

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



**TESIS**

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL ÁREA DE  
OPERACIONES DE LA FINANCIERA QAPAQ S.A.  
HUANCAYO - 2020

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autores : Bach. Lezly Merlin Anyaipoma Maldonado

Asesor : Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de Inicio y Culminación :

Huancayo – Perú  
2020

**Hoja de aprobacion de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

**TESIS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA  
FINANCIERA QAPAQ S.A. HUANCAYO - 2020**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Lezly Merlin Anyaipoma Maldonado

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

Huancayo,....de.....del 2020

**Falsa portada**

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



**TESIS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL ÁREA DE  
OPERACIONES DE LA FINANCIERA QAPAQ S.A.  
HUANCAYO - 2020**

**Para Optar** : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

**Autores** : Bach. Lezly Merlin Anyaipoma Maldonado

**Asesor** : Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

**Línea de Investigación**  
**Institucional** : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** :

Huancayo – Perú

2020

**Asesor**

Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mis padres por el apoyo incondicional que me dan todos los días, y sobre todo por enseñarme con el ejemplo que todos los sueños se cumplen con constancia y disciplina.

Lezly

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos con profesionalismos y valores.

A mi asesor por dedicar por su tiempo y dedicación para poder terminar el presente trabajo de investigación.

Y a la Financiera Qapaq S.A. por facilitarnos información para la culminación de la presente investigación.

Autora

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, La Bachiller: **ANYAIPOMA MALDONADO LEZLY MERLIN**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA QAPAQ S.A. HUANCAYO-2020.”** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **29%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 24 de septiembre del 2022



Dr. Armando Juan Aduato Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**Contenido**

Portada.....	i
Hoja de aprobacion de jurados.....	ii
Falsa portada .....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Contenido .....	viii
Contenido de Tablas.....	xii
Contenido de figuras .....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción .....	xvii
CAPITULO I.....	19
PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2 Delimitación del Problema .....	20
1.3 Formulación del Problema.....	21
1.3.1 Problema General .....	21
1.3.2 Problemas Específicos.....	21

1.4	Justificación .....	22
1.4.1	Social .....	22
1.4.2	Teórica .....	22
1.4.3	Metodológica .....	22
1.5	Objetivos.....	23
1.5.1	Objetivo General.....	23
1.5.2	Objetivos Específicos .....	23
CAPITULO II .....		24
MARCO TEÓRICO.....		24
2.1	Antecedentes del Estudio.....	24
2.2	Bases Teóricas ò Científicas.....	29
2.3	Marco Conceptual.....	44
CAPITULO III.....		47
HIPÓTESIS.....		47
3.1.	Hipótesis General .....	47
3.2	Hipótesis Específica .....	47
3.3	Variables .....	47
CAPITULO IV.....		49
METODOLOGÍA .....		49
4.1	Método de Investigación .....	49

4.2	Tipo de Investigación .....	49
4.3	Nivel de Investigación .....	50
4.4	Diseño de la Investigación.....	50
4.5	Población y Muestra .....	51
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	51
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación .....	52
CAPITULO V .....		53
RESULTADOS .....		53
5.1	Descripción de resultados .....	53
5.2	Contraste de Hipótesis .....	62
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		70
CONCLUSIONES .....		74
RECOMENDACIONES .....		76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		77
ANEXOS.....		80
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....		81
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....		83
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....		84
Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación .....		86

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento.....	88
Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	94
Anexo 07: Consentimiento informado.....	95

## Contenido de Tablas

Tabla N° 01: <i>¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?.....</i>	53
Tabla N° 02: <i>¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?.....</i>	54
Tabla N° 03: <i>¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?.....</i>	55
Tabla N° 04: <i>¿Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita?.....</i>	56
Tabla N° 05: <i>¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente? ..</i>	57
Tabla N° 06: <i>¿Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?.....</i>	58
Tabla N° 07: <i>¿La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada? .....</i>	59
Tabla N° 08: <i>¿El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones? .....</i>	60
Tabla N° 09: <i>¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?.....</i>	61
Tabla 10 <i>Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y Área de operaciones .....</i>	62
Tabla 11 <i>Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y programación y control de egresos .....</i>	64

Tabla 12 <i>Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas</i> .....	65
Tabla 13 <i>Determinando la correlación y significación de las variables Morosidad y Área de Operaciones</i> .....	66
Tabla 14 <i>Determinando la correlación y significación de las variables Políticas de Créditos y Área de Operaciones</i> .....	68

### Contenido de figuras

Figura N° 01: ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?	53
Figura N° 02: ¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?.....	54
Figura N° 03: ¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?.....	55
Figura N° 04: ¿Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita?.....	56
Figura N° 05: ¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?	57
Figura N° 06: ¿Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?	58
Figura N° 07: ¿La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada?	59
Figura N° 08: ¿El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones?	60
Figura N° 09: ¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?..	61

## Resumen

El presente trabajo de investigación se titula “GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA FINANCIERA QAPAQ S.A. HUANCAYO-2020”, planteo como problemática ¿Qué relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?, respectivamente el objetivo general del estudio fue establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. La hipótesis formulada fue existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el área de operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. La metodología de estudio que se aplico fue el método científico, el tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, diseño descriptivo correlacional simple, la muestra de 45 trabajadores. La investigación concluyo que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, de acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.506 el cual es correlación positiva media. Se sugiere fortalecer las políticas de colocaciones que permita que a los asesores de crédito brindar una mejora servicios al momento de ofrecer los productos, uno de ello es el sinceramiento de metas que puedan tener metas flexibles para que cumplan su meta sin necesidad de arriesgar el otorgamiento de créditos.

**PALABRAS CLAVE:** GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO, ÁREA DE OPERACIONES

### **Abstract**

This research work is titled "**CREDIT RISK MANAGEMENT AND THE AREA OF OPERATIONS OF FINANCIERA QAPAQ SA HUANCAYO-2020**", I pose as a problem What relationship exists between Credit Risk Management and the Operations Area of Financiera Qapaq SA Huancayo -2020?, Respectively, the general objective of the study was to establish the relationship between Credit Risk Management and the Operations Area of Financiera Qapaq SA Huancayo-2020. The hypothesis formulated was that there is a significant relationship between Credit Risk Management and the operations area of Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. The study methodology that was applied was the scientific method, the type of applied research, correlational level, simple correlational descriptive design, the sample of 45 workers. The investigation concluded that there is a significant relationship between Credit Risk Management and Credits of Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, according to Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.506 which is a mean positive correlation. It is suggested to strengthen the placement policies that allow credit counselors to provide better services when offering the products, one of which is the sincere goals that can have flexible goals so that they meet their goal without having to risk the granting of credits.

**KEY WORDS: CREDIT RISK MANAGEMENT, AREA OF OPERATIONS**

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación titulado "Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020" planteo como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?, respectivamente planteo como principal Demostrar la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. La investigación utilizo el método científico, como instrumento la encuesta, por lo que la conjetura que se ha observado será la mala gestión en cuanto a los riesgos crediticios.

Para obtener los resultados de la investigación se seguirá el siguiente orden de la estructura de la investigación:

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.**

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

### **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

### **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.**

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

## CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo actual el sistema financiero es de suma importancia en la economía del mundo entero, por lo tanto, es capaz de desequilibrar y provocar una desaceleración económica de los países, siendo un componente importante que refleja el crecimiento o decrecimiento de la economía, de tal manera que la economía a la vez afecta de manera importante el desenvolvimiento de la banca y específicamente relacionado a los depósitos y créditos. Así como es tan importante los bancos para la economía, no son siempre buenos para la sociedad, porque un sistema financiero que funcione mal puede destrozar la economía del mundo, es como si un elefante estaría en una cuerda haciendo el equilibrio y de pronto cae todo el peso para algún lado. Por ejemplo, la burbuja inmobiliaria se produjo porque los bancos concedieron hipotecas a mansalva, afectando a la economía de los países inmensamente llevándolos a una crisis económica, a causa de ello provocó una alta tasa de índice de morosidad con el tema de pago de las cuotas mensuales de las hipotecas otorgadas, junto a ello se vino el desempleo masivo chocando indirectamente a la gente, aunque hayan sacado un crédito o no, mucha gente pagó un enorme precio humano por errores que se cometieron.

Un problema presente en las instituciones financieras en el Perú es el Nivel de motricidad, que año tras año se incrementa. Una de las posibles explicaciones es el manejo de riesgo crediticio con el que cada institución se enfrenta, y esto afecta de manera negativa y significativa en la estabilidad de las financieras por tener una mala Gestión de Riesgo Crediticio.

En cuanto a la Financiera Qapaq, no se encuentra excepta de esta problemática, pues por ello, la Gestión de Riesgo Crediticio se ha convertido en un tema fundamental para nuestra empresa, sobre todo cuando asumimos riesgos prestando dinero, porque con ello se visualiza si se tiene una buena gestión de créditos de lo contrario no se podrá desarrollar una gestión integral adecuada que minimizará significativamente el indicador de morosidad, proporcionando una herramienta que incremente el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos y, por ende, minimizar el Riesgo Crediticio en general.

Por otra parte, las Operaciones bancarias o el Área de Operaciones. Son todas aquellas operaciones de crédito practicadas por el banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas y similares.

Existen dos tipos de operaciones activos y pasivos en el caso de nuestro proyecto de investigación hablaremos de las operaciones de activos porque queremos evidenciar la mala gestión que se hace en base al otorgamiento de créditos sin una gestión adecuada, es decir los préstamos que la financiera puede entregar bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **Delimitación Espacial**

La investigación se llevó a cabo en la Financiera Qapaq Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

### **Delimitación Temporal**

Desde el punto de vista temporal, el periodo de investigación para proponer la realidad observada contemplaremos un periodo determinado se desarrolló durante doce meses para poder obtener la información que requerida con los datos necesarios.

## **Delimitación Conceptual o Temática**

La investigación, será delimitado conceptualmente por una parte Gestión de Riesgo Financiero Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera. Conceptualiza: Que la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa. Y por otro lado Área de Operaciones Según Sánchez C. su sitio web economía. Área de Operaciones. Conceptualiza: Cuando el banco otorga el crédito, además de la Operaciones Activas se dice que son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?
2. ¿Qué relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?
3. ¿Qué relación existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?

4. ¿Qué relación existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

Surge como una necesidad de establecer enfoques destinados a mejorar la Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones que se ha visto incrementada en muchas organizaciones y afectando a la Productividad de la organización y servirá como referencia para otras instituciones que tengan el mismo problema.

