

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**“LA GESTIÓN DEL RIESGO Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA  
PROEMPRESA S.A AGENCIA HUÁNUCO 2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR**

**PÚBLICO**

**BACHILLER:**

**CAMAC VELA, JAJAIRE CATALINA**

**ASESOR:**

**Dr. OSCAR AUGUSTO CAMPOS SALAZAR**

**HUÁNUCO-PERÚ-2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 19.00 horas del día 07 del mes de DICIEMBRE del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Tonio Lucho Repetto Garcia	(Presidente)
Mtro. Victor Manuel Ramirez Cabrera	(Secretario)
C.P.C. Faustino Julian Huatuco Galarza	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2028-2018-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA GESTIÓN DEL RIESGO Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA PROEMPRESA S.A AGENCIA HUÁNUCO 2017”**, presentada por el (la) Bachiller **CAMAC VELA, Jajaire Catalina**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

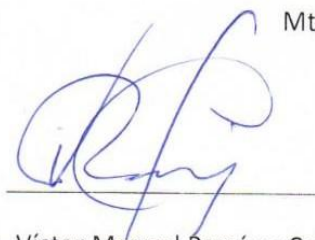
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BURNO (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 19.45 horas del día 07 del mes de DICIEMBRE del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Tonio Lucho Repetto Garcia  
**PRESIDENTE (A)**



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera  
**SECRETARIO (A)**



C.P.C. Faustino Julian Huatuco Galarza  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser el pilar fundamental, por el apoyo incondicional en todo este tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

- ❖ A los trabajadores de la financiera PROEMPRESA S.A agencia de Huánuco, por su disponibilidad para poder colaborar con información relevante para esta investigación, a ellos mi sincero agradecimiento.
- ❖ Al gerente de la Financiera PROEMPRESA S.A Agencia Huánuco, por habernos facilitado las condiciones para poder desarrollar esta investigación, su aporte nos permitió establecer las relaciones según los objetivos propuestos.
- ❖ Al Dr. Oscar Augusto Campos Salazar, por haber confiado, y apostado su tiempo en orientar esta investigación como asesor, su trabajado me ha permitido ser escrupulosa en la formulación de los contenidos.
- ❖ A los miembros del Jurado de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, por haber contribuido con sus observaciones y recomendaciones a que esta tesis tenga un contenido útil y sirva como fuente para posteriores investigaciones.
- ❖ A los docentes de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, por haber apoyado en mi formación. Su experiencia durante estos años, ha sido fundamental para poder concluir con la carrera e incorporarme al mercado laboral.
- ❖ A la Universidad de Huánuco, por habernos brindado su logística necesaria para poder llevar acabo nuestros estudios, que fueron de calidad y de acuerdo a lo programado.
- ❖ A Dios nuestro Señor, y a mi familia por haber sido motivación constante todos estos días de formación profesional que he tenido en la Universidad.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
<b>1. Descripción del Problema.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Formulación del Problema.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del Problema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1. Problema General.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2. Problema Especifico.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Objetivo General.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Objetivo Específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Justificación de la Investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.6. Limitaciones de la Investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>1.7. Viabilidad de la Investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Marco Teórico .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>I) Internacionales .....</b>	<b>14</b>
<b>II) Nacionales.....</b>	<b>16</b>
<b>III) Locales.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Bases Teóricas .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1. Gestión del Riesgo.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1.1. Riesgo de Incumplimiento .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.2. Riesgo de Exposición .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1.3. Riesgo de Recuperación .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.2. Rentabilidad.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2.1. Rentabilidad Esperada.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.2.2. Rentabilidad Exigida.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Definiciones Conceptuales.....</b>	<b>32</b>
<b>2.4. Sistema de Hipótesis.....</b>	<b>34</b>
<b>2.4.1. Hipótesis General .....</b>	<b>34</b>
<b>2.4.2. Hipótesis Específicos.....</b>	<b>34</b>
<b>2.5. Sistema de Variables.....</b>	<b>35</b>

2.5.1.	Variable Independiente .....	35
2.5.2.	Variable Dependiente .....	35
2.6.	Operacionalización de Variables.....	36
3.	Metodología de la Investigación.....	37
3.1.	Tipo de Investigación .....	37
3.1.1.	Enfoque.....	37
3.1.2.	Alcance o Nivel .....	38
3.1.3.	Diseño .....	38
3.2.	Población y Muestra .....	39
3.2.1.	Muestra .....	39
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39
3.4.	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información .....	39
4.	Presentación de Resultados .....	41
4.1.	Gestión del Riesgo.....	41
4.1.1.	Riesgo de Incumplimiento .....	43
4.1.2.	Riesgo de exposición.....	53
4.1.3.	Riesgo de recuperación.....	59
4.2.	Rentabilidad.....	66
4.2.1.	Rentabilidad Esperada.....	66
4.2.1.1.	Económica.....	66
4.2.1.2.	Social.....	70
4.3.	Contrastación de Hipótesis .....	72
5.	Discusión de Resultados .....	77
5.1.	Respecto a la Variable Independiente .....	77
5.2.	Respecto a la Variable dependiente.....	79
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	81
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	82
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	83
	<b>ANEXOS</b> .....	84

## RESUMEN

Financiera PROEMPRESA S.A se ha establecido en la ciudad de Huánuco, con la finalidad de ser una alternativa de financiamiento a los pequeños empresarios, así como a personas naturales que requieran estos productos. La tesis elaborada tuvo la finalidad de analizar como la gestión de riesgos de esta empresa le está permitiendo tener una rentabilidad positiva en los últimos dos años. Para ello se ha logrado aplicar instrumentos a los analistas de crédito, analizar información secundaria que nos han otorgado importantes resultados que definen las razones del porqué del éxito de ellos.

La tesis de tipo aplicada, descriptiva correlaciona, sostiene que las dimensiones de la gestión de riesgos está en torno a: riesgos de incumplimiento, riesgo de exposición, carteras pesadas, en los tres aspectos, se ha podido notar que la empresa tiene una administración eficiente en su procesos de recuperación, ello le ha permitido tener resultados óptimos en su rentabilidad, así mismo, se ha podido verificar que la gestión de riesgo ha impedido que la morosidad en la empresa se ha mantenido el año 2017, y en algunos meses ha disminuido, de la misma forma la rentabilidad esperada ha estado en promedio de 7%, lo que le permitió ampliar sus servicios en la ciudad de Huánuco, Ambo, entre otros, contando con 30 analistas que se encuentran en constante colocación y evaluación de los créditos.

La tesis ha demostrado las hipótesis planteadas, haciendo que este conocimiento pueda permitirles valorar la gestión de riesgo actual, e implementar medidas para que se garantice el fiel cumplimiento de los créditos otorgados a los clientes.

## **ABSTRAC**

Finances PROEMPRESA has been established in the city of Huánuco, with the purpose of being a financing alternative for small business owners, as well as for individuals who require these products. The thesis was designed to analyze how the risk management of this company is allowing it to have positive profitability in the last two years. For this, it has been possible to apply instruments to credit analysts, analyze secondary information that has given us important results that define the reasons for their success.

The thesis of type applied, descriptive correlational, maintains that the dimensions of risk management is around: risks of non-compliance, risk of exposure, heavy portfolios, in all three aspects, it has been noted that the company has an efficient administration in its recovery processes, this has allowed it to have optimum results in its profitability, likewise, it has been verified that risk management has prevented that the delinquency in the company has remained the year 2017, and in some months it has decreased , in the same way the expected profitability has been on average of 7%, which allowed it to expand its services in the city of Huánuco, Ambo, among others, with 30 analysts who are in constant placement and evaluation of the loans.

The thesis has demonstrated all the hypotheses, making this knowledge allow them to assess the current risk management, and implement measures to guarantee the faithful compliance of the loans granted to customers.



## INTRODUCCIÓN

La tesis que se postula ha sido elaborada tomando en cuenta una realidad específica de la Financiera PROEMPRESA S.A agencia Huánuco, formulada en base a los estándares establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco. Cuenta con cinco capítulos, en donde se podrá encontrar información que fundamenta lo propuesto en el proyecto de investigación.

Primero, se describe las razones de la tesis, a partir de la formulación del problema, el mismo que ha sido elaborado con el apoyo de los trabajadores de la empresa, facilitándonos información para plantearnos objetivos, y justificar adecuadamente esta investigación.

Segundo, se expone los fundamentos teóricos con investigaciones de tesis locales, nacionales, internacionales, de igual forma hemos revisado bibliografía especializada en torno a las variables de estudio que nos han permitido entender los resultados obtenidos.

Tercero, la metodología ha sido diseñado tomando como base los conocimientos de Hernandez Sampieri, quien en su libro educa respecto a los parámetros necesarios que se requiere metodológicamente en la investigación.

El Capítulo cuarto y quinto, contiene información y discusión de los resultados con la bibliografía y las tesis postuladas. Para ello se ha usado herramientas estadísticas básicas. Finalmente, las conclusiones y las recomendaciones han sido elaboradas considerando los objetivos propuestos en la investigación, cumpliendo con los fines establecidos.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1. Descripción del Problema**

##### **1.1. Formulación del Problema**

Un aspecto importante en la administración de las empresas es la gestión de riesgos, en el sentido que estos deben ayudar al control de factores que amenacen el adecuado uso de los recursos escasos. En ese sentido, se ha podido observar que han diseñado importantes sistemas de gestión de riesgos, son las instituciones financieras, cuya tarea no solo es identificar el riesgo, sino también en administrar y reducir su impacto negativo. La aceptación o no del riesgo depende de la administración o la gerencia de la empresa. El riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar, utilizando los instrumentos financieros, siendo de vital importancia para las tareas que haga tesorería en una empresa.

(Lira, 2017) sostiene que las empresas sujetas a supervisión están mucho más acostumbradas a operar en un ambiente altamente regulado que se enfoca, principalmente, en este tema. Los cuales buscan medir la solvencia y estabilidad de las empresas financieras y su capacidad para gestionar los riesgos que enfrentan. La finalidad, en las empresas es crear un ambiente de control más tangible a ser tratado como un pilar más en la gestión de riesgos en las empresas, específicamente en aquellas que tienen por centro de actividad la administración de recursos de terceros.

La Financiera ProEmpresa S.A, establecida en la ciudad de Huánuco, tiene como principales accionistas a la Asociación de Institutos de Desarrollo del Sector Informal (IDESI). Esta institución brinda desde 1986 crédito a emprendedores en 19 regiones del país, el patrimonio de esta financiera es de 61 millones de nuevos soles. En el caso de Huánuco, según los datos, sus servicios están orientados a pequeños negocios formales ubicados en el distrito de Huánuco, Amarilis, y Pillco Marca. El número de clientes a la fecha es de 1250 negocios de diferentes rubros. Las colocaciones promedio de la financiera en la ciudad es de 350 mil soles, con un promedio de cartera atrasada de 5.54% a diciembre del 2016, cartera de alto riesgo de 7.45%, y cartera critica de 7.59%. en ese contexto, la preocupación de la gerencia regional parte por optimizar y reducir el riesgo de incumplimiento de este promedio de la cartera pesada, y critica que tiene la financiera, así mismo, la administración de proveer dinero a personas de alto riesgo reduce las posibilidades de exponer a la financiera a futuros incumplimientos. Uno de los objetivos de la gerencia, es lograr que la recuperación permita la mayor liquidez en la empresa. De esta forma se puede permitir mejorar las expectativas de rentabilidad esperada, y exigida que tienen los accionistas en esta agencia financiera que opera en Huánuco.

Las financieras están en competencia constante, muchos clientes se encuentran expuestos a sobre endeudamientos, en ese sentido

la gestión del riesgo tiene que ir de la mano con el objetivo rentable que tiene la empresa para satisfacción de los accionistas.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión del riesgo se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017?

### **1.2.2. Problema Especifico**

- ¿De qué manera el riesgo de incumplimiento se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017?
- ¿De qué manera el riesgo de exposición se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017?
- ¿De qué manera el riesgo de recuperación se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017?

## **1.3. Objetivo General**

Determinar de qué manera la gestión del riesgo se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017

#### **1.4. Objetivo Específicos**

- Determinar de qué manera el riesgo de incumplimiento se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017
- Determinar de qué manera el riesgo de exposición se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017
- Determinar de qué manera el riesgo de recuperación se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

- **Practica**

La investigación es de naturaleza práctica, puesto que pone en contexto el uso de la teoría y una metodología para obtener resultados en torno a una realidad distinta a las estudiadas anteriormente.

- **Teórica**

Se cuenta con la teoría suficiente respecto a las variables estudiadas, estas serán sometidas a este contexto para determinar su utilidad y alcance en la investigación.

- **Metodológica**

El estudio considera la aplicación de la metodología en base a los postulados de Hernandez Sampieri, permitiéndonos tener un esquema adecuado para el desarrollo de las diferentes etapas de la tesis.

- **Relevancia**

Las conclusiones permitirán a la empresa tener conocimiento de la relación entre ambas variables, pudiendo ellos tomar decisiones para optimizar y mejorar la rentabilidad. Así mismo, permite tener conocimientos aplicados en contextos similares al nuestro.

#### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

- Tiempo, dado que los entrevistados eran trabajadores de la empresa, el estudio tuvo que limitar la aplicación de sus instrumentos en el momento que estos consideren adecuado, poniendo en riesgo el cumplimiento del programa.
- Antecedentes Locales, no se cuenta con estudios similares en el ámbito de esta empresa en la ciudad de Huánuco, sin embargo, el estudio buscara usar el análisis hecho por tesis en estudios de variables similares.

#### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

- Recursos Financieros, se contará con los recursos necesarios para poder financiar este estudio, pudiendo adquirir la logística necesaria en cada una de las etapas.
- Información, el estudio cuenta con la disponibilidad de la empresa para proveer información que será útil para la fundamentación del problema y la contrastación.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2. Marco Teórico

##### 2.1. Antecedentes de la Investigación

###### I) Internacionales

- (Avila Bustos, 2005) en su tesis titulada “***Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real***”, presentada a la Universidad Javeriana de Colombia el 2005, concluye:
  - o Las empresas del sector real han comprendido la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas. Una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a la compañía mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa.
  - o A través de los productos derivados, las empresas pueden reducir considerablemente los riesgos financieros a los que se encuentran expuestas. Con el uso de los forwards, los swaps, y otras opciones, las empresas pueden controlar el efecto causado por la volatilidad de los precios de las mercancías, los movimientos de las tasas de interés y garantizar un nivel de ventas en el futuro a precios

determinados en el presente. Sin embargo, es preciso realizar un análisis exhaustivo de los factores macroeconómicos que afectan los precios y las tendencias de mercado.

- (Lara Rubio, 2010), en su tesis titulada “**La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas**” presentada al Departamento de Economía de la Universidad de Granada, concluye:

- Puede plantearse un objetivo social para las microfinanzas, que consiste en facilitar el acceso a los servicios financieros de ahorro y crédito a las personas más desfavorecidas, es decir, a las personas de escasos recursos. Aun así, la microfinanzas también son válidas para aquellas personas que, incluso no viviendo en condiciones de pobreza extrema, desean prosperar y seguir mejorando sus condiciones de vida.
- Destacamos la importancia de un marco jurídico y normativo para las microfinanzas en los sistemas financieros, y entendemos que deba ser diferente según las características sociales, económicas y financieras del país o región en cuestión. Así, los Estados o Gobierno han de velar por la consolidación de un marco jurídico adecuado de las instituciones financiera encargadas de ofrecer servicios de ahorro y crédito a clientes de bajos



ingresos, fortaleciendo, en su empeño, el sistema financiero de la nación.

## II) Nacionales

- (Calderon Espinola, 2014), en su tesis titulada "***La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - periodo 2013***" presentada a la Universidad de Trujillo concluye:
  - o La Gestión del Riesgo influyo en la Agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el periodo 2013, dado que influyo disminuyendo los niveles de morosidad.
  - o En colocaciones la caja experimento un ligero crecimiento de 7% con respecto al año 2012 producto de la inauguración de nuevas agencias y de la labor realizada por el área de créditos buscando incrementar la base de clientes.
  - o En cuanto a la morosidad, la caja inicio sus operaciones con una ratio de mora elevado de 7.36% y termino el 2013 con un ratio de 5.51% producto de los castigos realizados, de la venta de adjudicados, de la venta de carteras, y de la gestión realizada por el personal de créditos para reducir este indicador.

- La recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.
- (Velorio Rordriguez, 2016), en su tesis titulada “***El Crédito Financiero y su Incidencia en el Desarrollo de la Gestión Financiero de las MYPES del Distrito de los Olivos - Lima 2014***” presentada a la Universidad San Martin de Porras de Lima  
Concluye:

- El crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, entonces incide de manera directa en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de Los Olivos - Lima 2014.
- La falta de antecedentes crediticios incide negativamente en la capacidad de obtener financiamiento externo a las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que para las instituciones financieras son clientes con alto riesgo.
- La evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide en la estructura de financiamiento de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que si una MYPE está muy apalancada le será muy difícil acceder a nuevo financiamiento.
- Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden en el nivel de capital de trabajo las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que estas

necesitan contar con liquidez para seguir contando con caja, existencias para atender sus ventas.

- Las garantías solicitadas por las instituciones financieras inciden en los activos netos de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que ante un incumplimiento de las obligaciones de pago de estas unidades empresariales las instituciones financieras podrían embargar las garantías. Los requisitos exigidos por las instituciones financieras para nuevos créditos incide en el flujo de caja proyectado de las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que uno de los instrumentos que más evalúan los bancos son la capacidad de pago.
- La tasa de costo efectiva anual (TCEA) incide en la rentabilidad neta de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que las instituciones financieras ofrecen tasas muy altas a estas unidades empresariales

### III) Locales

- (Aviles Vicente, Guizeth - Medrano Gomez, Mary Lizeth, 2016), en su tesis titulada **“Influencia del marketing en la rentabilidad de la Financiera Confianza Agencia-Huánuco; Período-2013-2014”** presentada a la Universidad Hermilio Valdizan de Huánuco, sostiene:

El objetivo de la Investigación fue determinar y explicar la influencia que existe entre el marketing - la rentabilidad de la Institución Financiera Confianza Agencia -Huánuco periodo -2013

-2014, para lo cual nos hemos planteado una hipótesis general que consiste en "El marketing influye en la rentabilidad de la Institución Financiera Confianza Agencia -Huánuco" y como Hipótesis específica La aplicación del marketing influye en la rentabilidad de la institución Financiera Confianza Agencia - Huánuco, Las Políticas de Crédito influyen en la rentabilidad de la institución Financiera Confianza Agencia-Huánuco, Las Políticas para la aprobación de créditos influye en la rentabilidad de la Institución Financiera Confianza Agencia -Huánuco, La calidad del servicio institucional influye en la rentabilidad de la Institución Financiera Confianza Agencia Huánuco, La satisfacción por los servicios financieros influye en la rentabilidad de la Institución Financiera Confianza Agencia -Huánuco. Por didáctica y de acuerdo a la naturaleza del problema se emplearon los siguientes métodos: Método descriptivo explicativo: porque nos permitió analizar, describir y explicar la hipótesis, materia de investigación, indagando sus relaciones causales con el problema y contrastándolos con los objetivos, el Método Inductivo -Deductivo: Porque nos permitió comparar, abstraer y generalizar la fenómeno materia de la investigación. De acuerdo a los resultados podemos indicar que la relación existente entre el marketing y la rentabilidad en la Institución Financiera Confianza Agencia -Huánuco, tiene un nivel de aceptación en 60%, el cual determina un déficit del 40% en función a las expectativas establecidas a la fecha por sus directivos. En cuanto se refiere al

plan de negocios, estudio de mercado, plan de marketing, toma de decisiones, segmentación de mercado y adaptación al mercado, los agentes involucrados en la investigación aproximan sus criterios auto evaluativos en su condición de ofertantes (funcionarios y trabajadores administrativos) al 80% mientras que los clientes estiman su valor a 20%. De los resultados obtenidos principalmente de parte de los ofertantes, podemos inferir que actualmente en la Institución Financiera Confianza Agencia - Huánuco el marketing aplicado está dando resultados, el mismo que permite el incremento de su rentabilidad y son los clientes quienes desconocen la aplicación de dichas estrategias de marketing.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión del Riesgo**

(De Lara Haro, 2005) sostiene que la gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva.

#### **A. Sistemas de gestión de riesgos**

(Van Greuning, 2012) sostiene que los sistemas de gestión de riesgos están diseñados para hacer más que solo identificar el riesgo. El sistema también debe poder cuantificar el riesgo y predecir su impacto en el proyecto. En consecuencia, el resultado es un riesgo aceptable o inaceptable. La aceptación o no aceptación de un riesgo depende, a menudo, del nivel de tolerancia del gerente de proyectos por el riesgo.

(Lira, 2017) Si la gestión de riesgos es configurada como un proceso continuo y disciplinado de la identificación y resolución de un problema, entonces el sistema complementará con facilidad otros sistemas. Esto incluye la organización, la planificación y el presupuesto y el control de costos. Las sorpresas disminuirán porque el énfasis ahora será una gestión proactiva en lugar de una reactiva.

## **B. La gestión de riesgos: Un proceso continuo**

(Perez Carballo Veiga, 2015), Una vez que el equipo de proyectos identifica todos los posibles riesgos que pueden perjudicar el éxito del proyecto, debe escoger los que tienen más probabilidades de suceder. Basará su decisión en las experiencias pasadas respecto de la probabilidad de ocurrencia, su intuición, las lecciones aprendidas, los datos históricos, entre otros.

A inicios de un proyecto hay más en riesgo que a medida que este avanza hacia su finalización. En consecuencia, la gestión de riesgos debe hacerse a inicios del ciclo de vida del proyecto, así como de manera continua.

La importancia es que la oportunidad y el riesgo por lo general permanecen relativamente altos durante la planificación del proyecto (al inicio del ciclo de vida), pero debido al relativo bajo nivel de inversión en este punto, lo que está en juego permanece bajo. Por el contrario, durante la ejecución del proyecto, el riesgo cae de forma progresiva a niveles inferiores a medida que lo desconocido se convierte en conocido. Al mismo tiempo, lo que está en juego aumenta de manera constante a medida que los recursos necesarios se invierten de manera progresiva para completar el proyecto.

El punto crítico es que la gestión de riesgos sea un proceso continuo y como tal se realice no solo al inicio del

proyecto, sino de manera continua a lo largo de la vida del proyecto.

### **C. Respuesta a los riesgos**

(De Lara Haro, 2005) La respuesta a los riesgos por lo general incluye:

Prevención: Eliminación de una amenaza específica, a menudo al eliminar la causa.

Mitigación: Reducción del valor monetario estimado de un riesgo al reducir la probabilidad de ocurrencia.

Aceptación: Aceptar las consecuencias del riesgo. Con frecuencia, esto se cumple al desarrollar un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir.

Al desarrollar un plan de contingencia, el equipo de proyectos participa en el proceso de solución de un problema. El resultado final será un plan que se pueda aplicar al momento.

Lo que el equipo de proyectos requiere es la habilidad de lidiar con los obstáculos para completar de forma exitosa el proyecto, a tiempo y dentro del presupuesto. Los planes de contingencia ayudarán a garantizar que el equipo pueda atender con rapidez la mayoría de problemas que surjan.

### **D. Riesgo de Crédito**

(Soler Ramos, 2012) El riesgo de contraparte existe cuando se da la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir con las



obligaciones financieras contraídas, haciendo que la otra parte del contrato incurra en una pérdida. El riesgo de crédito es el caso particular cuando el contrato es uno de crédito, y el deudor no puede pagar su deuda. Recientemente, además del caso de incumplimiento, se han incorporado eventos que afectan el valor de un crédito, sin que necesariamente signifique incumplimiento del deudor. Esto ocurre típicamente por cambios en la calidad de un crédito, cuando una calificadora lo degrada. Cuando esto ocurre, significa que la calificadora considera que ha aumentado la probabilidad de incumplimiento del emisor de la deuda, y por lo tanto el crédito vale menos ya que se descuenta a una tasa mayor.

Los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito son: **las probabilidades de incumplimiento** y/o de migración en la calidad crediticia del deudor, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración de la cartera, **la exposición a cada deudor** y la tasa de **recuperación en caso de incumplimiento** de los deudores.

#### **2.2.1.1. Riesgo de Incumplimiento**

(Ruiz Ponce, 2005) Es la medida de qué tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, lo cual indicaría que es imposible que incumpla con sus obligaciones, y su

máximo valor es uno cuando es seguro que incumpla. Por tipo de crédito, normalmente se estima a partir de la tasa de incumplimiento observada en cada tipo de crédito, que es la proporción de deudores o créditos que dejan de pagar en un periodo de tiempo dado, respecto de los que estaban vigentes en el periodo anterior.

#### **2.2.1.2. Riesgo de Exposición**

(Ruiz Ponce, 2005) Es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento. El acrónimo utilizado es EAD por las siglas en inglés.

#### **2.2.1.3. Riesgo de Recuperación**

(Ruiz Ponce, 2005) Esto es lo que pierde el acreedor en caso de incumplimiento del deudor y se mide como una proporción de la exposición. A su complemento respecto a la unidad (1-pérdida dado incumplimiento) se le conoce como la “Tasa de recuperación del crédito”. En la jerga de riesgo de crédito, a la severidad se la representa por sus siglas en inglés LGD.<sup>4</sup> En resumen, la severidad representa el costo neto del incumplimiento de un deudor; es decir, la parte no recuperada al incumplir el acreditado una vez tomados en cuenta todos los costos implicados en dicha recuperación. (v.gr. el costo de recobro, los costos judiciales, etc.).

- Estrategia Orientada al Cliente, donde se identifiquen las necesidades de acuerdo a perfiles,

nuevos modelos de entrega y el diseño de productos específicos y ofertas personalizadas.

- Eficiencia Operativa, que optimice el uso del hardware al integrar nuevas herramientas de entrega de productos y generación de negocio, tercerizar actividades no relacionadas con el Core Business y adoptar soluciones a la medida e inteligencia de negocios.
- Cumplimiento de las Regulaciones, donde se requiere una ágil adaptación y apego irrestricto y transparente a las mismas.

### **2.2.2. Rentabilidad**

(Jaime Eslava, 2014) **La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente.** Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre **rentabilidad económica y financiera.**

#### **Importancia de la Rentabilidad**

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es

una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad. Por eso, es fundamental que la política económica de un país potencie sectores rentables, es decir, que generen rentas y esto no significa que sólo se mire la rentabilidad. Rentabilidad ajustada al riesgo, podemos decir. Cuando nos olvidamos de esto, malgastamos nuestros recursos y al final de la fiesta, el dinero se acaba.

#### **2.2.2.1. Rentabilidad Esperada**

(Velez Pareja, 2009) A la hora de decidirse por un tipo de inversión específica hay que tener en cuenta varios factores, donde los principales son el riesgo y la rentabilidad, pero también entran en juego otros como el prestigio del activo en el que se invierta, el periodo de tiempo etc. Para ciertos inversores lo que determinará la opción de invertir en un determinado activo o en otro será la rentabilidad esperada.

#### **¿Qué entendemos por rentabilidad esperada?**

Cuando hablamos de rentabilidad esperada nos referimos a la rentabilidad que un inversor espera obtener de cara al futuro respecto de una determinada inversión que ha realizado, la rentabilidad real puede ser mayor o menor que la esperada en función de cómo se desarrollen los acontecimientos.

