital? D. ¿Se definen criterios prudenciales para identificar la recuperación del capital?		

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Cuestionario sobre La Gestión de Créditos y la Recuperación de la Inversión en Mi Banco

Chanchamayo-2019

**INTRODUCCIÓN:** Por la presente nos dirigimos a usted para pedirle solo unos minutos de su tiempo para poder resolver las preguntas que se ha desarrollado marque con un (X), nuestra investigación está referida de la Gestión de Créditos y la Recuperación de la Inversión en Mi Banco Chanchamayo Dicho cuestionario será realizado solo con fines de estudio por lo cual los datos obtenidos serán de carácter confidencial, le agradecemos su tiempo y participación en dicha investigación.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

DIMENSIONES	N°	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	1	¿Se evalúan los requisitos necesarios para el crédito?					
	2	¿Se evaluó un monto mínimo en los créditos?					
	3	¿Se evalúa la documentación pedida para el crédito?.					
	4	¿Se realizan informes periódicos?					
	5	¿Se hace un adecuado seguimiento al cliente?					
	6	¿Se hace un seguimiento a los clientes después de otorgarle el crédito?					
	7	¿Se controla el pago puntual de los créditos?					
	8	¿Se identifican contingencias en los créditos?					
	9	¿Los identifican los riesgos en sus créditos?					
	10	¿Se examina la capacidad de pago del cliente?					
DESARROLLO DE LAS MYPES	11	¿Se analizan las documentaciones?					
	12	¿Se realizan informes periódicos para identificar y reportar exposiciones?					
	13	¿Se evalúan los deterioros en las condiciones de liquidez cuando el tiempo de recuperación de crédito excede?					
	14	¿La empresa cuenta con criterios para la gestión de tiempo de la recuperación del crédito?					

	15	¿Se reportan adecuadamente los créditos que no son pagados a tiempo?						
	16	¿Se cuenta con modelos y parámetros para identificar la recuperación del capital?						
	17	¿Se vigila el cumplimiento de pago para la recuperación del capital?						
	18	¿Se identifican señales de alerta temprana que indiquen una evolución negativa del deudor que perjudique a la recuperación del capital?						
	19	¿Se evalúan los deterioros de la recuperación del capital?						

### LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DA DATOS

	00	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9
1	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
2	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3
6	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
8	4	5	4	3	2	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4
9	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4
10	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
11	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
12	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4
13	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5
14	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
15	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3
16	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5
17	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4
18	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
22	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
23	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3

## CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

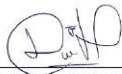
**SOLICITO:** Consentimiento informado para el desarrollo de la investigación de, **Gestión de Créditos y Recuperación de la Inversión en Mi Banco Agencia Chanchamayo – 2019.**

SEÑOR GERENTE DE LA AGENCIA CHANCHAMAYO - MI BANCO.

Por el presente los solicitantes **HUAYTA PIZARRO DELSY ELI** con DNI: **47292190**, y **PERALES LUNA DEYSI INEZ** con DNI: **74025251**; **bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables 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 titulada **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN EN MI BANCO AGENCIA CHANCHAMAYO – 2019”**, para que realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Chanchamayo, 30 de abril del 2021

Atentamente;

  
HUAYTA PIZARRO DELSY ELI  
DNI N° 47292190  
COD.MAT. D08771B



  
PERALES LUNA DEYSI INEZ  
DNI N° 74025251  
COD.MAT. D02635F



*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

**GERENTE DE LA AGENCIA CHANCHAMAYO - MI BANCO.**

**AUTORIZA:**

A las personas **HUAYTA PIZARRO DELSY ELI** con **DNI: 47292190**, y **PERALES LUNA DEYSI INEZ** con **DNI: 74025251**; **bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN EN MI BANCO AGENCIA CHANCHAMAYO – 2019”**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Chanchamayo, 03 de mayo del 2021

Atentamente;

Shelye Ruth Davila Cartagena  
Jefa de la Banca de Servicios  
MIBANCO

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000  
[www.mibanco.com.pe](http://www.mibanco.com.pe)