### **1.4.2 Teórica**

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones; identificando la consecuencia que trae el riesgo de no tener una buena gestión de créditos, la intención de la presente investigación es brindar nuevas propuestas en relación a la mejora de la Gestión de Créditos en relación con el Área de Operaciones.

### **1.4.3 Metodológica**

La elaboración y aplicación de esta investigación se basa en la Gestión de Riesgo Crediticio de sus colaboradores y su repercusión en el Área de Operaciones esta investigación se indaga mediante métodos científicos, situaciones que puedan ser investigadas por la ciencia y una vez que sean demostrados tanto su validez como confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
2. Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
3. Establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
4. Establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### **Internacional**

De acuerdo con (Arocavaca, 2019) con su tesis Modelo de gestión de riesgos crediticio para el adecuado proceso de créditos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Calvario Ltda., periodo 2017 para optar el título de ingeniera en finanzas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba de Ecuador. En su investigación concluye: No existe un Modelo de Gestión Crediticia en el Departamento de créditos que permita medir y calificar el riesgo, es decir, analizando y evaluando las contingencias, cuantificando qué se asumirá con el socio y cuál es su valoración, asignando límites de riesgo. Debido a que la determinación de métodos con los que se labore permitirá a identificar perplejidades que se están dando de manera, que esto ayudara a tomar decisiones en el momento se identifique riesgos actuales como futuros.

Según (Silva, 2018) con su tesis Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda. para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación concluye: La morosidad se encuentra concentrada en personas jóvenes cuya edad es menor a 45 años, su mayoría son hombres que viven en la zona urbana del cantón Ventanas, Chillanes y Quito dedicados a actividades de comercio y son empleados públicos; así mismo otro gran porcentaje se encuentran en las zonas rurales dedicados a actividades agropecuarias; es importante señalar que el análisis que consideraron los oficiales de negocios para el otorgamiento del crédito fue efímero; ya

que se basó en las garantías propuestas y no en los flujos que las unidades productivas podrían generar; así como en verdaderos análisis cualitativos y cuantitativos propios del análisis crediticio, evidenciando que los oficiales de negocios en su mayoría carecen del perfil técnico para hacerlo, exponiendo aún más a la institución cuando se evidencia la falta de seguimiento y gestión en la recuperación.

Según (Lagua, 2015) con su tesis titulada Diseño de un modelo de credit scoring en la gestión de riesgo crediticio en la cartera de microempresa de las cooperativas de ahorro y crédito para optar el título de Magister en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de la ciudad de Ambato. La investigación concluye: El análisis de regresión logística es una herramienta flexible en cuanto a la naturaleza de las variables explicativas, éstas pueden ser de escala y categóricas. El modelo de regresión logística se utiliza cuando se desea pronosticar la probabilidad de que ocurra o no un suceso determinado, además se puede analizar el impacto que tiene cada uno de las variables explicativas. La evaluación del riesgo crediticio de los clientes micro empresariales es el reto más importante para las cooperativas de ahorro y crédito, en especial el de mantener una cartera de crédito con niveles adecuados de morosidad que permitirá a estas instituciones alcanzar rentabilidad y confianza de los clientes. En la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito no se han desarrollado modelos que permitan evaluar el riesgo crediticio, sobre este tema poco se ha investigado y existe la posibilidad de concientizar a los administradores en el uso de herramientas complementarias.

De acuerdo con (Guapisica, 2018) con su tesis La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la

ciudad de Salcedo para optar el título de ingeniería de contabilidad y auditoría CPA. de la Universidad Técnica de Ambato Ecuador. En su investigación concluye: los resultados demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso permiten que el 33% siempre se aplican políticas de créditos como parte de la gestión de riesgo crediticio, el 22% a veces y el 44% señalan que nunca. Por lo tanto, se descubrió que las principales dificultades para un desarrollo adecuado de las políticas es la informalidad administrativa donde se hace evidente la carencia de sistemas adecuados sobre la información para evaluar el riesgo crediticio en la Institución financiera.

De acuerdo con (Campos, Reyes, & Vasquez, 2017) con su tesis Propuesta de un modelo de gestión de riesgo crediticio para el mejoramiento de la administración de los microcréditos en la Cooperativa Acoacac de R.L. para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas, de la Universidad de El Salvador. En su investigación concluye: Actualmente la cooperativa maneja en los préstamos una tasa que va desde el 15% hasta el 90%, estas son aplicables dependiendo del tipo de préstamo que los clientes adquieren, por ello se genera una frecuencia de pago que va desde pagos diarios a mensuales; en los que se da como problema la falta de pago generando morosidad por parte de los clientes debido a que hay algunos que por diferentes motivos se atrasan en el pago de las cuotas asignadas. Los miembros de la Cooperativa manifiestan llevar un control interno administrativo y contable, pero a la hora de ejecutarlo no obtienen los resultados esperados; dentro de este control se da lo que es el cálculo de las razones financieras, la cual llevan a cabo cada seis meses, así como los métodos utilizados por los asesores de crédito. Las estrategias utilizadas para reducir el incumplimiento en los

pagos son la buena atención de los clientes, visitas de campo, reducción de tasas de interés, las cuales son similares a las que implementan en la recuperación de microcréditos vencidos. Además, para evitar el lavado de dinero se realizan procedimientos en los montos depositados a partir de \$300 en adelante.

### **Nacional**

Según Peralta J.(2017) en su tesis Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de ahorro y Crédito no Autorizada a Operar con Recursos del Público de la Región la Libertad – 2017, para obtener el Título de Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas; Universidad Nacional de Trujillo – Perú concluye: en el tema de las normas y políticas para la gestión del riesgo de crédito; se ha identificado mayormente que las cooperativas de ahorro y crédito todavía no han sido implementados en su totalidad, lo cual esto conlleva a un desconocimiento total sobre su reputación y la posición crediticia del prestatario, y ahora en relación al índice de morosidad por parte de los prestatarios hacia la cooperativa parroquia san Lorenzo Ltda. Se encuentra en un alto nivel de registro de índice de morosidad del sector, teniendo una posición de un alto nivel de riesgo y poca posibilidad de recuperar los créditos colocados, de tal forma, está atravesando por un nivel de índice de morosidad alto por parte de los clientes que representa un porcentaje de 32% es decir que es alto el nivel de morosidad de los pagos, las pequeñas empresas tienen un porcentaje menor de 28% seguido de consumo resolvente en un porcentaje de 27%, esto a consecuencia de la mala gestión, aplicación de las políticas de crédito en la entidad financiera.

Según (Contreras, Calderon, & Aliaga, 2019) con su tesis titulada La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de Compartamos Financiera S.A, periodo 2017-2018 para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional del Callo Perú. En su investigación concluye: Los créditos otorgados influye en la morosidad de los microempresarios en Compartamos Financiera S.A., lo que se ve reflejado en un 96.4% de influencia en la variable dependiente (créditos vencidos) por parte de la variable independiente (créditos otorgados). Este resultado es por la parte de la estadista inferencial, el mismo que se ha complementado con los resultados descriptivos, por lo tanto, se observa que los créditos otorgados influyen de forma directa en los créditos vencidos, desde el periodo 2017, con mayor relevancia en el periodo 2018, es decir, los créditos otorgados influyeron negativamente en la morosidad de los microempresarios en Compartamos Financiera S.A., periodo 2017-2018.

De acuerdo con (Soto & Ventura, 2018) con su investigación Políticas y procedimientos en la gestión de riesgo crediticio en el Grupo Económico Soluciones, Huancavelica, Perú 2015 para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú. En su investigación concluye: Existe evidencia empírica que las políticas y procedimientos se relacionan de forma negativa y significativa con el riesgo crediticio en el Grupo Económico Soluciones en el año 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r = - 83.89\%$  por lo que dicha relación es negativa y significativa. Asimismo, se ha determinado que las Políticas y procedimientos aplicadas prevalece el nivel de inadecuada (79% de los casos) y en la variable Riesgo crediticio prevalece el nivel medio (69% de los casos).

Según (Cueva, 2019) con su investigación La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017 para optar el grado de Magister en Finanzas, de la Universidad Nacional Federico Villareal de la ciudad de Lima. La investigación concluye: que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para incrementar la calidad de la cartera de créditos: Implementaron la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100% (record de pagos con la Cooperativa), garante PNP con capacidad de descuento en planillas, y calificación normal 100% en Infocorp, todos estos procedimientos sirvieron para realizar las evaluaciones de crédito a los socios y minimizaron el riesgo crediticio de la cartera de créditos.

Según (Pally, 2016) con su investigación Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014 para optar el título de Contador Público, de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno. La investigación concluye: La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

## **2.2 Bases Teóricas ò Científicas**

### 2.2.1. Gestión de riesgo financiero

Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera.

Conceptualiza:

Que la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos, pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores.

Por ejemplo, el emisor de un bono puede no pagar el capital y los intereses a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para el inversor. En este sentido, los bonos gubernamentales tienen mucho menor riesgo que los bonos emitidos por empresas, pues ante dificultades, el gobierno puede recuperarse mucho más fácilmente que una empresa.

#### **Lo tipos de riesgo de crédito**

El riesgo de crédito puede clasificarse atendiendo a varios créditos. Una clasificación sería en función de quién soporta el riesgo. De este modo, los tipos de riesgo de crédito serían:

#### **Riesgo de crédito soportado por personas físicas**

Los individuos, y no sólo entidades financieras y empresas, están expuestas y asumen riesgo de crédito en muchas de sus actividades diarias. Por ejemplo, al depositar su dinero en un banco, cuándo se asumen obligaciones contractuales para realizar un depósito (por ejemplo al realizar un

contrato de alquiler) o simplemente al trabajar por cuenta ajena pues se asume el riesgo de que la empresa o pagador no haga efectivo su salario.

En algunos países existen medidas para limitar el riesgo de crédito de individuos o personas físicas ante depósitos bancarios o para proteger el impago de salarios. Por ejemplo en España existe el Fondo de garantía de Depósitos y el Fondo de Garantía Salarial.

### **Riesgo de crédito soportado por las empresas**

El principal riesgo de crédito que asumen las empresas es la venta a plazo en la que asume el riesgo de que el cliente que ha comprado una mercancía finalmente no pague. En este sentido, la mayoría de empresas cuenta, o contratan servicios externos, con departamentos de valoración del riesgo que estudian la viabilidad de venta a plazo a cada cliente.

### **Riesgo de crédito soportado por instituciones financieras**

Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito.

#### 2.2.2. Área de operaciones

Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera.