### **¿Cómo podemos calcular la rentabilidad esperada?**

- **A través de la rentabilidad esperada del VAN:** Cuando hablamos de rentabilidad esperada una forma muy habitual de calcularla, en función del tipo de inversión eso sí, será a través de rentabilidad esperada del VAN cuyo significado es Valor Actual Neto y se trata de un método de valoración de inversiones aplicable a aquel tipo de inversiones donde existe algún parámetro o variable que resulta desconocido, por lo tanto lo que se determina es que ese parámetro desconocido se comporta de acuerdo a una variable aleatoria. Para ello lo que se hace es calcular el valor actual de los flujos de caja que puede generar una determinada inversión de cara al futuro.
- **A través de la rentabilidad histórica:** Se trata de otra forma de aproximar la rentabilidad esperada de grandes clases de activos a través de su historial de comportamiento. No obstante, si es cierto que se trata de un método menos fiable, ya que la volatilidad del valor de las acciones depende de muchos factores y variables internas y del entorno. El hecho de haber tenido un determinado comportamiento en cuanto a su rentabilidad no quiere decir que de cara al futuro se vaya a comportar exactamente igual, se trata de una estimación para tener una idea aproximada de su comportamiento futuro teniendo en cuenta variables del pasado y realizando

hipótesis respecto a la rentabilidad esperada en el largo plazo. Debemos tener en cuenta en este caso que cuantos mayores sean los plazos del histórico que analicemos, más fiable será la aproximación realizada.

¿Qué es la rentabilidad mínima esperada?

Cuando hablamos de rentabilidad mínima esperada se refiere a la rentabilidad que como mínimo esperamos obtener cuando realizamos una inversión. Es decir, hacemos referencia a la suma de los flujos de una determinada inversión entre las variables que hacen referencia a una tasa de rentabilidad esperada para un rango probable y un periodo estimado. Para calcularla debemos de contar previamente con unos datos fiables ya que para aplicar la formula debemos conocer al menos dos factores; uno de ellos es R (tasa de rentabilidad de cada periodo) y el otro es P (la probabilidad de obtener dicha rentabilidad) y la formula a aplicar detalla en el siguiente párrafo.

#### **2.2.2.2. Rentabilidad Exigida**

(Velez Pareja, 2009) La rentabilidad mínima exigida por el accionista viene dada por la suma de un activo libre de riesgo (bonos del estado a largo plazo) y una prima de riesgo del mercado multiplicada por la beta de la empresa, que es un coeficiente de correlación entre la volatilidad de una empresa y el mercado a largo plazo.

La rentabilidad mínima exigida por el accionista sirve para calcular el coste de capital o WACC, por sus siglas en inglés, que es la media ponderada entre la tasa de coste de la deuda y la rentabilidad exigida por el accionista. El WACC es la tasa de descuento que debe utilizarse para descontar los flujos de caja esperados de un proyecto de inversión, y representa la rentabilidad mínima que debe proporcionar esa inversión para que sea aceptable, es decir, para que iguale o supere el coste de oportunidad del capital invertido:

$$\text{WACC} = K_e \cdot W_e + K_d \cdot W_d \cdot (1 - T),$$

siendo  $K_e$  la rentabilidad exigida por los accionista (tasa de los fondos propios),  $W_e$  la participación de los fondos propios en el capital invertido,  $K_d$  la tasa de interés de la deuda,  $W_d$  la participación de la deuda o fondos ajenos en el capital invertido, y  $T$  la tasa del impuesto de sociedades. Así se llega a la Tasa Interna de Rentabilidad o TIR, que es la tasa de descuento que hace el Valor Actual Neto o VAN (sumatorio de la inversión inicial y los flujos de caja esperados actualizados) igual a cero, y que se utiliza para decidir sobre la aceptación o no de un proyecto de inversión. De esta manera, se invertirá en un proyecto si su TIR es mayor que el WACC.

Pero es importante no confundir la rentabilidad exigida por los accionistas, ni la rentabilidad total de una inversión, con

el valor creado para los accionistas. Si la rentabilidad del capital invertido es superior al coste de capital, entonces el proyecto de inversión creó valor por un importe equivalente a la diferencia de ambos conceptos multiplicada por el capital total invertido. Es decir, la creación de valor para el accionista es el aumento del valor para los accionistas por encima de las expectativas, las cuales se reflejan en la rentabilidad exigida a las acciones.

Por tanto, aquí está ya el concepto de creación de valor para el accionista, o Valor Económico Añadido (EVA, por sus siglas en inglés), que es, como comentaba, la diferencia entre la rentabilidad del capital invertido y el coste de capital. De otra forma, el EVA es la diferencia entre todos los ingresos del año y el coste de todos los recursos consumidos para generarlos, y después de satisfacer también la rentabilidad mínima esperada por los accionistas.

Mucho más desconocida es la “tasa de rentabilidad requerida”, que es la estimación del coste de oportunidad que tiene el inversor respecto al capital comprometido en la inversión. Dicho coste de oportunidad es una apreciación personal y subjetiva y, por tanto, varía según quién la haga.

La tasa de rentabilidad requerida incluye dos componentes:



- El coste o la rentabilidad del dinero sin riesgo.
- La prima de riesgo.

A la hora de hacer cálculos financieros, tomamos siempre como referencia la rentabilidad que ofrecen las obligaciones del Estado a 10 años (a veces a 30 años). Estas inversiones en renta fija son lo más parecido a lo que nos podemos acercar con riesgo nulo. Invertir, por tanto, en obligaciones del Estado, se considera como la inversión sin riesgo por excelencia.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

- **Acreedor**, Persona física o jurídica a quien se le debe dinero. El acreedor ostenta un derecho de cobro o de crédito contra un deudor.
- **Activo sin riesgo**, Activo financiero con un rendimiento conocido y cierto, emitido por una entidad u organismo sobre cuya capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago no existen dudas. Tradicionalmente, el activo sin riesgo se asocia a la deuda pública a corto plazo emitida por los países desarrollados (por ejemplo, una Letra del Tesoro).
- **Balance Consolidado**, Son los estados financieros que indican la situación patrimonial de empresas vinculadas entre sí (casas matrices, filiales y subsidiarias), como si se tratara de una sola en un momento dado.
- **Calificación de Crédito**, Opinión profesional, por lo general de una agencia calificador de riesgo, sobre la capacidad de un emisor

para pagar el capital e intereses de sus obligaciones en forma oportuna.

- **Capital de Riesgo**, Es una fuente de financiación que es otorgada, por lo general, a empresas con gran potencial de crecimiento y que se desenvuelven en sectores con un alto componente de innovación.
- **Deudor Solidario**, Persona que en caso de incumplimiento del pago de la deuda por parte del deudor, responderá solidariamente por él.
- **Garantía**, Una garantía es un negocio jurídico mediante el cual se pretende otorgar una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o pago de una deuda. Protege contra algún riesgo. Por ejemplo, en la adquisición de un bien inmueble por medio de un crédito, la garantía en caso de incumplimiento de pago de la obligación crediticia es el mismo bien inmueble.
- **Historial Crediticio**, Es el perfil financiero de las personas, en el que se muestra su liquidez y nivel de responsabilidad con los préstamos adquiridos. Incluye los créditos que las personas han tomado durante toda su vida, sus saldos pendientes y la puntualidad en sus pagos. Este historial muestra las deudas contraídas con las entidades financieras y con establecimientos de comercio.
- **Liquidez**, Falta de activos líquidos para cumplir con las obligaciones de corto plazo.

- **Letra de Cambio**, Es un título valor, normalmente utilizado por el vendedor para garantizar el recaudo correspondiente a las ventas realizadas. Éste puede ser endosado y negociado a un tercero, a fin de recibir en forma anticipada el producto de la venta con algún beneficio.
- **Negociación**, Proceso en el que dos o más partes tratan de llegar a un acuerdo sobre temas de su interés.
- **Refinanciado**, Modificación de plazos y/o montos del contrato original de un crédito debido a las dificultades del deudor para realizar los pagos.

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La gestión del riesgo se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**




- El riesgo de incumplimiento se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017
- El riesgo de exposición se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017
- El riesgo de recuperación se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Gestión del Riesgo



#### **Dimensiones**

-  Riesgo de Incumplimiento
-  Riesgo de Exposición
-  Riesgo de Recuperación

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Rentabilidad

#### **Dimensiones**

-  Rentabilidad Esperada
-  Rentabilidad Exigida

## 2.6. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Item's
Variable Independiente: Gestión del Riesgo	Riesgo de incumplimiento	Cartera en riesgo de incumplimiento	¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en riesgo de incumplimiento? ¿Qué tan probable considera usted el incumplimiento de sus clientes? ¿Considera que puede disminuir el riesgo de incumplimiento?
		Motivos de incumplimiento	¿Cuáles considera usted son los motivos de incumplimiento de sus clientes? ¿Considera que es la solvencia una razón de incumplimiento? ¿Considera que las condiciones de créditos son factores de incumplimiento?
		Seguimiento de cartera	¿Con qué frecuencia hace seguimiento a su cartera? ¿En qué consiste la estrategia de seguimiento a su cartera?
	Riesgo de Exposición	Porcentaje de la cartera expuesta	¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra expuesta? ¿Afecta el incumplimiento a sus metas esperadas?
		Monto expuesto respecto a las colocaciones	¿En qué porcentaje perjudico sus metas la exposición de su cartera?
		Estrategias para reducir la exposición de cartera	¿Qué estrategias emplea usted para reducir la exposición de cartera? ¿Considera usted que la empresa expone su cartera?
	Riesgo de Recuperación	Cartera pesada	¿Qué porcentaje de sus clientes es cartera pesada? ¿Afecta la cartera pesa al cumplimiento de sus metas?
		Estrategias de recuperación	¿Qué estrategias de Recuperación emplea? ¿Cuál considera usted es el porcentaje de eficiencia de la recuperación de su cartera?
		Frecuencia de recuperación	¿Con qué frecuencia inicia los procesos de recuperación? ¿Considera usted que es efectiva las estrategias de recuperación?
Variable Dependiente: Rentabilidad	Rentabilidad Esperada	Rentabilidad Económica	Ratio de Rentabilidad Ratios de Solvencia Morosidad Colocaciones
	Rentabilidad Exigida	Rentabilidad Social	

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3. Metodología de la Investigación**

##### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo Aplicada, dado que busca ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación (Hernandez Sampieri, 2006). Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de variables.

##### **3.1.1. Enfoque**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo (Hernandez Sampieri, 2006) ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera las mediciones se

transforman en valores numéricos (Datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística.

### 3.1.2. Alcance o Nivel

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO (Hernandez Sampieri, 2006) dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Gestión del Riesgo) para ver su influencia en la variable dependiente (Rentabilidad).

### 3.1.3. Diseño

**La investigación es no experimental** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. **Los diseños no experimental transeccional o transversal** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede; por otro lado los diseños **no experimentales – transeccional de tipo correlacional – causales** son diseños que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado mediante el siguiente esquema (Hernandez Sampieri, 2006):

X<sub>1</sub>\_\_\_\_\_Y<sub>2</sub>

### **3.2. Población y Muestra**

La población está constituida por la cantidad de analistas de crédito de PROEMPRESA  $N = 30$ .

#### **3.2.1. Muestra**

Considerando el tamaño de la muestra se determina que  $N = n$

Por lo tanto, la muestra es igual a 30 analistas.

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

- **Encuestas a Analistas de Crédito**, la finalidad es conocer las características descriptivas de las dimensiones de la variable independiente, y el valor que tiene en estos.
- **Entrevistas gerente de PROEMPRESA**, con el objetivo de determinar las características de la gestión del riesgo.
- **Análisis de Información Secundaria**, se usará fichas para poder determinar el valor de los indicadores propuestos en la operacionalización de variables.

### **3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información**

Se usará la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- SPSS, software para procesar informar obtenida a través de las encuestas aplicadas a los promotores y analistas.
- WORD, software que facilitara el procesamiento y redacción del informe final de investigación.
- Power Point, software que permitirá hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos.



- Excel, software que facilitara le diseño y presentación de cuadro y gráficos en el informe final.

## CAPITULO IV

### PRESENTACION DE RESULTADOS

#### 4. Presentación de Resultados

##### 4.1. Gestión del Riesgo

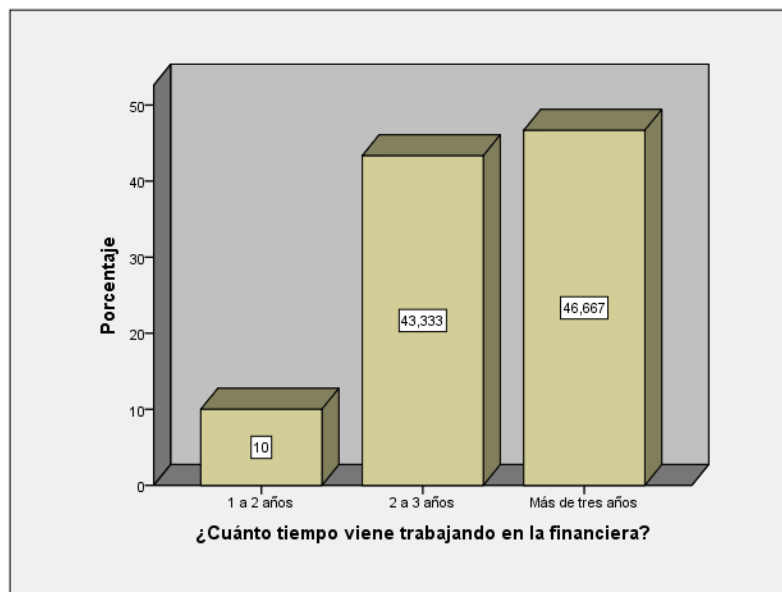
Los instrumentos aplicados, han sido dirigidos a la muestra establecida en la presente investigación, analistas de créditos quienes nos han dado información respecto a la gestión de su cartera.