Conceptualiza:

la más utilizada es la que parte del principio de que la operación bancaria esencial es la operación de crédito, y tomando en cuenta al sujeto de cesión del crédito, se clasifican en:

### **Activas**

Cuando el banco otorga el crédito, además de la Operaciones Activas se dice que son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.

### **Pasivas**

Cuando la institución recibe dinero del cliente se dice que son operaciones pasivas para el banco. En este caso el cliente entrega dinero y puede percibir intereses por esta prestación, ejemplo tenemos las cuentas corrientes, las de ahorros, a plazo fijo, Cédulas Hipotecarias, etc.

### **Cuentas bancarias**

#### **Cuentas corrientes**

Estos son depósitos corrientes que pueden ser utilizados en cualquier momento a voluntad y requerimiento del titular de la cuenta. Es una forma de capacitación de depósitos que constituyen un servicio que ofrece el banco y al cual acuden y se acogen los clientes debido a la confianza, comodidad, seguridad y el control que se le da a los fondos que ponen bajo la custodia

del banco. Los saldos en este tipo no ganan intereses y prácticamente el banco no cobra por este servicio.

### **Depósitos de ahorro o Cuentas de ahorro**

Los depósitos de ahorros es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades, la captación de fondos y los mismos se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por períodos más largos que los depósitos de cuentas corriente.

### **Depósitos de ahorro corrientes**

Esta clase de depósito da lugar a las cuentas de ahorro, las cuales pueden abrirse por cantidades que son diferentes para los diversos bancos y que pueden ser muy pequeñas para algunos de ellos, como es el caso de la caja de ahorros. Los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar dinero cuando lo deseen, pero sólo ganan intereses los saldos que se mantienen por un período determinado de tiempo.

### **Depósitos a largo plazo**

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse ante del vencimiento del plazo pactado.

### **Operaciones Pasivas**

Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrado en el lado derecho del balance de situación; siendo el caso inverso

de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de Crédito y disminuyen con las de Débito.

La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin esto imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

### **Cuentas de depósito**

Dinero depositado por clientes que dependiendo de sus características pueden ser " a la vista o" a término" " a interés o no" " acompañadas o no de facilidades crediticias". La ley 42 regula las expresiones "y/o""o" en las cuentas bancarias de depósitos de dinero. El establecimiento de una cuenta bancaria, más que una relación basada en la confianza mutua.

### **Depósitos a Plazo**

“Todos aquellos que no sean pagaderos a la vista se dividen en dos categorías: Depósitos de ahorro y depósito a plazo fijo”.

El artículo 48 de la Ley Bancaria es bien específico en lo al pago de interés se refiere, cuando establece que solamente devengarán intereses las cuentas de depósito a plazo (incluyendo las de ahorros), y prohíbe esta misma modalidad en cuentas corrientes de cualquier tipo.

### **Funcionamiento de las cuentas bancarias**

El formato de la cuenta bancaria se puede dividir: debe haber y saldo. La entidad bancaria quien realiza las anotaciones de las operaciones, y desde su punto de vista contable son registradas en el haber o en el debe. Los abonos son anotaciones en el haber de la cuenta.

En consecuencia abonar o acreditar una operación o cuenta bancaria es registrar un abono o verificar una anotación en el haber de la cuenta. Los adeudos o cargos son anotaciones en el debe de la cuenta. Los ingresos o imposiciones son entregas de dinero en efectivo que realiza el titular, para ser abonadas inmediatamente en su cuenta.

Los reintegros o disposiciones son extracciones de dinero en efectivo o con cheque que ejecuta el titular y son adeudadas inmediatamente en su cuenta, en las cuentas corrientes y de ahorro la entidad bancaria permite al cliente realizar operaciones cuyo resultado expresa que el cliente debe a la identidad, esto se conoce con el nombre de descubierto o números rojos.

El saldo se va obteniendo de la siguiente manera:

- El saldo se calcula y anota en cada operación.
- El importe del ingreso inicial.
- Los saldos sucesivos se determinan sumando o restando al saldo anterior los importes de los abonos o adeudos respectivamente.
- El saldo de una operación es acreedor cuando las operaciones realizadas hasta ese momento arrojan una suma de abonos superior a la suma de adeudos, y es deudor cuando la suma de adeudos es superior a

la suma de abonos. El código cuenta cliente es la identificación de cualquier cuenta bancaria de depósito de dinero.

### **Cancelación de cuentas**

Significa la interrupción definitiva de las relaciones de la entidad bancaria con su cliente. El tipo de cancelación de cuentas que se produce con más frecuencia es por iniciativa del cliente deben cumplirse las siguientes formalidades:

Cuentas corrientes a la vista, la entidad requiere la entrega de talonario.

Cuentas de ahorro, el cliente entrega la libreta de ahorro.

Imposiciones a plazo fijo, la entidad recoge la libreta de imposición.

### **Cuenta corriente a la vista**

Es un contrato de depósito de dinero entre una entidad bancaria y un particular la disposición de fondos en esta cuenta se instrumentaliza mediante cheques. El contrato de cuenta corriente obliga a la entidad bancaria a realizar todas las operaciones del denominado servicio de caja. Las características son:

- Disponibilidad inmediata de los fondos.
- Disposición instrumentalizada mediante cheques.
- Remuneración de los fondos.
- Extractos bancarios.

Resulta necesario diferenciar la cuenta corriente bancaria de la cuenta corriente mercantil.

La cuenta corriente mercantil nace del depósito de dinero unilateral por parte del cliente

La compensación de las operaciones es inmediata en la cuenta bancaria

En la cuenta bancaria la disponibilidad de fondos es inmediata por parte del cliente.

La cuenta mercantil no produce intereses, mientras que la cuenta bancaria si.

Los derechos y las obligaciones en la cuenta corriente a la vista

### **Derechos**

Disponer del saldo de la cuenta.

Realizar transferencias, órdenes de pago y abono.

Librar cheques contra su saldo acreedor.

Domiciliar pagos de facturas efectos y recibos.

Abonos en cuenta de los ingresos propios y de terceras personas, así como de las transferencias que reciba.

Abonos periódicos de los intereses devengado por la cuenta.

Recibir periódicamente un extracto de cuenta que refleje los movimientos (adeudos y abonos) de la misma y su saldo.

Recibir periódicamente la liquidación de intereses devengados.

### **Obligaciones**

No girar ni ordenar operaciones en descubierto.

No disponer de los ingresos o abonos hasta la fecha de su efectividad o vencimiento.

Pagar los gastos y comisiones por los servicios que ordene a la entidad, acordes con el folleto de tarifas y comisiones.

Conservar con diligencia los talonarios de cheques y comunicar a la entidad su hurto o extravío para que esta proceda a su anulación.

## **El Cheque**

El cheque es el documento que contiene una orden incondicionada. El cheque es un titulo valor, un documento esencialmente transmisible que contiene un derecho que ejerce su poseedor legitimo. Su función es servir de pago.

Sus requisitos son dos grupos:

### **Ineludibles**

Denominación de cheques inserta el texto mismo del titulo expresado en el idioma empleado para su redacción.

El mandato puro y simple de pagar una suma determinada de euros o en moneda extranjero o convertida.

El nombre del que debe pagar, denominado librado que necesariamente ha de ser una entidad bancaria.

El lugar de pago.

La fecha y el lugar de emisión del cheque.

La firma del que expide el cheque.

### **Funcionales**

Existencia de fondos en la entidad a disposición del librador o cliente.

Acuerdo expreso entre el librador/cliente y la entidad para disponer de fondos mediante la emisión de cheques

### **Clases de cheques**

- Cheque al portador puede ser cobrado o ingresado por cualquier persona que lo presente.

- Cheque nominativo se emite a nombre de particular o persona jurídica concreta y solo puede ser cobrado por ella.
- Cheque para abonar en cuenta el librador prohíbe su pago en efectivo.
- Cheque cruzado es aquel que el librador cruza con dos barras transversales y paralelas sobre el anverso. El tenedor que sea cliente de la entidad librada podrá cobrarlo en efectivo si no es cliente deberá cobrarlo mediante ingreso en su cuenta.
- Cheque conformado, el librador puede solicitar de la entidad bancaria que presente su conformidad al mismo.
- Cheque de ventanilla, es el cheque de la propia entidad bancaria, es utilizado cuando el cliente no dispone de su talonario de cheques.

### **Pago del cheque**

El cheque es pagadero a la vista cuando se presenta al cobro ante la entidad bancaria.

Los plazos legales de presentación de los cheques son los siguientes:

Quince días naturales si el cheque es emitido y pagadero en España.

Veinte días naturales si el cheque es emitido en Europa y pagadero en España.

Sesenta días naturales si el cheque es emitido fuera de Europa y pagadero en España.

Los cheques presentados fuera de los plazos pueden ser pagaderos siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones.

Existencia de fondos.

Inexistencia de revocación para el librador.

Presentación del cheque al cobro por persona formalmente legitimada.

Que no hallan prescrito.

Protesto notarial, es una declaración que da fe del impago, extendida en un acta por un notario.

Declaración del impago sustitutoria del protesto, es realizada por la entidad librada que hace constar el día de presentación del cheque y que no ha sido pagado.

### **Cuentas de ahorro a la vista**

Se crearon con la finalidad de captar y canalizar los ahorros de los ciudadanos y de las familias.

En la actualidad las diferencias son mínimas entre la cuenta de ahorro y la cuenta corriente y desaparecen en el caso de cuentas combinadas, consistentes en la vinculación de una cuenta corriente y otra de ahorro del mismo titular.

En el momento de la apertura la entidad bancaria entrega al cliente una cartilla de ahorro en la que se anotaran todas las operaciones la libreta tiene los caracteres de nominativa e intransferible.

### **Imposiciones a plazo fijo y Certificados de depósito**

Las imposiciones a plazo fijo son contratos de depósito de dinero mediante los cuales los clientes se comprometen a mantener en la entidad bancaria, hasta su vencimiento, los importes de los depósitos o imposiciones que van realizando, la libreta es siempre nominativa e intransferible los plazos de imposiciones varían desde un mes, los tipos de intereses son más altos que los de las cuentas de ahorro, debido a su reducida disponibilidad, los intereses

devengados se abonan en la cuenta corriente o de ahorro a la vista que tenga abierta el titular en la entidad y en su defecto, por caja mediante recibo justificado.

Los vencimientos de las imposiciones el cliente puede prorrogarlas por otro plazo igual al inicial o bien cancelarlas. Los certificados de depósito son documentos o resguardos emitidos por las entidades bancarias.

### **Liquidación de cuentas Bancarias**

La liquidación de una cuenta bancaria consiste en calcular los intereses producidos por la cuenta. Se aplica la fórmula de interés simple  $Y = Co \cdot n \cdot i$ , las cuentas corrientes y de ahorro a la vista presentan particularidades más complejas.

El periodo de liquidación es el intervalo de tiempo que se toma para determinar los abonos, adeudas y saldos que intervienen en el cálculo de intereses.

En las operaciones de abonos y adeudos hay que distinguir una serie de conceptos:

- Fecha de operación.
- Fecha valor de la operación.
- Fecha valor de cada saldo.
- Días valor del saldo.
- La liquidación de cuentas corrientes y de ahorro a la vista
- Tiene una valoración diaria de intereses, se toman los saldos diariamente para el cálculo de los intereses.

- La liquidación de los intereses se realiza de acuerdo con las siguientes consideraciones o convenciones:
- Los meses son computados por sus días naturales y el año por 365 días.
- El cálculo de intereses utiliza la formula de interés simple.

### **La Conciliación Bancaria**

Cada mes el banco esta obligado de enviar a la persona o institución que tiene una cuenta corriente abierta en esa entidad, una relación detallada del movimiento de esa cuenta en el mes y el saldo al final del mismo. Generalmente este saldo, que trae el estado de cuenta que envía el banco mensualmente, no coincide con el saldo que la cuenta Banco refleja en nuestros libros; en este caso se requiere hacer una Conciliación Bancaria cada mes, para determinar las causas de las diferencias existentes y de conseguir el saldo correcto. Estas diferencias entre los saldos de nuestros libros y los libros del banco se deben generalmente a las siguientes causas.

### **¿Porque pudieran existir deferencias en la Conciliación bancaria?**

Las causas de las diferencias entre el saldo de los libros de la empresa y del Banco son las siguientes:

- Cheques pendientes o en tránsito: cheques emitidos por la empresa y no cobrados en el Banco por el beneficiario del mismo. Por lo que están abonados en libros, pero no cargados en el Estado de Cuenta del Banco.
- Depósitos en tránsito: generalmente corresponden con depósitos enviados por correo a fin de mes o que por cualquier causa no hayan

llegado al Banco. Por lo que aparecen cargados en los libros de la entidad y no abonados por el Banco.

- Notas de Débito: cargos hechos por el Banco por diversos conceptos (intereses, comisiones, giros descontados devueltos, cheques recibidos de clientes y devueltos por el Banco) que por no haberse recibido del Banco la nota de débito respectiva (generalmente por correos) no se ha abonado en los libros de la entidad.
- Notas de Crédito: abonos hechos por el Banco (descuento de giros, pignoraciones, pagarés) que por no haberse recibido la nota de crédito no se han cargado en los libros.
- Errores: puede suceder tanto en los registros de la empresa como en los del Banco ya que al registrarse cualquier operación puede colocarse una cantidad distinta.
- Cargos o abonos incorrectos: puede originarse por depósitos o cheques de bancos con los que la empresa lleva cuenta, los cuales por error se carguen o abonen a otro Banco distinto o que el Banco nos cargue o abone en nuestra cuenta operaciones que corresponden a otro cliente del Banco.
- Otras diferencias: Algún otro tipo de diferencia que ocurren con menor frecuencia.

### **Existen diferentes métodos de conciliación**

Método de saldos encontrados

En este caso le hemos aumentado y disminuido todas las partidas correspondientes al saldo del banco de esa forma hemos llegado al saldo de nuestros libros.

Método de saldos Correctos

Se trata de sumarle y restarle todas las partidas necesarias al saldo del banco y tratar de llegar al saldo de nuestros libros, para demostrar que los saldos son diferentes por las antes nombradas partidas.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **1. Gestión de Riesgo Financiero**

Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera.

Conceptualiza:

Que la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos, pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores.

### **2. Área de Operaciones**

Según Sánchez C. su sitio web economía. Area de Operaciones. Conceptualiza:

Cuando el banco otorga el crédito, además de la Operaciones Activas se dice que son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.

### **3. Morosidad**

Según (Zamora & Wicijowski, 2008) en su libro “Prevención y cura de la Morosidad” afirman lo siguiente:

“Es el atraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago”.

Suele haber consecuencias para el cliente deudor en una situación de morosidad como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial.

### **4. Políticas de crédito**

Según (Zamora & Wicijowski, 2008) la política de crédito conceptualiza como:

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena

política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

## 5. Créditos

Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera.

Conceptualiza:

a petición de un crédito es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor.

Puedes llevar la contabilidad y facturación de tu negocio de una manera profesional usando Debitoor. Empieza hoy.

Es una **operación financiera** en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor).

El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

## 6. Operaciones activas

Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera.

Conceptualiza:

Las operaciones bancarias de activo son aquellas en las que un intermediario financiero realiza una operación de inversión o riesgo (la entidad bancaria concede crédito al cliente).

Las operaciones activas son un instrumento de financiación al que acuden empresas y personas para cubrir sus necesidades, sean estas de la naturaleza que sean.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### 3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
2. Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
3. Existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020
4. Existe relación significativa entre Políticas de Créditos y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

#### 3.3 Variables

##### 3.3 Variables

**V 1**

Gestión de Riesgo Crediticio

**V 2**

Área de Operaciones

**Operacionalización de las variables:**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Variable 1: Gestión de Riesgo	Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera. Conceptualiza: “Que la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa”	Morosidad	• Índice de morosidad	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	cuestionario
			• Reducir la morosidad		
			• Nivel de rentabilidad		
		Políticas de Créditos	•Experiencia Crediticia		
			• Capacidad de pago		
			• Nivel de Tasa de Interés		
Variable 2: Área de Operaciones	Gestión de Riesgo “Cuando el banco otorga el crédito, además de la Operaciones Activas se dice que son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.”	Créditos	Evaluación de Créditos	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	cuestionario
			Financiamiento del Crédito		
		Operaciones activas	Contratos bancarios		

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### a. Método General

Como método general de investigación es el científico. Tal como refiere (Muñoz, 2015) en su libro “Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis”; cuando expresa: “... es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llegar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica”.

Al realizar trabajos de investigación bajo este método, nos dará confiabilidad a los resultados que se alcanzarán, de esta manera será posible “...comprobar, modificar o rechazar teorías, conceptos, postulados y conocimientos” (pág. 357)

##### b. Método Especifico

En el desarrollo de la investigación utilizaremos los siguientes métodos específicos como son:

- Análisis - Síntesis
- Método Estadístico
- Método deductivo hipotético

#### 4.2 Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación del tipo aplicada.

Donde (Hernandez, R. Fernandez & Baptista, 2014) lo definen que “El tipo de investigación Aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas. Se entiende

que la investigación del tipo aplicado, es útil para toda investigación que se enfoca en la resolución de problemas en una organización y permite aplicar conocimientos dando solución al problema estudiado.”

### 4.3 Nivel de Investigación

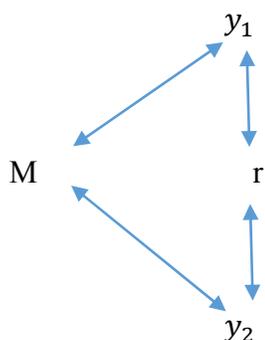
De acuerdo al diseño de la investigación en general, el problema planteado, los objetivos establecidos, el presente trabajo se ajusta al nivel correlacional.”

De acuerdo como siguen describiendo (Gonzales, Abel ; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2011), refieren que “Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.”

En conclusión, el nivel de investigación será el correlacional.

### 4.4 Diseño de la Investigación

El diseño acorde al tipo y nivel de investigación es el descriptivo-correlacional simple, de acuerdo al siguiente diagrama:



Donde:

M= Muestra

Y<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

$Y_2$  = Observación de la variable 2

#### **4.5 Población y Muestra**

##### **Población**

Según Tamayo (2010) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollara la investigación”

La población está conformada por 45 trabajadores de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

##### **Muestra**

Y la muestra será de 45 trabajadores de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo -2020 porque será de manera censal.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La investigación hará uso de las encuestas para la obtención de los datos, la encuesta será aplicada a trabajadores de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

##### **Técnicas:**

Las técnicas que se utilizaran en para este proyecto será la Opinión y Actitudes

##### **Instrumento de Recolección de Datos:**

El Instrumento que utilizaremos serán las encuestas con una Escala de Likert

#### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Esta acción será efectuada contando con el apoyo del software informático de SPSS, donde a partir de los datos recopilados se generarán los aplicativos estadísticos que nos permitirá determinar la correlación entre las variables en estudio.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

De acuerdo con los principios establecidos en los reglamentos de nuestra universidad y debido a que esta investigación se consideró este proyecto como apoyo para ver la relación que existe entre Impuesto Predial y Recaudación. Y en merito a los reglamentos de la universidad y bajo Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes a fin de presentar un trabajo de investigación original. Todos los conceptos mencionados están en función del tema de investigación.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

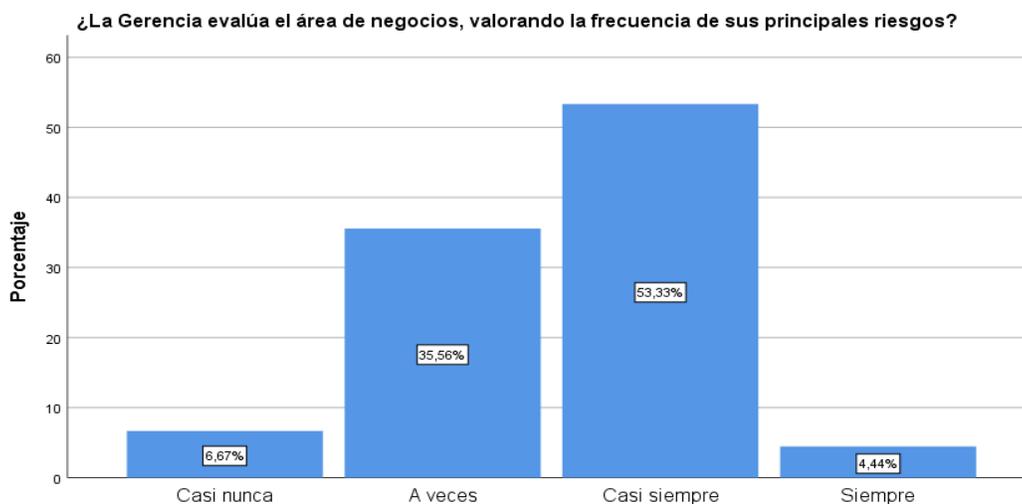
En las siguientes tablas y gráficos de barras se aprecia la frecuencia, y los porcentajes que se obtuvo como resultado de nuestra investigación, que se realizaron a la muestra de la presente investigación.