**Tabla N°01**  
**¿Cuánto tiempo viene trabajando en la financiera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 a 2 años	3	10,0	10,0
	Más 2 a 3 años	13	43,3	53,3
	Más de tres años	14	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°01**  
**¿Cuánto tiempo viene trabajando en la financiera?**



Fuente: Tabla numero uno  
Elaboración Propia

El 10% de trabajadores están laborando en PROEMPRESA S.A entre uno y dos años, quienes han empezado como promotores, y tras lograr establecer una cartera específica, lograron tener una relación contractual con mejores oportunidades en la financiera. El 43.33% se encuentra entre 2 a 3 años trabajando, son quienes a la fecha ya han logrado consolidar una cartera que tiene el tiempo suficiente para confiarles la entrega de préstamos de forma recurrente para diferentes fines. 46.67% de analistas encuestados, ha manifestado que se encuentra desde que la financiera se instaló en Huánuco, son quienes han logrado incorporar carteras de clientes en la jurisdicción de Huánuco.

PROMEPRESA, con 15 trabajadores entre administrativos, analistas y promotores iniciaron sus trabajos a partir de productos financieros dirigidos a pequeños empresarios. Su flexibilidad, sus promociones, han permitido, que se posicione en la ciudad. Sin embargo, la cartera de clientes que hoy suma a 1567 no está excepto a factores que hacen vulnerable a sus condiciones actuales de pago.

La descripción que a continuación se hace, es a partir de la opinión de los analistas, en su experiencia gestionando en términos generales a sus clientes, con el sostén de la política de la empresa. La descripción de los resultados que se presentan se sustenta también en opiniones específicas de cada uno de ellos.

Los datos se presentan según las dimensiones de cada una de las variables estudiadas para luego ser discutida con la teoría y las investigaciones establecidas en la tesis. Se incluye información secundaria de la empresa para poder evidenciar como la gestión de la cartera mejora o no la rentabilidad en la financiera en los últimos años.

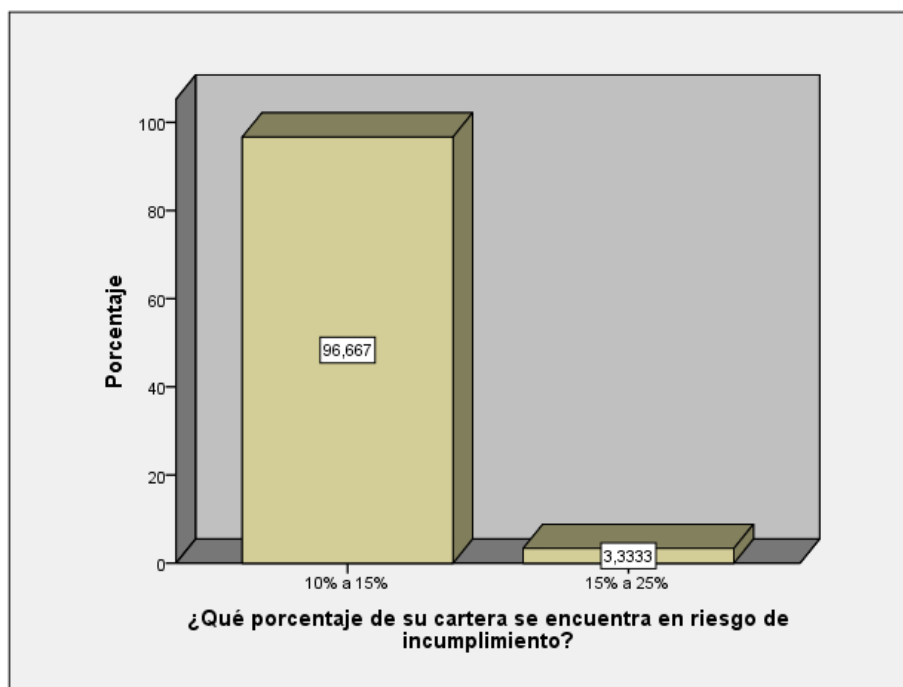
#### 4.1.1. Riesgo de Incumplimiento

**Tabla N°02**  
**¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en riesgo de incumplimiento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10% a 15%	29	96,7	96,7	96,7
Más 15% a 25%	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°02**  
**¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en riesgo de incumplimiento?**



Fuente: Tabla numero dos  
 Elaboración Propia

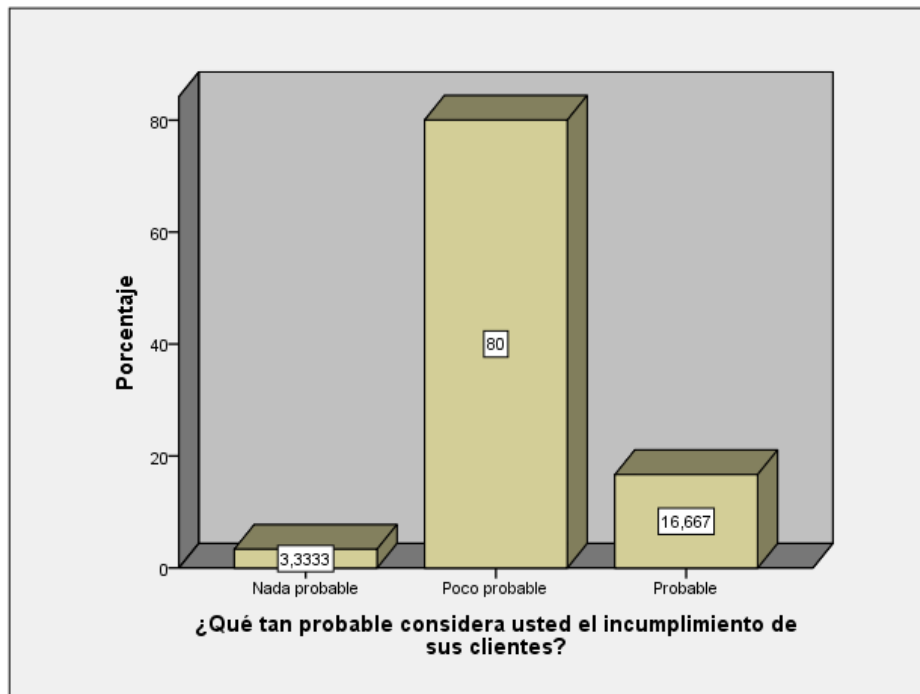
El 96.67% de los analistas de PROMEPRESA S.A ha manifestado que del 10 al 15% de su cartera se encuentra en riesgo de incumplimiento de pago, y el 3.3% sostiene que se encuentra entre 15 y 25%, al respecto sostienen los analistas que han factores como el sobreendeudamiento es unos de los factores que amenaza el cumplimiento de los clientes, así mismo, eventualidades personales, como viajes, enfermedades también son los que ponen en riesgo estos cumplimientos, esta información es distinta a la mora real de la empresa.

**Tabla N°03**  
**¿Qué tan probable considera usted el incumplimiento de sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada probable	1	3,3	3,3
	Poco probable	24	80,0	83,3
	Probable	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°03**  
**¿Qué tan probable considera usted el incumplimiento de sus clientes?**



Fuente: Tabla número tres  
Elaboración Propia

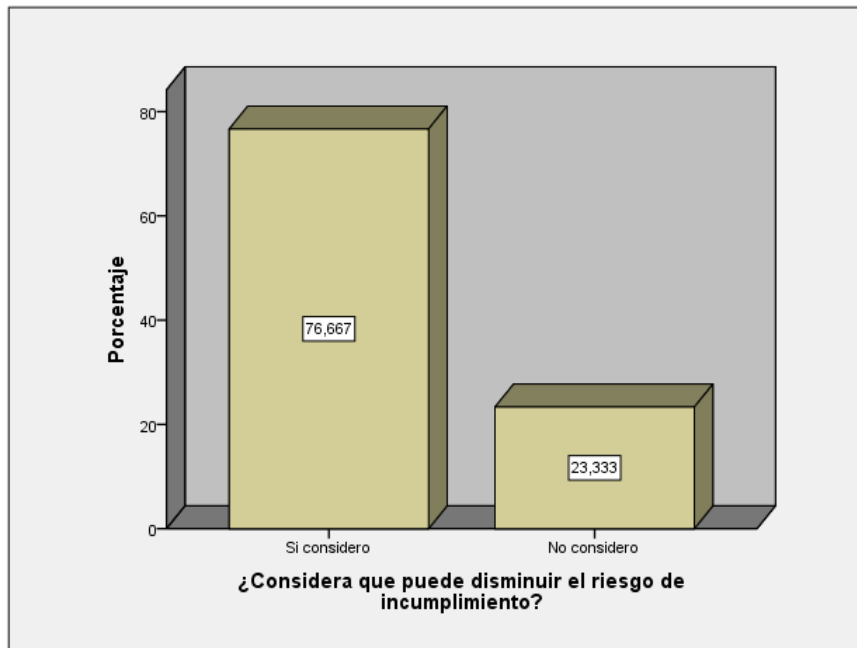
Se ha manifestado en el ítem anterior esta información es distinta a la mora real, sin embargo, hemos consultado a los analistas si este porcentaje tiene probabilidades altas de incumplimiento. El 3.3% sostiene que nada probable, dado que son descuentos por planilla, los que permite asegurar este cumplimiento. El 80% sostiene que es poco probable dado que hay un compromiso con las garantías reales firmadas. El 16.67% sostiene que es inminente este incumplimiento por el comportamiento que muestran los clientes, y son quienes han mostrado retrasos.

**Tabla N°04**  
**¿Considera que puede disminuir el riesgo de incumplimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si considero	23	76,7	76,7	76,7
	No considero	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°04**  
**¿Considera que puede disminuir el riesgo de incumplimiento?**



Fuente: Tabla número cuatro  
 Elaboración Propia

Hemos consultado a los analistas si consideran que se puede reducir estas posibilidades de incumplimiento. El 76.67% de analistas considera que si es posible, y entre las estrategias es el refinanciamiento de sus préstamos para evitar caer en mora, estos refinanciamientos sostienen los analistas por lo general le ofrecen cuotas más bajas para poder cancelar, el 23.33% sostiene que es complicado reducir estas posibilidades de incumplimiento puesto que los clientes no son

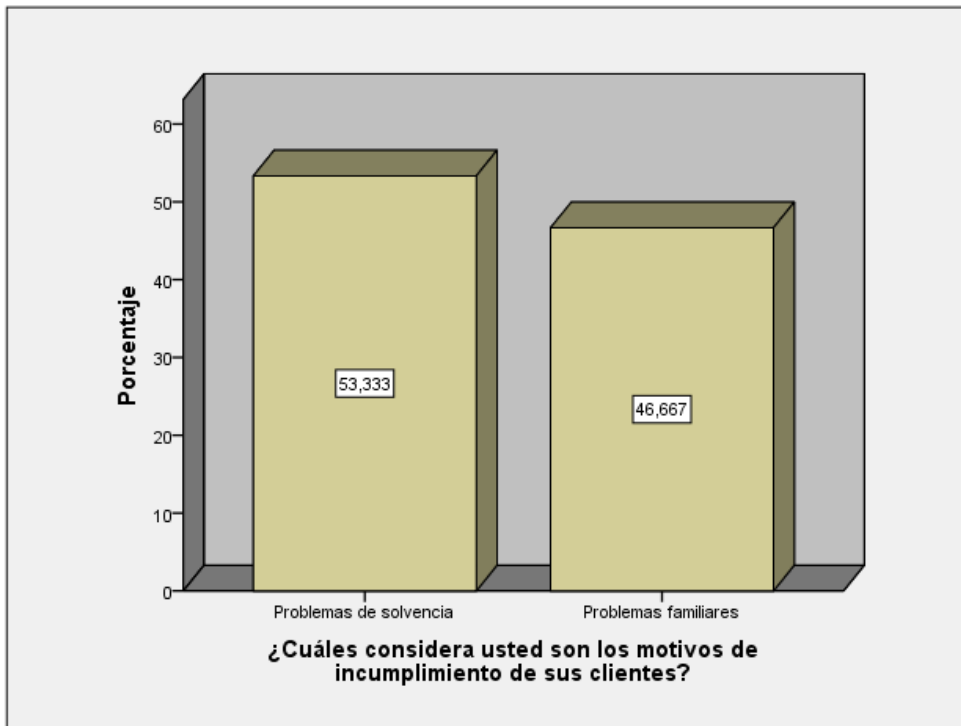
sinceros con los problemas que amenazan los compromisos con las empresa, por ello sostienen esa posición.

**Tabla N°05**  
**¿Cuáles considera usted son los motivos de incumplimiento de sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Problemas de solvencia	16	53,3	53,3
	Problemas familiares	14	46,7	100,0
	Total	30	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°05**  
**¿Cuáles considera usted son los motivos de incumplimiento de sus clientes?**



Fuente: Tabla número cinco  
 Elaboración Propia

Hemos consultado a los analistas, cuáles pueden ser los motivos que generan incumplimiento en los motivos. Siendo muchas las opciones, hemos podido generalizar en dos factores, los problemas familiares o los problemas de solvencia. El 53.33% de analistas dijeron que ello amenaza el



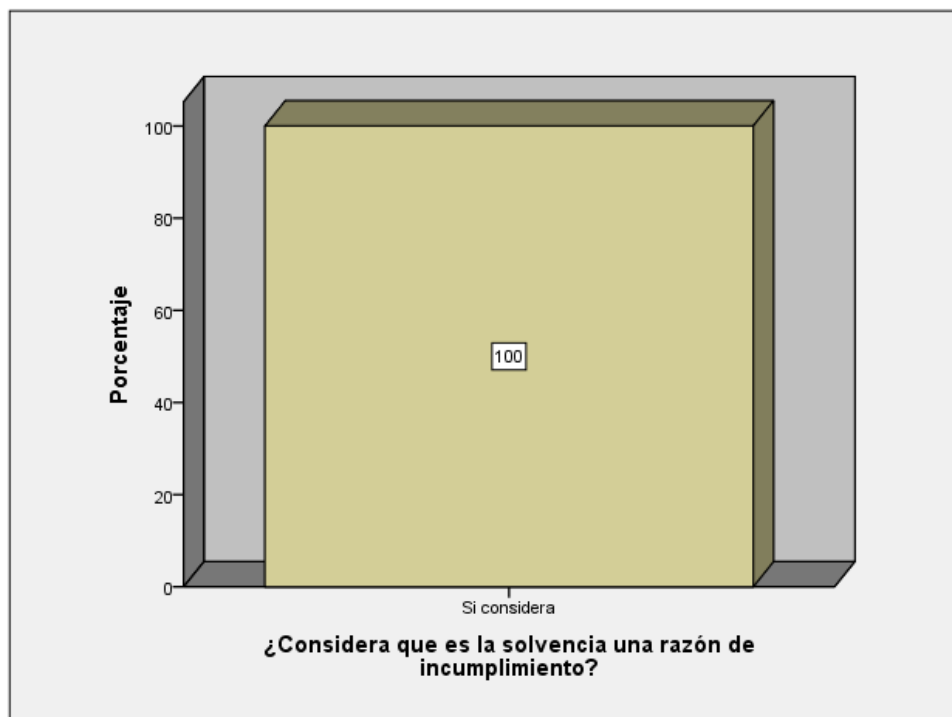
buen récord que tienen los clientes con la empresa, y el 46.67% sostiene que son los problemas familiares, entre los que destacan enfermedades, viajes, u otras opciones descritos por los clientes como por ejemplo accidentes, cobertura de otros créditos familiares.

**Tabla N°06**  
**¿Considera que es la solvencia una razón de incumplimiento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si considera	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°06**  
**¿Considera que es la solvencia una razón de incumplimiento?**



Fuente: Tabla número seis  
 Elaboración Propia

A pesar de que los analistas reconocen que no solo la solvencia es un factor que pone en riesgo el cumplimiento de compromisos de sus clientes, el 100% coincide que el principal problema es la solvencia, y esto es generado en los

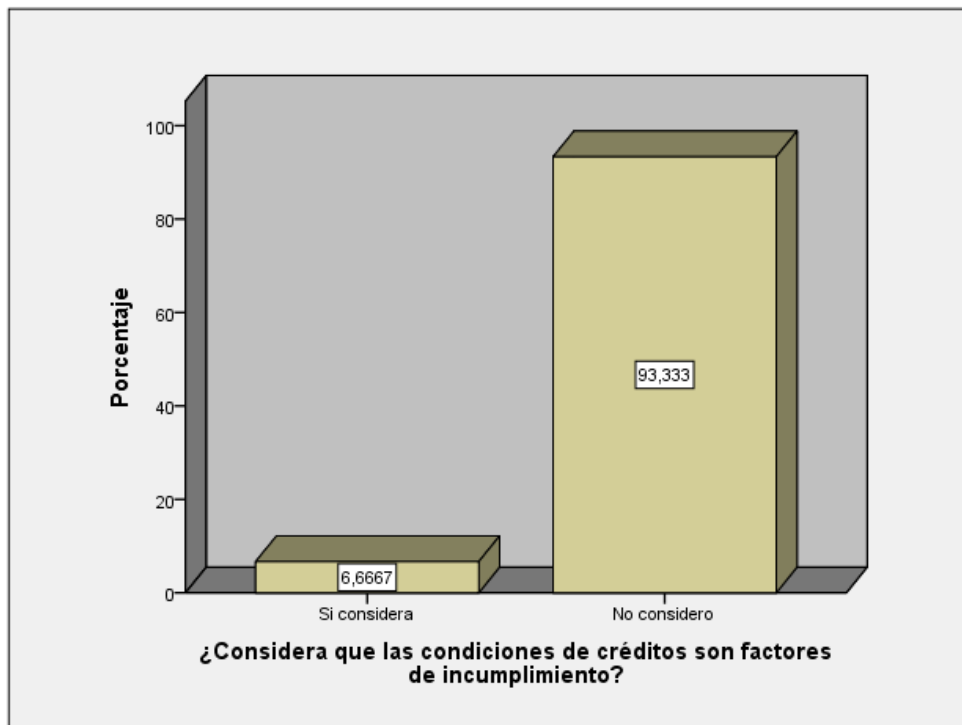
clientes por diferentes motivos. Uno de los principales en el caso de las empresas la disminución de ventas, como por ejemplo los clientes del mercado quienes en su momento se vieron afectados por el ingreso de cadenas comerciales, otro factor es a los clientes como persona natural llegan a perder el trabajo, o se encuentran en proceso de cierre de sus negocios de servicios.

**Tabla N°07**  
**¿Considera que las condiciones de créditos son factores de incumplimiento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si considera	2	6,7	6,7	6,7
No considero	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°07**  
**¿Considera que las condiciones de créditos son factores de incumplimiento?**



Fuente: Tabla número siete  
Elaboración Propia

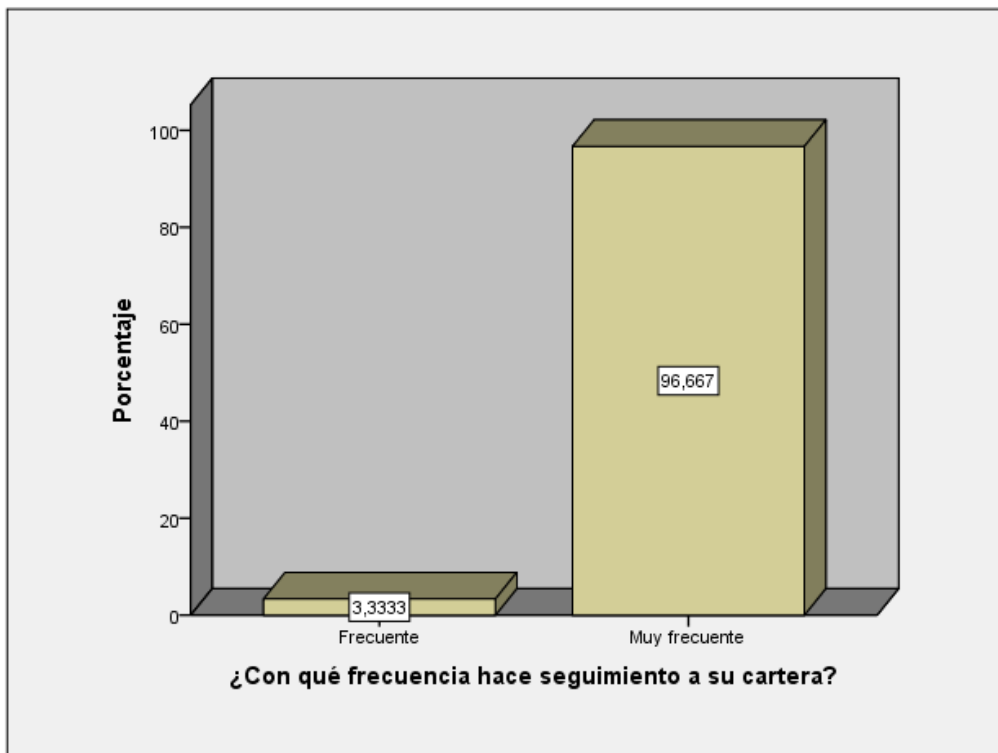
Los textos consideran que puede ser factores de incumplimientos las condiciones de créditos, puesto que algunas financieras, cobran tasas altas en caso de incumplir los pagos. Esto hemos preguntado a los analistas, y solo 6.66% nos ha manifestado que puede ser un factor la presión que se le pone a los clientes, sin embargo, el 93.33% sostiene que no son las condiciones de créditos un factor de incumplimiento, puesto que las condiciones son similares en todas las instituciones financieras, destacándose sobre todo la flexibilidad que la empresa le da a los clientes.

**Tabla N°08**  
**¿Con qué frecuencia hace seguimiento a su cartera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuente	1	3,3	3,3	3,3
Válidos Muy frecuente	29	96,7	96,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°08**  
**¿Con qué frecuencia hace seguimiento a su cartera?**



Fuente: Tabla numero ocho  
Elaboración Propia

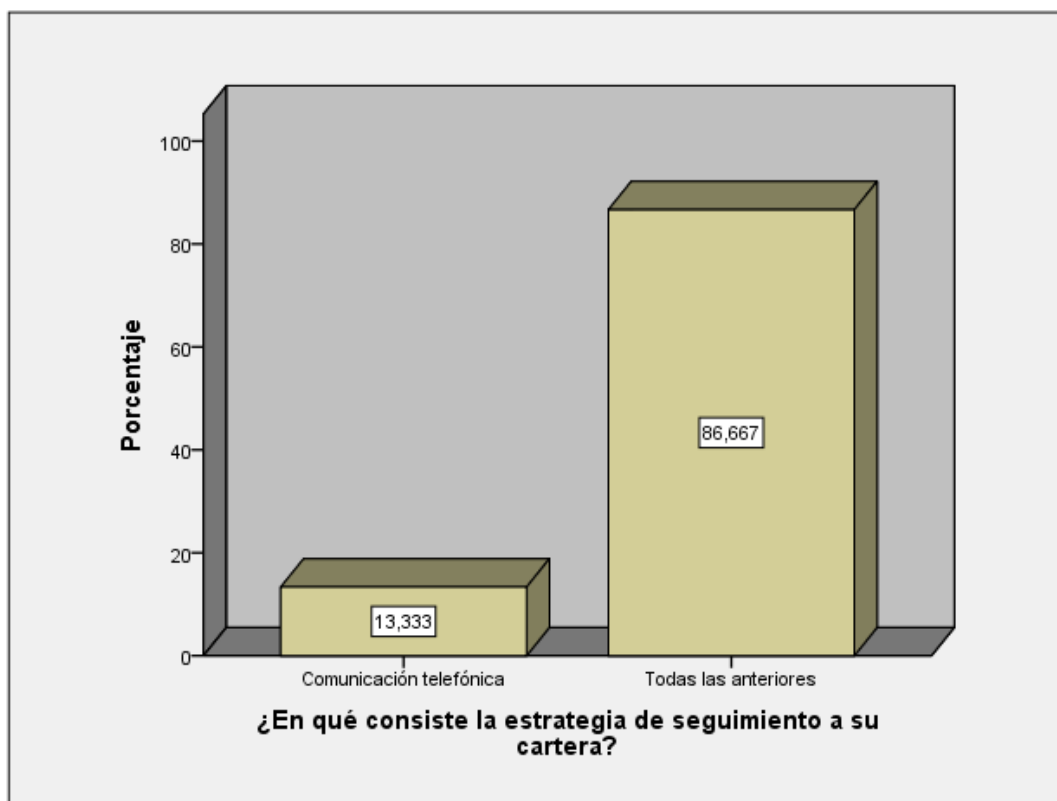
La labor del analista de crédito en PROMEPRESA está en garantizar que sus clientes no caigan en mora, porque eso afecta la rentabilidad de la empresa. En ese contexto, hemos preguntado a los analistas con qué frecuencia hacen seguimiento a su cartera, teniendo como respuesta que el 3.3% el seguimiento lo hacen según las políticas de la empresa. Sin embargo, el 96.67% sostiene que ese seguimiento es muy frecuente, puesto que ellos tienen que garantizar que cumplan si o si el pago de sus cuotas, para que no puedan perder sus créditos laborales con PROMEPRESA.

**Tabla N°09**  
**¿En qué consiste la estrategia de seguimiento a su cartera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comunicación telefónica	4	13,3	13,3	13,3
	Todas las anteriores	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°09**  
**¿En qué consiste la estrategia de seguimiento a su cartera?**



Fuente: Tabla número nueve  
Elaboración Propia

Esta pregunta es importante porque marca la dimensión que venimos analizando. El monitoreo de la cartera es fundamental, para ello la labor del analista tiene que estar acorde con los objetivos que tiene la empresa. el 100% nos ha dicho que es frecuente y muy frecuente el seguimiento que hacen a su cartera, y esto se traduce 13.33% en seguimiento solo a través de llamadas telefónicas, y el 86.667% sostiene

que otras estrategias son usadas como la comunicación en redes sociales, visitas entre otros.

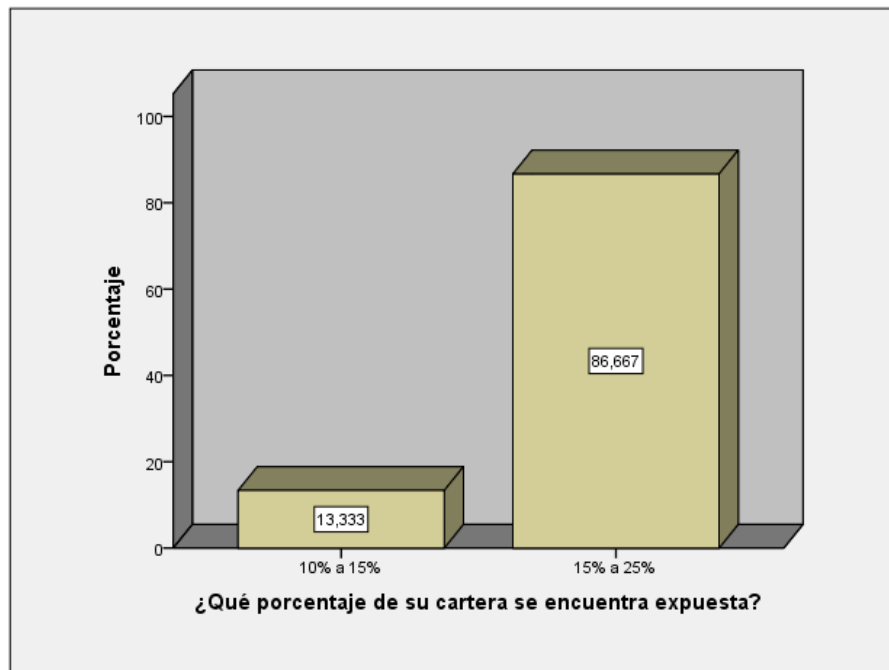
#### 4.1.2. Riesgo de exposición

¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra expuesta?