**Tabla N° 01:**

*¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Casi nunca	3	6,7	6,7	6,7
	A veces	16	35,6	35,6	42,2
	Casi siempre	24	53,3	53,3	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020



**Figura N° 01:** ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

#### Análisis:

La tabla n° 1 y figura n° 1 responden a la pregunta ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?, por ello se determina que el 53.33% de los

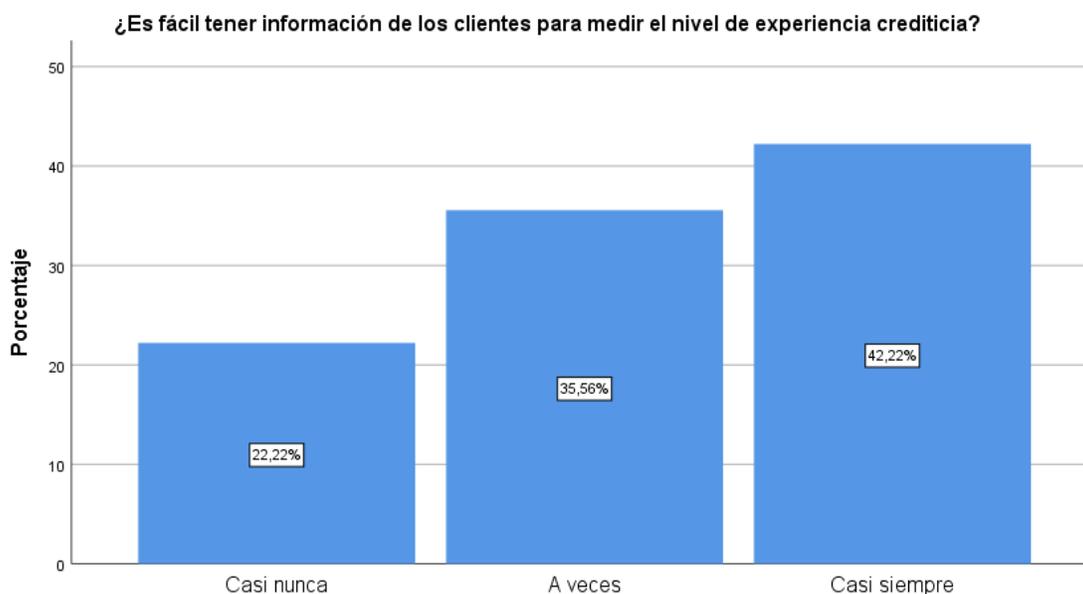
encuestados indicaron que casi siempre la Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos, seguidamente el 35.56% mencionaron que a veces la Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos.

**Tabla N° 02:**

*¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi nunca	10	22,2	22,2	22,2
	A veces	16	35,6	35,6	57,8
	Casi siempre	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020



**Figura N° 02:** ¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

### **Análisis:**

De acuerdo a la tabla n° 2 y figura n° se determina que el 42.32% de los encuestados indicaron que casi siempre es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia

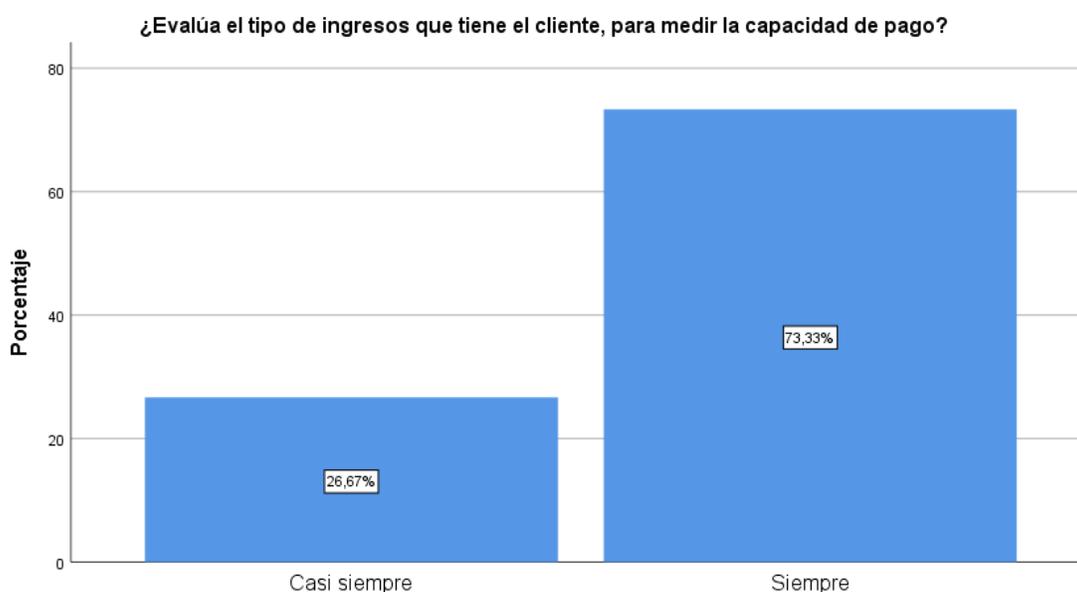
crediticia, seguidamente el 35.56% de los encuestados mencionaron que a veces Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.

**Tabla N° 03:**

*¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi siempre	12	26,7	26,7	26,7
	Siempre	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020



**Figura N° 03:** ¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

### **Análisis:**

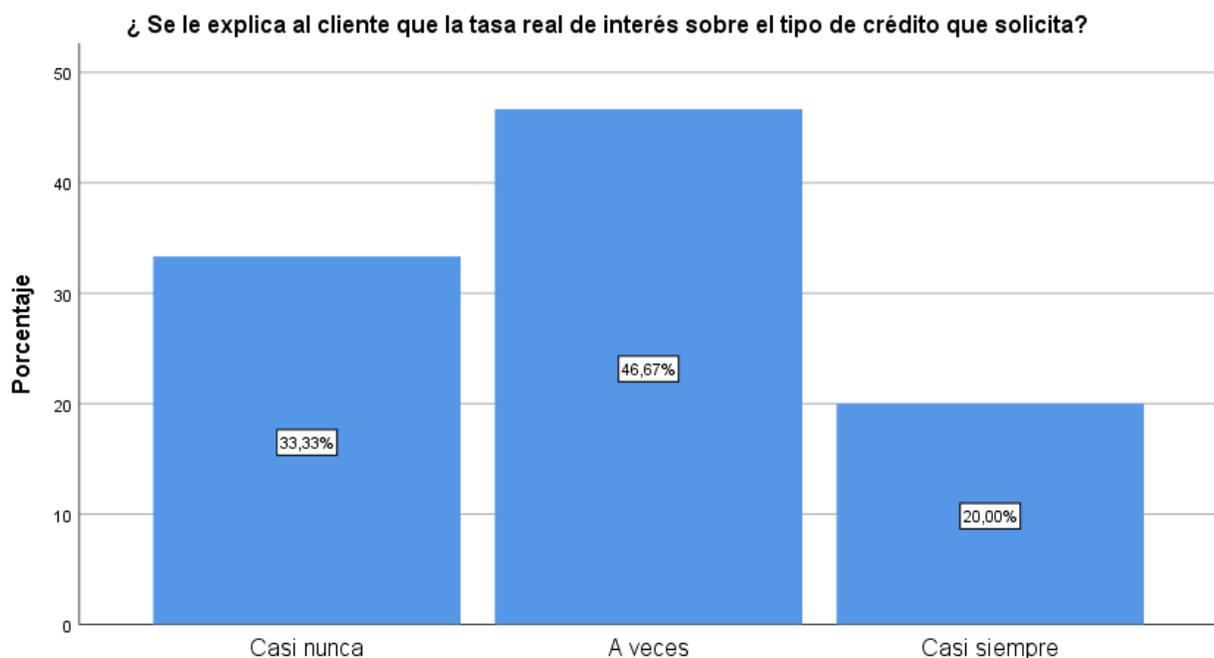
Según la tabla n° 3 y figura n° 3 se determina que el 73.33% de los encuestados indicaron que siempre se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago, seguidamente el 26.67% mencionaron que casi siempre se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.

**Tabla N° 04:**

*¿Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Casi nunca	15	33,3	33,3	33,3
	A veces	21	46,7	46,7	80,0
	Casi siempre	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020



**Figura N° 04:** ¿Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

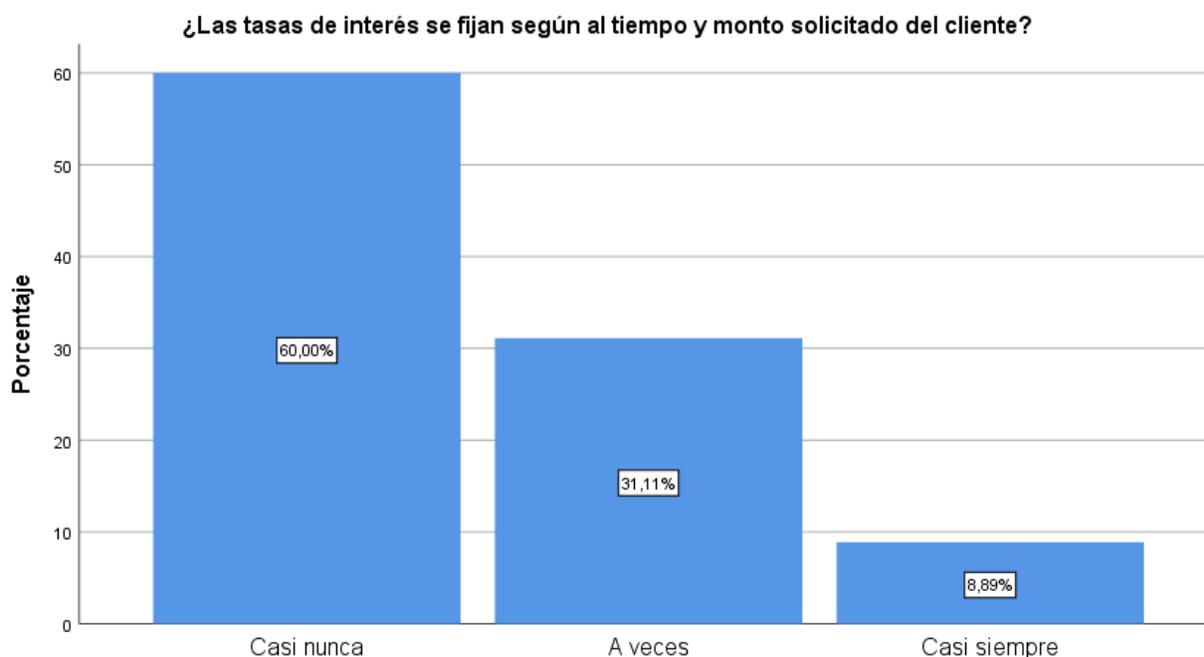
### **Análisis:**

De acuerdo con la tabla n° 4 y figura n° 4 se determina que el 46.67% de los encuestados indicaron que a veces se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita, seguidamente el 33.33% mencionaron que casi nunca se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.

**Tabla N° 05:***¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Casi nunca	27	60,0	60,0	60,0
	A veces	14	31,1	31,1	91,1
	Casi siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**Figura N° 05:** ¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**Análisis:**

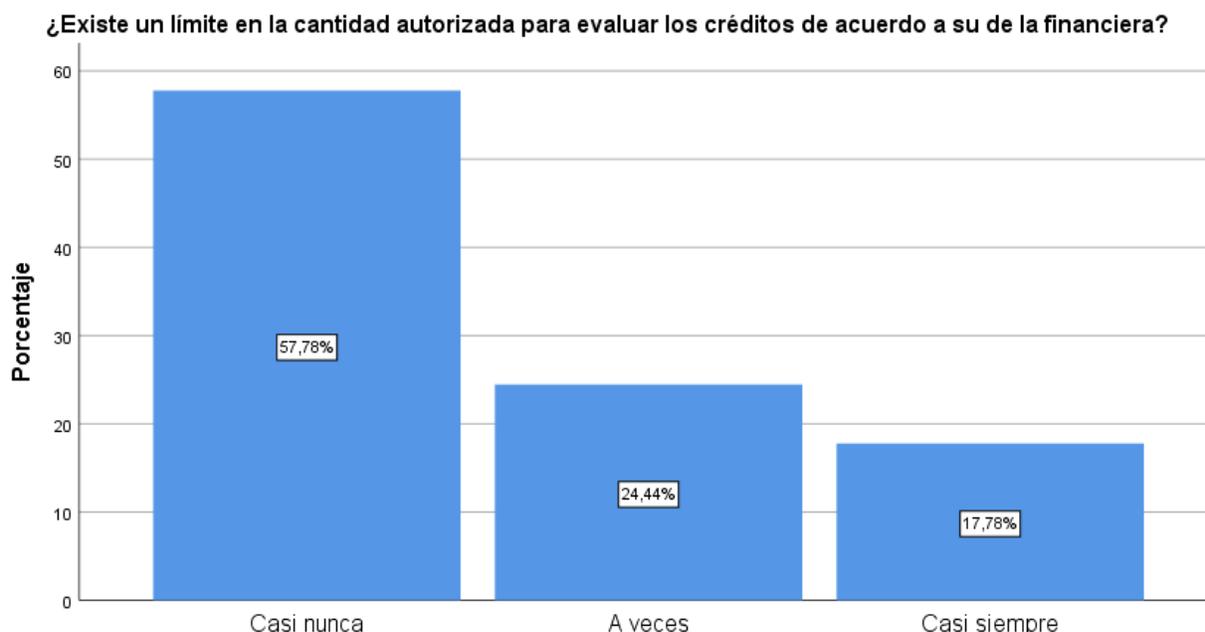
La tabla n° 5 y figura n° 5 responden a la pregunta ¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?, por ello se determina que el 60% de los encuestados indicaron que casi nunca las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente, seguidamente el 31.11% de los encuestados a veces las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.

**Tabla N° 06:**

*¿Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Casi nunca	26	57,8	57,8
o	A veces	11	24,4	82,2
	Casi siempre	8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020



**Figura N° 06:** *¿Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?*

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

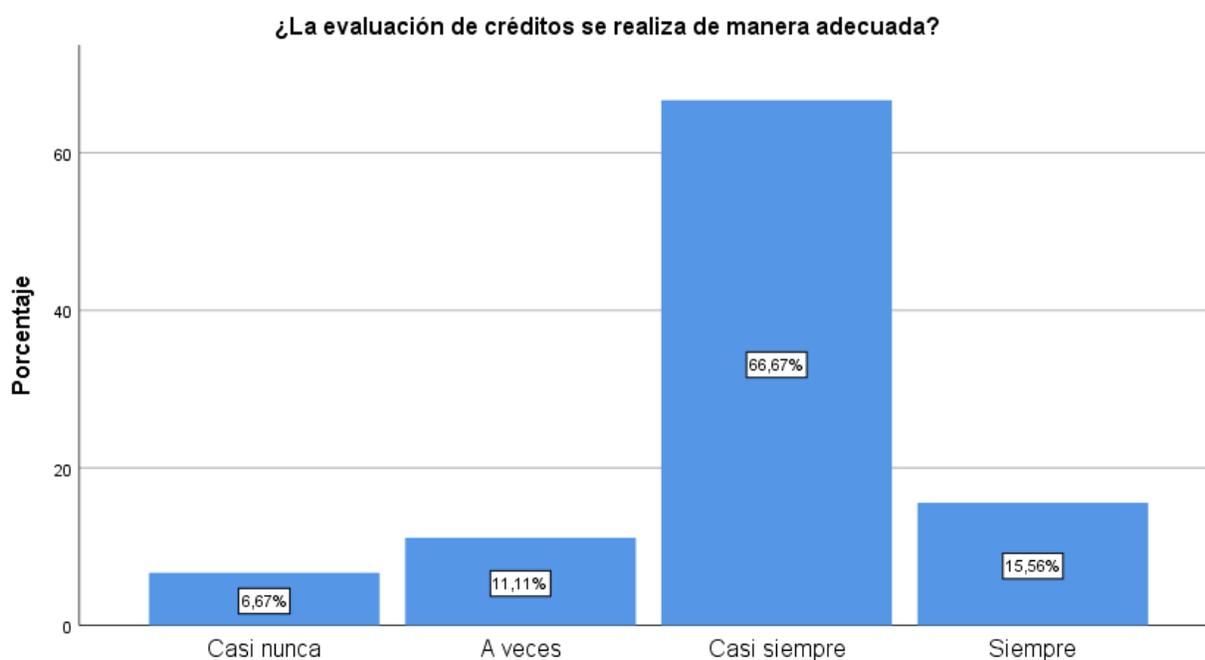
### **Análisis:**

De acuerdo con la tabla n° 6 y figura n° 6 se determina que el 57.78% de los encuestados indicaron que casi nunca existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera, seguidamente el 24.44% mencionaron que a veces existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera.

**Tabla N° 07:***¿La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	3	6,7	6,7
	A veces	5	11,1	17,8
Válido	Casi siempre	30	66,7	84,4
	Siempre	7	15,6	100,0
	Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**Figura N° 07:** ¿La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

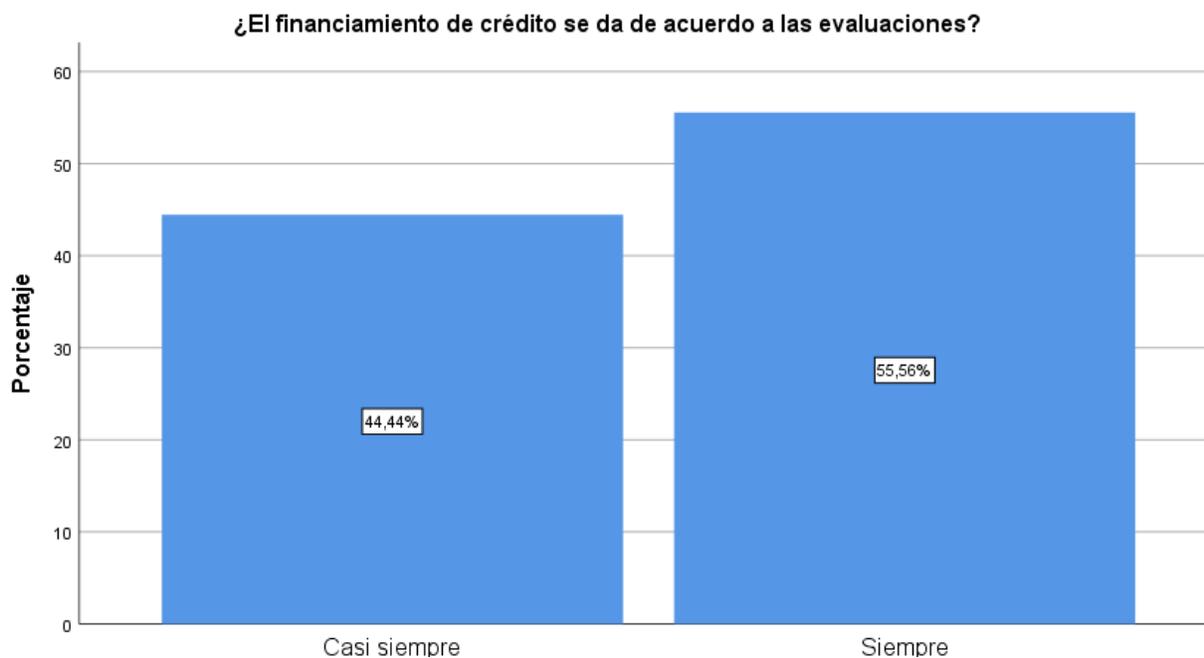
**Análisis:**

Según la tabla n° 7 y figura n° 7 se determina que el 66.67% de los encuestados indicaron que casi siempre la evaluación de créditos se realiza de manera adecuada, seguidamente el 15.56% mencionaron que siempre la evaluación de créditos se realiza de manera adecuada.

**Tabla N° 08:***¿El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	44,4	44,4	44,4
	Siempre	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**Figura N° 08:** ¿El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones?

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**Análisis:**

De acuerdo con la tabla n° 8 y figura n° se determina que el 55.56% de los encuestados indicaron que siempre el financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones, seguidamente el 44.44% mencionaron que casi siempre el financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones.