**Tabla N°10**  
**¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra expuesta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10% a 15%	4	13,3	13,3	13,3
Más 15% a 25%	26	86,7	86,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia



Fuente: Tabla número diez  
 Elaboración Propia

En esta segunda dimensión los analistas nos han manifestado que hay un porcentaje de exposición de su cartera, que, a diferencia de los riesgos de incumplimiento, estos son calculados con probabilidades a través del sistema, quienes indican qué clientes vienen afectando su récord según las

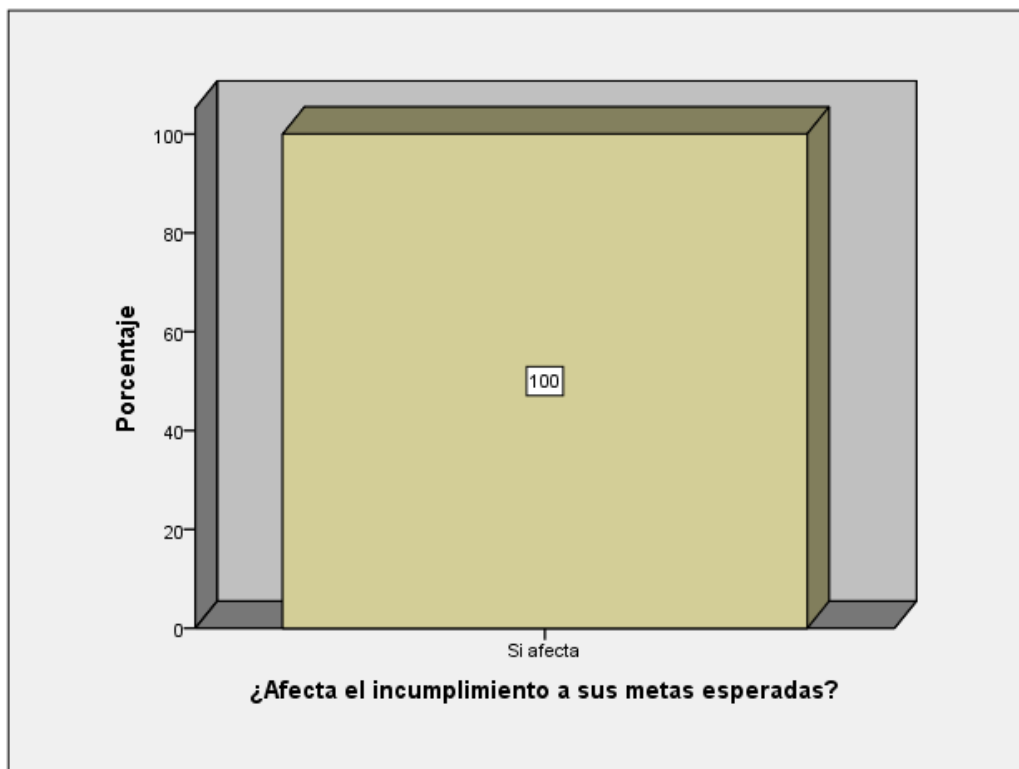
fechas estimadas de pago. El 13.33% sostiene que su cartera según el sistema está expuesta entre 10 a 15%, y el 86.67% sostiene que esta entre 15 a 25%. Esta información es proveída por la gerencia de la financiera, ello para poder tener seguimientos específicos a los clientes.

**Tabla N°11**  
**¿Afecta el incumplimiento a sus metas esperadas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí afecta	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°11**  
**¿Afecta el incumplimiento a sus metas esperadas?**



Fuente: tabla número once  
Elaboración Propia

Esta información proveída por la gerencia en términos de probabilidades es calculada tomando en cuenta el número de días de atraso de sus clientes, o el comportamiento general

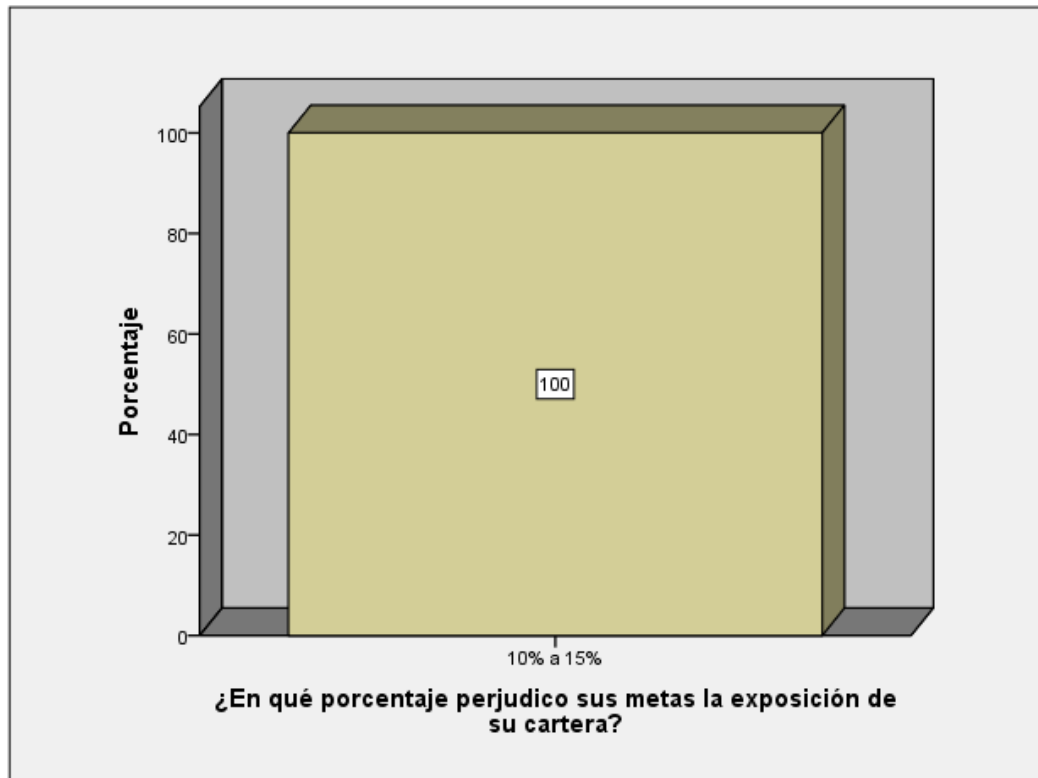
que tienen durante la programación establecida. Tal es así, que el 100% de los analistas considera que esto afecta las metas esperadas de su trabajo, puesto que al tener retrasos estos no son contabilizados en el momento oportuno, teniendo datos por debajo de lo esperado. Los analistas nos han manifestado que en muchos casos han tenido que poner de su bolsillo para cubrir estos incumplimientos, teniendo luego que exigir el reembolso.

**Tabla N°12**  
**¿En qué porcentaje perjudico sus metas la exposición de su cartera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10% a 15%	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°12**  
**¿En qué porcentaje perjudico sus metas la exposición de su cartera?**



Fuente: Tabla numero doce  
 Elaboración Propia



La exposición de la cartera por lo general todos los meses afecta las metas, el 100% de los analistas han manifestado que este efecto se da entre 10 y 15% de la meta exigida por PROEMPRESA. Tal como se ha manifestado en los ítem's anteriores, la empresa contabiliza el cumplimiento de pago de los clientes el último día de su fecha según su cronograma, cuando los clientes se pasan por los menos dos a más días esto afecta la meta del analista puesto que el reporte mensual aparece como clientes con retraso, por lo que se afecta la reputación que tienen los analistas con PROEMPRESA S.A, debiendo estar obligado a recuperarlo por los medios a descritos.

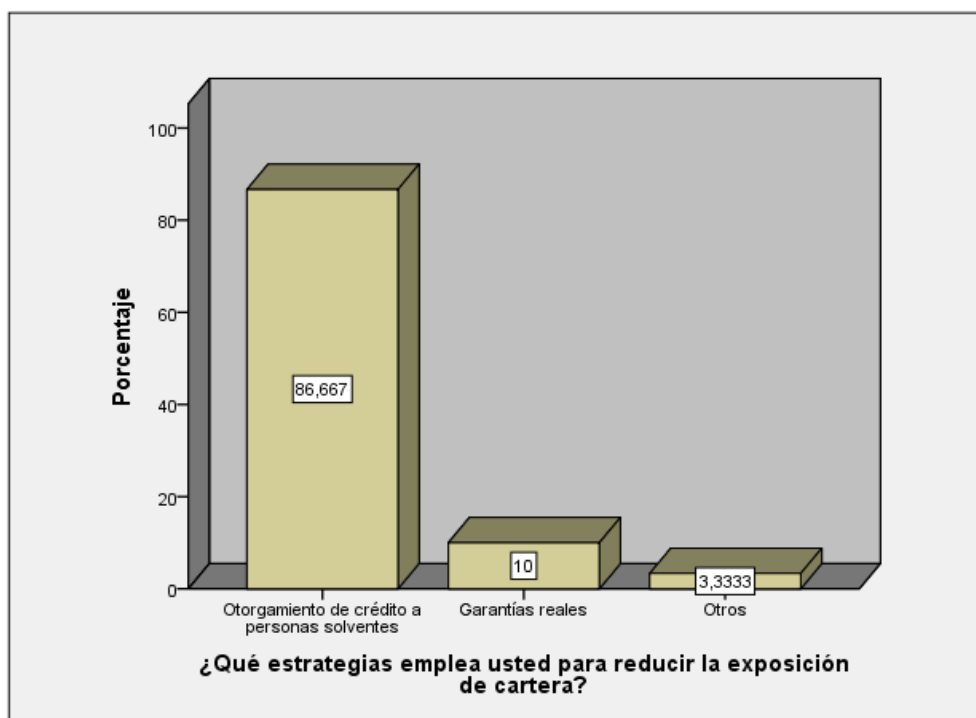
**Tabla N°13**  
**¿Qué estrategias emplea usted para reducir la exposición de cartera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Otorgamiento de crédito a personas solventes	26	86,7	86,7	86,7
	Garantías reales	3	10,0	10,0	96,7
	Otros	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

Gráfico N°13

¿Qué estrategias emplea usted para reducir la exposición de cartera?



Fuente: Tabla numero trece  
Elaboración Propia

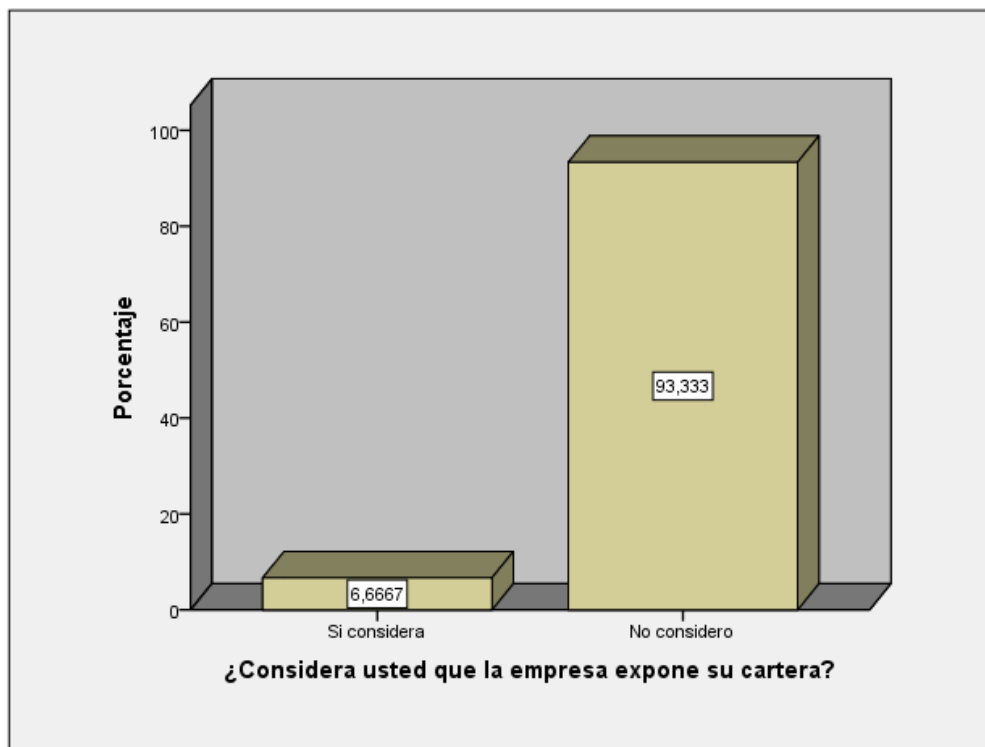
Entendiendo el efecto negativo que genera en sus metas, los analistas encuestados han contestado respecto a que estrategias emplearían para reducir la exposición de su cartera. El 86.67% sostiene que el otorgamiento de créditos de aquí para adelante será a personas solventes, el 10% sostiene que pondrá énfasis en sus garantías reales, y el 3.3% sostiene que las estrategias está en constante seguimiento a los clientes, exigiendo a todos ellos que cumplan como corresponde según los cronogramas establecidos por la empresa.

**Tabla N°14**  
**¿Considera usted que la empresa expone su cartera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si considera	2	6,7	6,7
	No considero	28	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°14**  
**¿Considera usted que la empresa expone su cartera?**



Fuente: Tabla número catorce  
Elaboración Propia

Hemos consultado a los analistas si la financiera expone a la cartera de los clientes, al respecto hemos podido verificar que el 6.67% sostiene que, si la empresa es estricta en el sentido que no toman en cuenta promedios de cumplimiento al día de los clientes, dándole mayor peso a las pequeñas demoras. Sin embargo, el 93.33% sostiene que no es así, puesto que todas las financieras hacen eso, reconocen que los clientes tienen la opción de elegir las

fechas de pago de sus compromisos contraídos con PROEMPRESA, esto les da opción a manejar sus tiempos según su conveniencia, y esta administración es apoyada por los analistas.

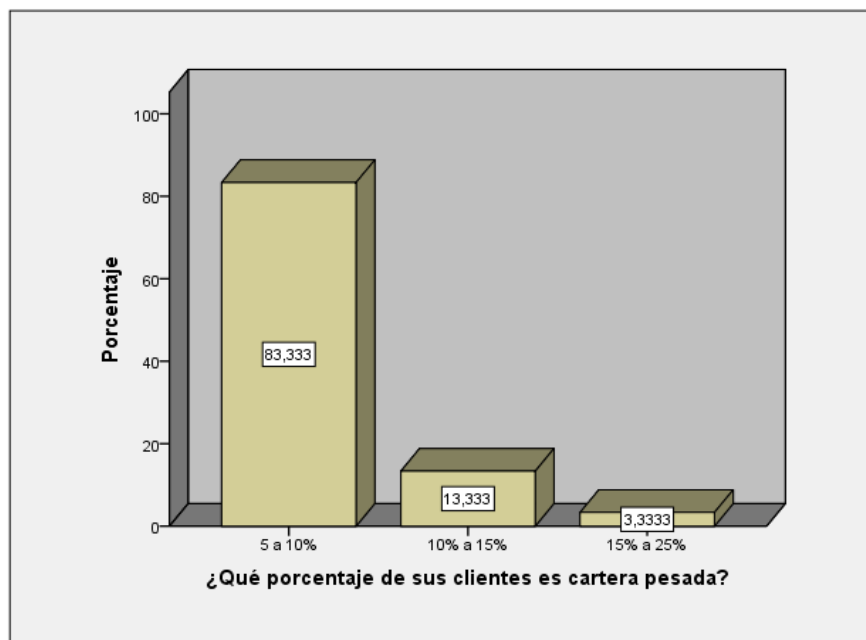
#### 4.1.3. Riesgo de recuperación

**Tabla N°15**  
**¿Qué porcentaje de sus clientes es cartera pesada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5 a 10%	25	83,3	83,3
	Más 10% a 15%	4	13,3	96,7
	Más 15% a 25%	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°15**  
**¿Qué porcentaje de sus clientes es cartera pesada?**



Fuente: Tabla numero quince  
Elaboración Propia

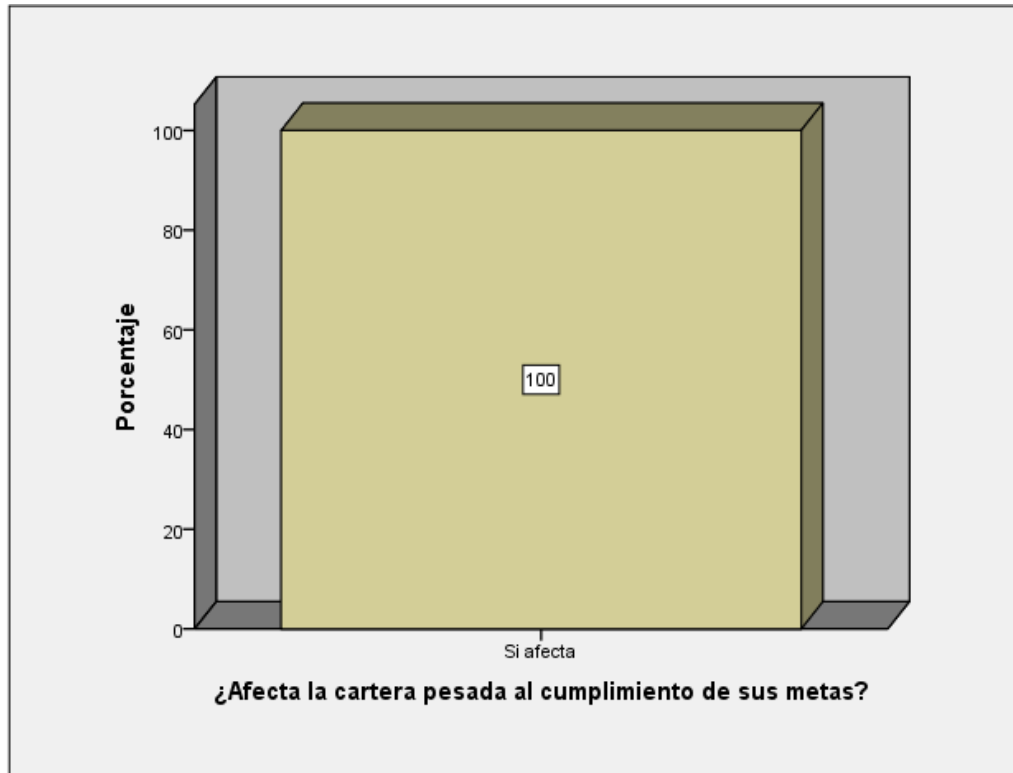
Esta cartera sí está relacionada de manera directa con la mora de los clientes. En la actualidad la mora de la empresa llega a 9%, y la opinión de los analistas coincide con este valor de mora. El 83.33% sostiene que su cartera es pesada entre 5 y 10%, quienes son los que están incluidos en atrasos constantes. El 13.33% sostiene que su cartera pesada es de 10 a 15% con atrasos hasta 15 días. El 3.33% sostiene que su cartera es pesada entre 15 a 25%, siendo el más alto, a quienes no se le presta nuevamente dinero.

**Tabla N°16**  
**¿Afecta la cartera pesada al cumplimiento de sus metas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí afecta	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°16**  
**¿Afecta la cartera pesada al cumplimiento de sus metas?**



Fuente: Tabla número dieciséis  
Elaboración Propia

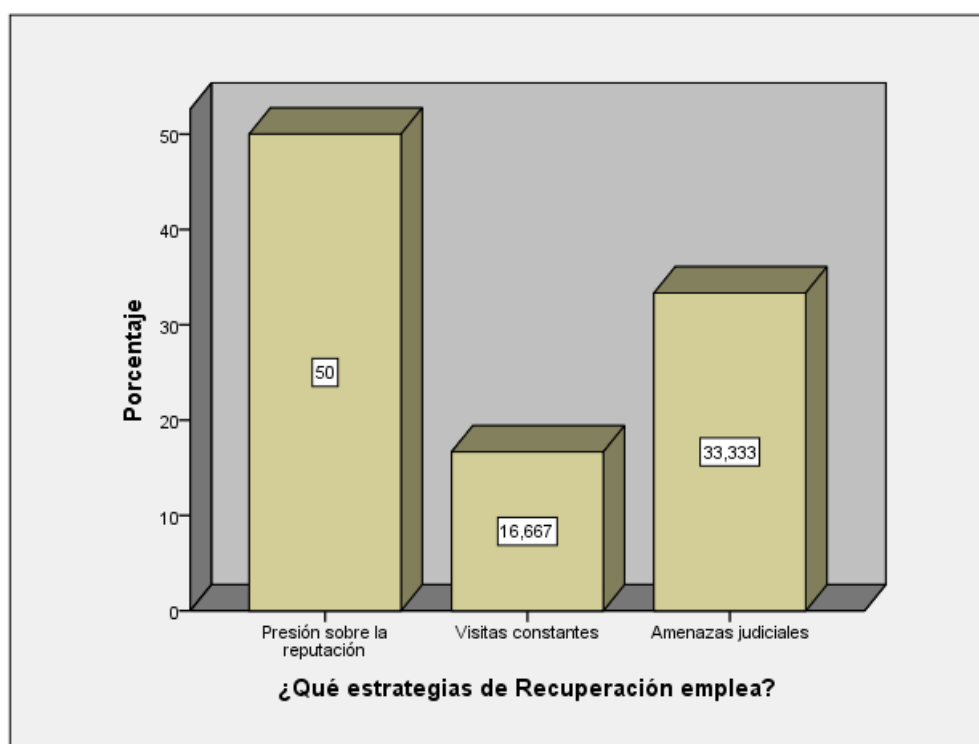
Esta cartera si afecta el cumplimiento de las metas de los analistas de crédito, puesto que los pagos no se registran en el mes, ni con días de retrasos, por ende, el 100% de los analistas han coincidido que esta cartera pesada afecta sus metas, y perjudica la relación con la financiera. Muchos son los factores, pero como se manifestó al inicio de la presentación de estos resultados, es el sobreendeudamiento una de las razones, puesto que los clientes llegan a tener hasta tres créditos en promedio. Estos créditos sirven como ruleta rusa como se dice en el argot financiero, crédito para pagar crédito.

**Tabla N°17**  
**¿Qué estrategias de Recuperación emplea?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Presión sobre la reputación	15	50,0	50,0
	Visitas constantes	5	16,7	66,7
	Amenazas judiciales	10	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°17**  
**¿Qué estrategias de Recuperación emplea?**



Fuente: Tabla número diecisiete  
Elaboración Propia

Considerando, que esta cartera pesada si afecta a las metas, los analistas tienen muchas opciones para presionar a los clientes para poder exigir el pago de sus préstamos, el 50% apela a afectar la reputación de sus clientes, enviando cartas o en todo caso pegando avisos de pagos que en muchos casos tienen resultados inmediatos. El 16.667% sostiene que hay visitas constantes, que prácticamente están detrás de los clientes, y el 33.33% sostiene que la exigencia se da a través de amenazas judiciales, estas

notificaciones son elaboradas con el membrete de la financiera, allí se le menciona que ir a juicio y entrara a la central de riesgo.

**Tabla N°18**

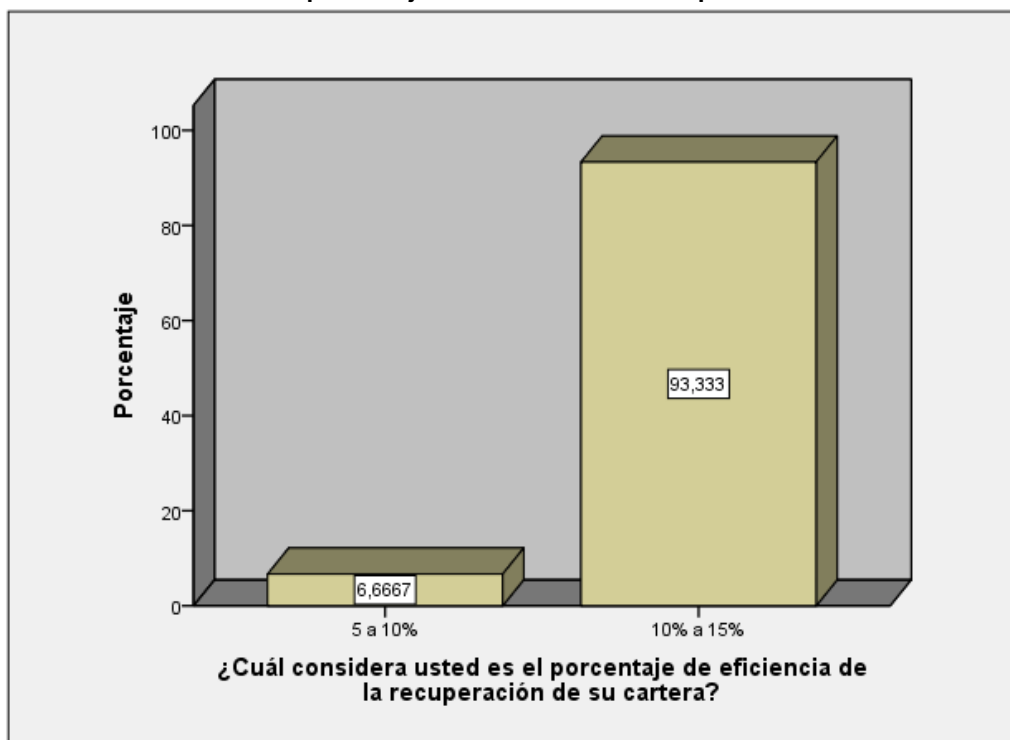
**¿Cuál considera usted es el porcentaje de eficiencia de la recuperación de su cartera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5 a 10%	2	6,7	6,7	6,7
Válidos Más 10% a 15%	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°18**

**¿Cuál considera usted es el porcentaje de eficiencia de la recuperación de su cartera?**



Fuente: Tabla numero dieciocho  
Elaboración Propia

Estas estrategias usadas por los analistas generan resultados en la recuperación, en ese contexto se ha podido notar en la respuesta de estos profesionales 6.7% sostiene que el 5 a 10% es efectivo el proceso de recuperación de la cartera pesada. Y el 93.3% sostiene que la efectividad es de 10 y 15% son efectivos, generando