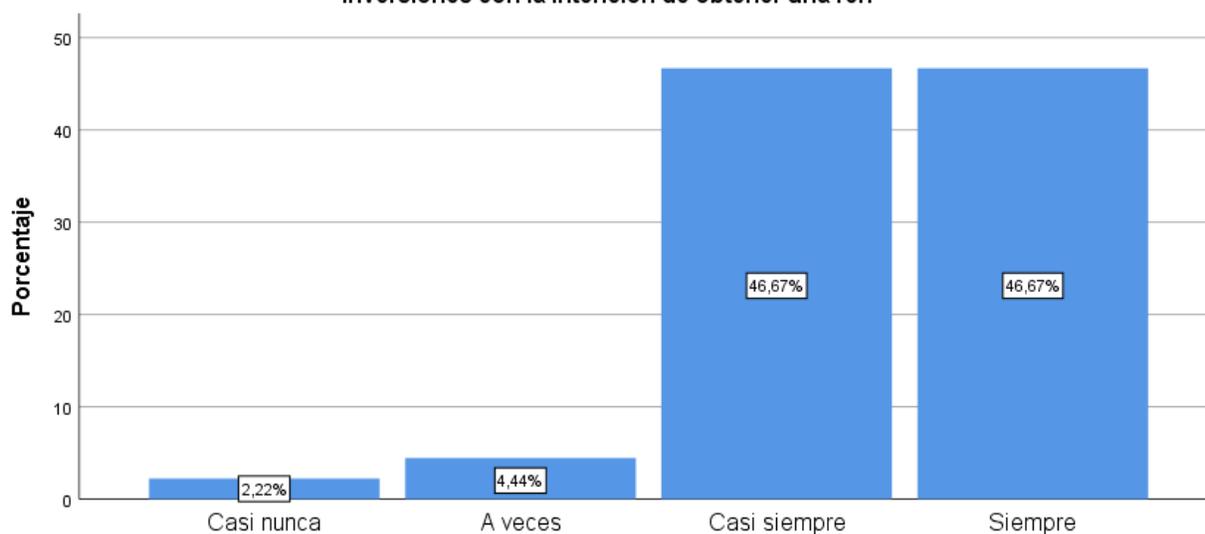
**Tabla N° 09:**

*¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	2	4,4	4,4	6,7
Válido				
Casi siempre	21	46,7	46,7	53,3
Siempre	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

**¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?**



**Figura N° 09:** *¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?*

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2020

### **Análisis:**

Según la tabla n° 9 y figura n° 9 se determina que el 93.34% indicaron que, si creen que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad. Por otro lado, el 4.44% mencionaron que

a veces creen que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad.

## 5.2 Contraste de Hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el área de operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el área de operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el área de operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 10**

*Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y Área de operaciones*

		Correlaciones	
		Gestión de Riesgo Crediticio	Área de operaciones
Gestión de Riesgo Crediticio	Coefficiente de Correlación	1	,506**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Área de operaciones	Coefficiente de Correlación	,506**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.506 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### Hipótesis Especifica 1

Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

### d. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

### e. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 11**

*Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y programación y control de egresos*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión de Riesgo Crediticio	Créditos
Gestión de Riesgo Crediticio	Coeficiente de Correlación	1	,412**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Créditos	Coeficiente de Correlación	,412**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

### f. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
<b>Correlación positiva débil</b>	<b>+0.25 a +0.49</b>
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.412 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se

concluye que • existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### Hipótesis Especifica 2

Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### g. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### h. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 12**

*Determinando la correlación y significación de las variables Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión de Riesgo Crediticio	Operaciones Activas
Gestión de Riesgo Crediticio	Coeficiente de Correlación	1	,534**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Operaciones Activas	Coeficiente de Correlación	,534**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### i. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89

Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.534 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

### Hipótesis Especifica 3

Existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### **j. Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### **k. Cálculo del estadístico de prueba**

##### **Tabla 13**

*Determinando la correlación y significación de las variables Morosidad y Área de Operaciones*

---

**Correlaciones**

---

		Morosidad	Área de Operaciones
Morosidad	Coefficiente de Correlación	1	,422**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Área de Operaciones	Coefficiente de Correlación	,422**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

## I. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
<b>Correlación positiva débil</b>	<b>+0.25 a +0.49</b>
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.422 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre Políticas de Créditos y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### m. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Políticas de Créditos y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Políticas de Créditos y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

#### n. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 14**

*Determinando la correlación y significación de las variables Políticas de Créditos y Área de Operaciones*

		<b>Correlaciones</b>	
		Políticas de Créditos	Área de Operaciones
Políticas de Créditos	Coeficiente de Correlación	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Área de Operaciones	Coeficiente de Correlación	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### o. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24

No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.502 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación significativa entre control interno y procedimiento de pago en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial La Mar, Ayacucho 2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación plantea como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?, respectivamente el objetivo general de la investigación es establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. Primero se definió el concepto Gestión de Riesgo Financiero que según Montenegro C. la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa. Analizando los resultados se afirma de acuerdo con Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.506 lo cual indica que existe una correlación positiva media, por ello se afirma que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Peralta J.(2017) en su tesis Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de ahorro y Crédito no Autorizada a Operar con Recursos del Publico de la Región la Libertad – 2017, la investigación concluye: Se encuentra en un alto nivel de registro de índice de morosidad del sector, teniendo una posición de un alto nivel de riesgo y poca posibilidad de recuperar los créditos colocados, de tal forma, está atravesando por un nivel de índice de morosidad alto por parte de los clientes que representa un porcentaje de 32% es decir que es alto el nivel de morosidad de los pagos, las pequeñas empresas tienen un porcentaje menor de 28% seguido de consumo resolvente en un porcentaje de 27%, esto a consecuencia de la mala gestión, aplicación de las políticas de crédito en la entidad financiera.

De acuerdo con el objetivo específico n° 1 establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. Primero se define el concepto Créditos que según Montenegro C. es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor. En base a los resultados y de acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.412 lo cual es una correlación positiva débil se afirma que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

Encontrando similitud con la investigación de (Contreras, Calderon, & Aliaga, 2019) con su tesis titulada La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de Compartamos Financiera S.A, periodo 2017-2018. En su investigación concluye: Los créditos otorgados influye en la morosidad de los microempresarios en Compartamos Financiera S.A., lo que se ve reflejado en un 96.4% de influencia en la variable dependiente (créditos vencidos) por parte de la variable independiente (créditos otorgados). Este resultado es por la parte de la estadista inferencial, el mismo que se ha complementado con los resultados descriptivos, por lo tanto, se observa que los créditos otorgados influyen de forma directa en los créditos vencidos, desde el periodo 2017, con mayor relevancia en el periodo 2018, es decir, los créditos otorgados influyeron negativamente en la morosidad de los microempresarios en Compartamos Financiera S.A., periodo 2017-2018.

Considerando el objetivo específico n° 2 establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. Primero se define el concepto de Operaciones activas de acuerdo con Montenegro C.: Las operaciones activas son un instrumento de financiación al que acuden empresas y personas para cubrir sus necesidades, sean estas de la naturaleza que sean. De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de

Spearman es 0.534 se indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Soto & Ventura, 2018) con su investigación Políticas y procedimientos en la gestión de riesgo crediticio en el Grupo Económico Soluciones, Huancavelica, Perú 2015. En su investigación concluye: Existe evidencia empírica que las políticas y procedimientos se relacionan de forma negativa y significativa con el riesgo crediticio en el Grupo Económico Soluciones en el año 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r = - 83.89\%$  por lo que dicha relación es negativa y significativa. Asimismo, se ha determinado que las Políticas y procedimientos aplicadas prevalece el nivel de inadecuada (79% de los casos) y en la variable Riesgo crediticio prevalece el nivel medio (69% de los casos).

Según el objetivo específico n° 3 establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. Primero se define el concepto Área de Operaciones de acuerdo con Sánchez C.: son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna. De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.422, por ello se afirma que existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

Encontrando similitud con la investigación de (Cueva, 2019) con su investigación La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre ltda. 2016 – 2017. La investigación concluye: que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para incrementar la

calidad de la cartera de créditos: Implementaron la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100% (record de pagos con la Cooperativa), garante PNP con capacidad de descuento en planillas, y calificación normal 100% en Infocorp, todos estos procedimientos sirvieron para realizar las evaluaciones de crédito a los socios y minimizaron el riesgo crediticio de la cartera de créditos.

Finalmente, de acuerdo con el objetivo específico n° 4 establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. De la misma manera primero se define el concepto Políticas de crédito de acuerdo con (Zamora & Wicijowski, 2008): son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.502 se afirma que existe una relación significativa entre control interno y procedimiento de pago en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial La Mar, Ayacucho 2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Pally, 2016) con su investigación Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014. La investigación concluye: La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, se concluye que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, de acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.506 el cual es correlación positiva media.
2. Considerando el objetivo específico n° 1 establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, y de acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.412 indica que es una correlación positiva débil. Se concluye que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.
3. De acuerdo con el objetivo específico n° 2 establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, se concluye que existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020. De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.534 lo que indica que la correlación es positiva media.
4. Considerando el objetivo específico n° 3 establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, de acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.422 lo que indica que existe una correlación positiva débil. Se concluye que existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020.

5. Finalmente considerando el objetivo específico n° 4 Establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, se concluye que existe una relación significativa entre control interno y procedimiento de pago en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial La Mar, Ayacucho 2020. De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.502, lo que indica que existe una correlación positiva media.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere fortalecer las políticas de colocaciones que permita que a los asesores de crédito brindar una mejora servicios al momento de ofrecer los productos, uno de ello es el sinceramiento de metas que puedan tener metas flexibles para que cumplan su meta sin necesidad de arriesgar el otorgamiento de créditos.
2. Se sugiere mejorar la supervisión de los créditos antes del desembolso, verificando que se cumplan las normas internas, sobre la cartera de crédito que este evite caer en alto índice de mora.
3. Se sugiere realizar una ruta del proceso de otorgamiento del préstamo, donde se definan claramente las funciones, y a la vez se vaya generando una carga equitativa del trabajo y fomentando un otorgamiento de los préstamos más eficaz.
4. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas de la política de créditos.
5. Se sugiere para futuras investigaciones aplicar diferentes métodos de investigación que se puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación. Además de publicar los resultados de la investigación para que los colaboradores conozcan la situación de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvaro, C. (2015). “Análisis de la Gestión de Riesgo Crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y credito piura agencia juliaca periodo 2012-2014. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Arocavaca, V. (2019). *MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIO PARA EL ADECUADO PROCESO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA., PERIODO 2017*. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Campos, R., Reyes, K., & Vasquez, Y. (2017). “*PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA ACOACAC DE R.L.*”. El Salvador: Univerisidad de El Salvador.
- Contreras, C., Calderon, C., & Aliaga, K. (2019). “*LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOSMICROEMPRESARIOS DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A,PERIODO 2017-2018*”. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Cueva, A. (2019). “*LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DECARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE SETIEMBRE LTDA. 2016 – 2017*”. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Daniel, M. S. (22 de junio de 2011). Riesgo de crédito. Obtenido de Riesgo de crédito: <https://efxto.com/diccionario/riesgo-de-credito#:~:text=El%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito%20es,y%20organismos%20de%20otros%20sectores.>

- Guapisica, L. (2018). *La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo*. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- JOWARD, I. C. (2014). LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROCIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRA Y CREDITO DE TRUJILLO-AGENCIA SEDE INSTITUCIONAL - PERIODO 2013. TRUJILLO- PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL TRUJILLO .
- Lagua, V. (2015). *DISEÑO DE UN MODELO DE CREDIT SCORING EN LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA DE MICROEMPRESA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Ambato: Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.
- LIDIA, M. G. (2007). LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO DE UNA INSTITUCION BANCARIA. GUATEMALA: VERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.
- Pally, U. (2016). “*ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014*” . Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Peralta Duran Jose Antonio. (2017). “*Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahoroo y credito no autorizada a operar con recursos publicos de la region la lubertad 2017*. Trujillo - Peru: Universidad Nacional de Trujillo.
- PILAR, T. Q. (2015). ADMINISTRACION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDIFICAR OFICINA ESPECIAL - EL

TAMBO. HUANCAYO- PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU.

Silva, D. (2018). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.* Ambato: Pontifici Universidad Catolica del Ecuador .

Soto, R., & Ventura, R. (2018). *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN EL GRUPO ECONÓMICO SOLUCIONES, HUANCVELICA, PERÚ 2015.* Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

### Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020?</p> <p>Problema Especifico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A. Determinar la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• B. Determinar la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• C. Determinar la relación que existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• D. Determinar la relación que existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• Establecer la relación que existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• Establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Morosidad de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• Establecer la relación que existe entre Área de Operaciones y Políticas de Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y el área de operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Créditos de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• existe relación significativa entre Gestión de Riesgo Crediticio y Operaciones Activas de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• existe relación significativa entre Morosidad y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> <li>• existe relación significativa entre Políticas de Créditos y Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020</li> </ul>	<p><b>Variables (v1)</b></p> <p>Gestión de Riesgo Crediticio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosidad</li> <li>• Políticas de Crédito</li> </ul> <p><b>Variable (V2)</b></p> <p>Área de Operaciones</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• créditos</li> <li>• Operaciones Activas</li> </ul>	<p><b>Método de investigación</b></p> <p>Científico</p> <p><b>Métodos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis - Síntesis</li> <li>-Método Estadístico</li> <li>-Método deductivo hipotético</li> </ul> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional Simple</p> <div style="text-align: center;"> <p>M</p> </div> <p><b>Población</b></p> <p>45 colaboradores de la Financiera Qapaq</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>45 colaboradores de la Financiera Qapaq – muestra censal</p> <p><b>Estadísticos</b></p>

				<b>Descriptiva:</b> frecuencias, tablas y figuras <b>Inferencial.</b> Rho de Sperma.
--	--	--	--	--

### Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión de Riesgo	Según Montenegro C. su sitio web EFXTO. Riego de Gestión Financiera. Conceptualiza: Que la Gestión de riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato es decir la morosidad de los créditos y esto surge a raíz de una política de créditos escasa	Morosidad	• Índice de morosidad	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	Cuestionario
			• Reducir la morosidad		
			• Nivel de rentabilidad		
		Políticas de Créditos	•Experiencia Crediticia		
			• Capacidad de pago		
			• Nivel de Tasa de Interés		
Variable 2: Área de Operaciones	Gestión de Riesgo Cuando el banco otorga el crédito, además de la Operaciones Activas se dice que son operaciones activas (para el banco) ejemplos tenemos: los préstamos, los descuentos, etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones, el cual puede estar respaldado por garantía o no tener ninguna.	Créditos	Evaluación de Créditos	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	Cuestionario
			Financiamiento del Crédito		
		Operaciones activas	Contratos bancarios		

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión de Riesgo	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que se está realizando una Gerencia de Riesgos adecuada que permita enfrentar el alto índice de Morosidad?</li> <li>¿Considera que las principales causas por las que origina la morosidad se encuentra en el proceso de revisión del crédito?</li> </ul>	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	cuestionario
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir la morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?</li> <li>¿Qué acciones viene realizando la agencia Laredo para mejorar el nivel de rentabilidad?</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de rentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?</li> <li>¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?</li> </ul>		
	Políticas de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia Crediticia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.</li> <li>Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.</li> </ul>		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Tasa de Interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.</li> <li>• Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita</li> </ul>		
Variable 2: Área de Operaciones	Créditos	Evaluación de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?</li> <li>• La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada cree usted que la evaluación de</li> <li>•</li> </ul>	Escala de Likert  5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. casi nunca 1 nunca	cuestionario
		Financiamiento del Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones</li> <li>• Antes de financiar el crédito se evalúan las condiciones</li> </ul>		
	Operaciones activas	Contratos bancarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad.</li> </ul>		

## Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación

### CUESTIONARIO

Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

#### Estimado trabajador

Pido su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020, su aporte servirá para aclarar algunos puntos, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta

Preguntas	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre
1. ¿Considera usted que se está realizando una Gerencia de Riesgos adecuada que permita enfrentar el alto índice de Morosidad?					
2. ¿Considera que las principales causas por las que origina la morosidad se encuentra en el proceso de revisión del crédito?					
3. ¿Cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?					
4. ¿Qué acciones viene realizando la financiera Qapaq para mejorar el nivel de rentabilidad?					
5. ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?					
6. ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?					
7. ¿La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito?					
8. ¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?					
9. ¿Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago?					
10. ¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?					
11. ¿Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita?					
12. ¿Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?					
13. ¿Existe un límite en la cantidad autorizada para evaluar los créditos de acuerdo a su de la financiera?					
14. ¿La evaluación de créditos se realiza de manera adecuada?					

15. ¿El financiamiento de crédito se da de acuerdo a las evaluaciones?					
16. ¿Antes de financiar el crédito se evalúan las condiciones?					
17. ¿Cree usted que las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometen inversiones con la intención de obtener una rentabilidad?					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de ciencias administrativas y contables  
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Nombre del instrumento:** Matriz de validación del instrumento

**Objetivo:** Establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Dirigido a:** Colaboradores de la Financiera Qapaq S.A.

**Apellidos y nombres del validador del instrumento:**

**Grado académico del evaluador:**

**Valoración:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

---

Firma del evaluador



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de ciencias administrativas y contables  
Matriz de validación del instrumento

Título: Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Nombre del instrumento:** Matriz de validación del instrumento

**Objetivo:** Establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Dirigido a:** Colaboradores de la Financiera Qapaq S.A.

**Apellidos y nombres del validador del instrumento:**

**Grado académico del evaluador:**

**Valoración:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

---

Firma del evaluador



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de ciencias administrativas y contables**  
**Matriz de validación del instrumento**

Título: Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Nombre del instrumento:** Matriz de validación del instrumento

**Objetivo:** Establecer la relación existe entre Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020

**Dirigido a:** Colaboradores de la Financiera Qapaq S.A.

**Apellidos y nombres del validador del instrumento:**

**Grado académico del evaluador:**

**Valoración:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

---

Firma del evaluador

**Anexo 06: La data de procesamiento de datos**

VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9
4	4	5	2	2	2	2	5	5
4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	4	5	3	2	3	2	4	5
4	3	5	2	2	2	4	5	5
4	2	5	3	2	3	4	4	4
4	2	5	3	3	2	2	5	5
3	2	5	2	2	2	4	5	4
3	3	4	2	2	3	4	4	5
2	4	5	4	3	2	4	5	4
2	4	4	2	2	2	4	4	5
3	3	5	2	2	2	4	5	4
3	4	5	3	2	3	5	4	4
3	3	5	3	3	3	4	5	5
2	3	4	2	4	4	5	5	4
3	4	5	4	2	3	4	4	5
3	3	5	4	2	4	5	5	5
3	3	5	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	2	2	5	4	4
3	4	5	2	3	2	4	4	5
3	4	5	3	2	2	4	4	4
3	4	5	3	2	4	4	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	5	3	2	2	5	5	3
3	2	5	4	2	2	4	5	2
4	2	4	2	2	2	4	4	5
4	2	5	3	3	4	3	5	4
4	3	5	3	4	2	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	4	4
5	4	5	4	2	3	4	5	5
4	3	4	2	3	2	3	5	5
5	2	5	3	3	4	4	5	4
4	2	5	4	2	4	4	4	4
4	3	4	3	3	2	3	5	5
4	3	5	3	3	2	5	5	4
3	4	5	3	2	2	4	5	4
4	3	5	4	2	4	4	4	4
4	4	4	2	2	2	4	5	5
4	4	5	3	3	3	4	4	4
4	3	5	3	2	3	4	5	5
4	2	5	2	2	2	3	5	5
4	2	5	2	3	4	4	5	4
3	4	5	3	2	2	4	4	4
4	4	4	2	4	2	5	5	5
4	3	5	3	2	2	4	5	4
3	4	5	3	4	2	4	4	5

**Anexo 07: Consentimiento informado****"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

**SOLICITO:** Autorización para realizar  
mi proyecto de Investigación

**SEÑOR:**

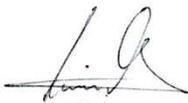
**Gerente de la Financiera Qapaq S.A**

Yo, Lezly Merlin Anyaipoma Maldonado, bachiller de la carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes y trabajadora en la Financiera Qapaq S.A, con todo respeto me dirijo a su digno despacho y solicito autorización para realizar mi Proyecto de Investigación en la Financiera Qapaq S.A titulado para la ejecución de mi tesis **titulada "Gestión de Riesgo Crediticio y el Área de Operaciones de la Financiera Qapaq S.A. Huancayo-2020"** para que en su debido momento pueda obtener información y aplicar mi Instrumento de Validación de datos.

Por lo tanto:

Suplico a usted señor Gerente de la Financiera Qapaq, acceder a mi solicitud por ser de justicia.

**Huancayo, 01 de Setiembre del 2020**



---

Lezly Merlin Anyaipoma Maldonado