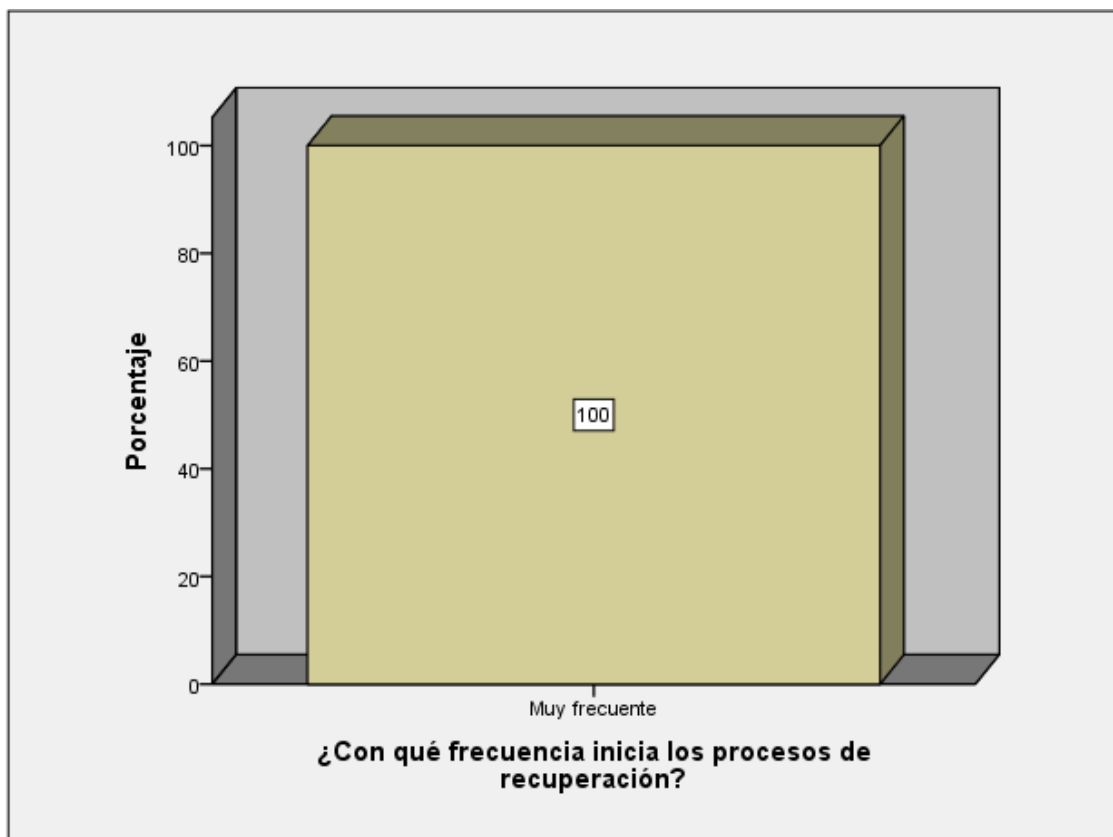
mayores resultados los que afectan la reputación de los clientes, así como, las visitas constantes. Estas estrategias están generando las eficiencias que ayudan a recuperar confianza en el analista y descartar a los clientes que eran pesados en el momento de pago de sus cuotas.

**Tabla N°18**  
**¿Con qué frecuencia inicia los procesos de recuperación?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy frecuente	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración Propia

**Gráfico N°18**  
**¿Con qué frecuencia inicia los procesos de recuperación?**



Fuente: Tabla numero dieciocho  
Elaboración Propia

Estos procesos de recuperación son constantes de parte de los analistas, por ello la frecuencia de recuperación de la cartera es al

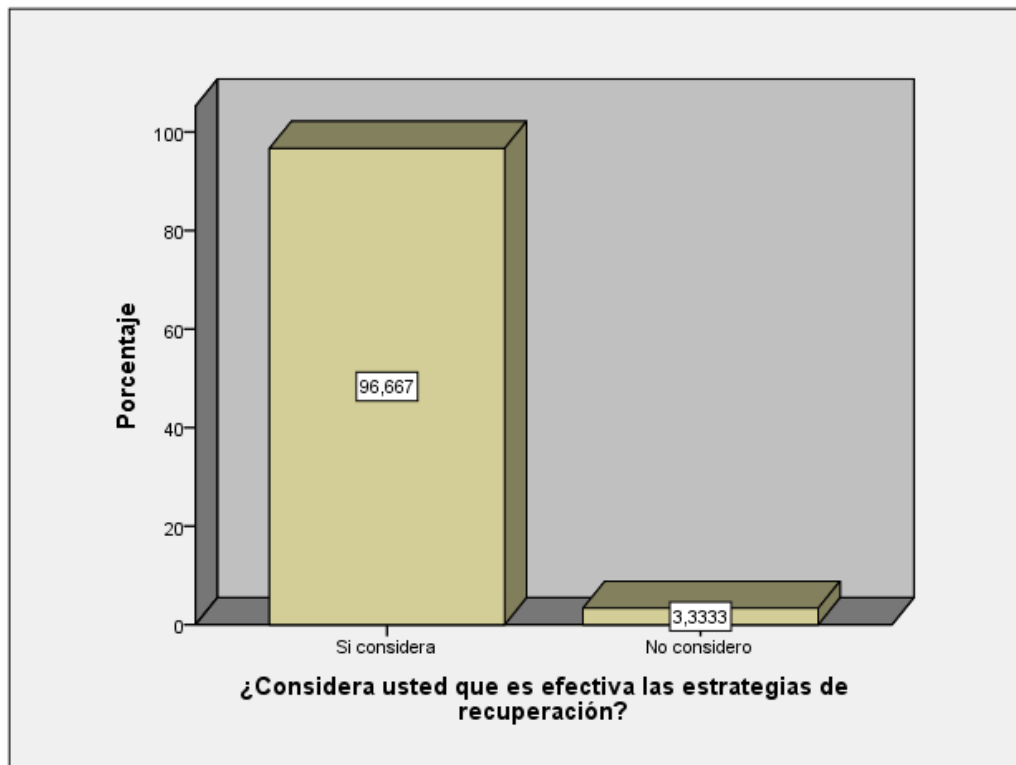
100%, este monitoreo es exigido por la gerencia de la financiera, quienes supervigilan la labor que hacen los analistas. Los resultados son asumidos por la financiera como crédito laboral para el analista. Los encuestados han manifestado que a la fecha estos tienen mayores exigencias, tal es así que se encuentran con dispositivos que hacen seguimiento a sus programas de seguimiento a los clientes para poder garantizar una adecuada recuperación de la cartera, procedimientos asumidos por todos.

**Tabla N°19**  
**¿Considera usted que es efectiva las estrategias de recuperación?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si considera	29	96,7	96,7	96,7
No considero	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
 Elaboración Propia

**Gráfico N°19**  
**¿Considera usted que es efectiva las estrategias de recuperación?**



Fuente: Tabla diecinueve

Finalmente, los analistas han contestado si sientes que estas preguntas son eficientes en el proceso de recuperación, al respecto podemos observar que el 96.667% sostiene que, si es efectivo, a pesar que algunas de las estrategias afectan la reputación de los clientes, pero ello es necesario hacerlo para que cumplan con sus pagos. Los temas de notificaciones judiciales son aspectos necesarios que también tienen respuesta inmediata, permitiendo tener mejores opciones de recuperación del crédito. El 3.3% sostiene que no es efectiva y que otras son las opciones que les dan mejores resultados de recuperación.

## **4.2. Rentabilidad**

### **4.2.1. Rentabilidad Esperada**

La información proveída en los siguientes ítems es de documentos propios de la financiera, que ha facilitado a la investigación para su cálculo interanual 2016 – 2017.

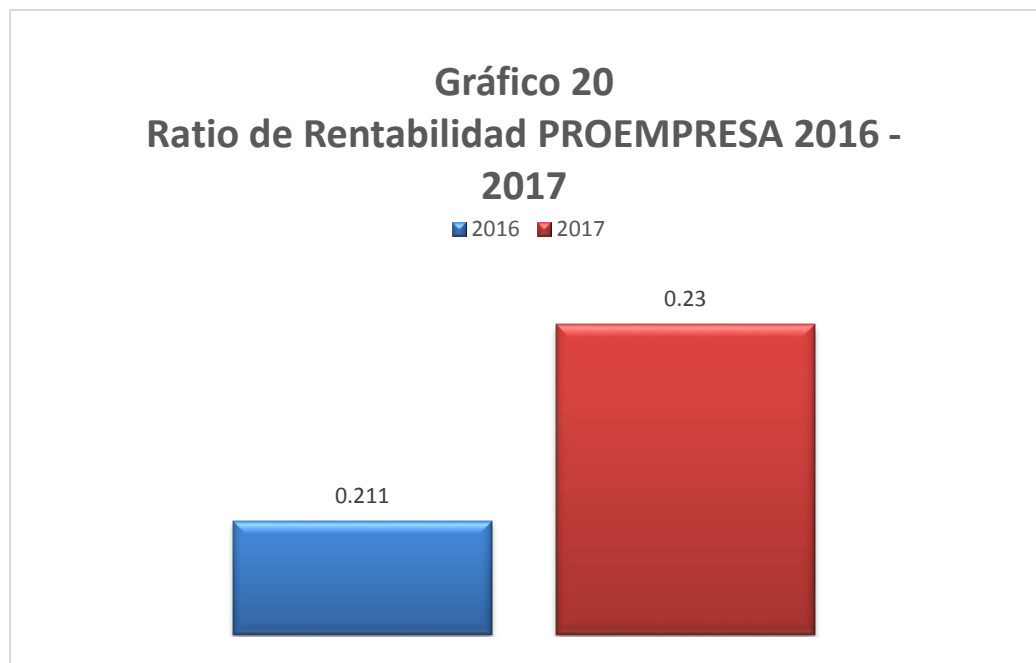
#### **4.2.1.1. Económica**

Para la investigación se ha tomado en cuenta la información proveída por la empresa en sus Estados financieros.

A. Rentabilidad de la Empresa: Beneficio Bruto / activo Neto

**Tabla N°01 Tabla de Cálculo de Rentabilidad de la FINANCIERA PROEMPRESA Huánuco 2016 – 2017**

	2016	2017
Beneficio Bruto	S/ 1,200,345	S/ 1,345,356
Activo Neto	S/ 5,674,342	S/ 5,674,342
Rentabilidad de la Empresa	= 0.211	0.23



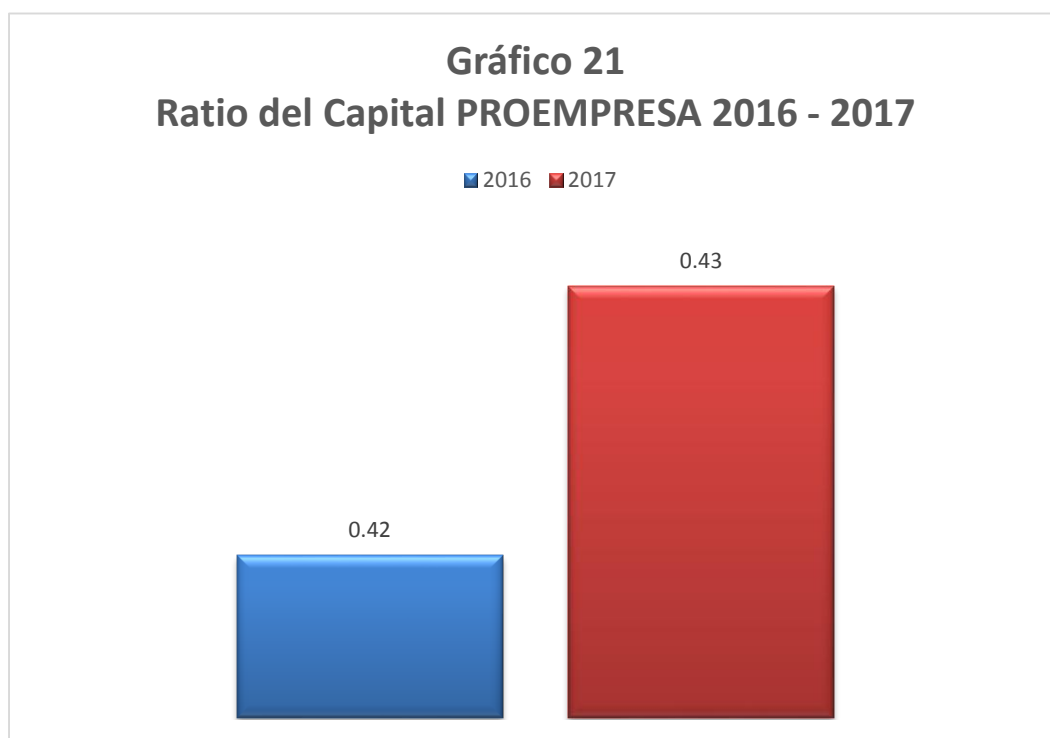
Fuente: Estados de Resultados Financieros

Como se puede observar en la tabla y Gráfico anterior, la rentabilidad de PROEMPRESA en su agencia Huánuco, ha venido creciendo, gracias a razones de gestión.

B. Rentabilidad del Capital: Beneficio Neto / Fondos propios

**Tabla N°02 Tabla de Cálculo de Rentabilidad de capital FINANCIERA PROEMPRESA Huánuco 2016 – 2017**

	2016	2017
Beneficio Neto	S/ 876,453	S/ 923,451
Fondos Propios	S/ 2,074,321	S/ 2,165,342
Rentabilidad del Capital	= 0.42	0.43



Fuente: Estados de Resultados Financieros

Como se puede observar en el cuadro y gráfico anterior el nivel de rentabilidad del capital de PROEMPRESA en Huánuco ha tenido un ligero incremento de 0.42 a 0.43, indicador que demuestra que los trabajos de la financiera está rindiendo entre estos dos años, garantizando que la cantidad de clientes cumpla con sus

compromisos de pagos, tal como argumentan los analistas en el ítem anterior. El uso del dinero propio de la empresa le ha permitido tener una mejora en sus colocaciones, tal como se puede observar en el cálculo de ratios de sus estados de resultados.

C. Beneficios netos sobre Ventas: Beneficio Neto / Ventas

**Tabla N°03 Tabla de Cálculo de Rentabilidad de beneficio netos sobre ventas FINANCIERA PROEMPRESA Huánuco 2016 – 2017**

	2016	2017
Beneficio Neto	S/ 876,453	S/ 923,451
Ventas	S/ 3,242,675.00	S/ 5,289,453.00
Beneficio Neto sobre ventas	= 0.27	0.17



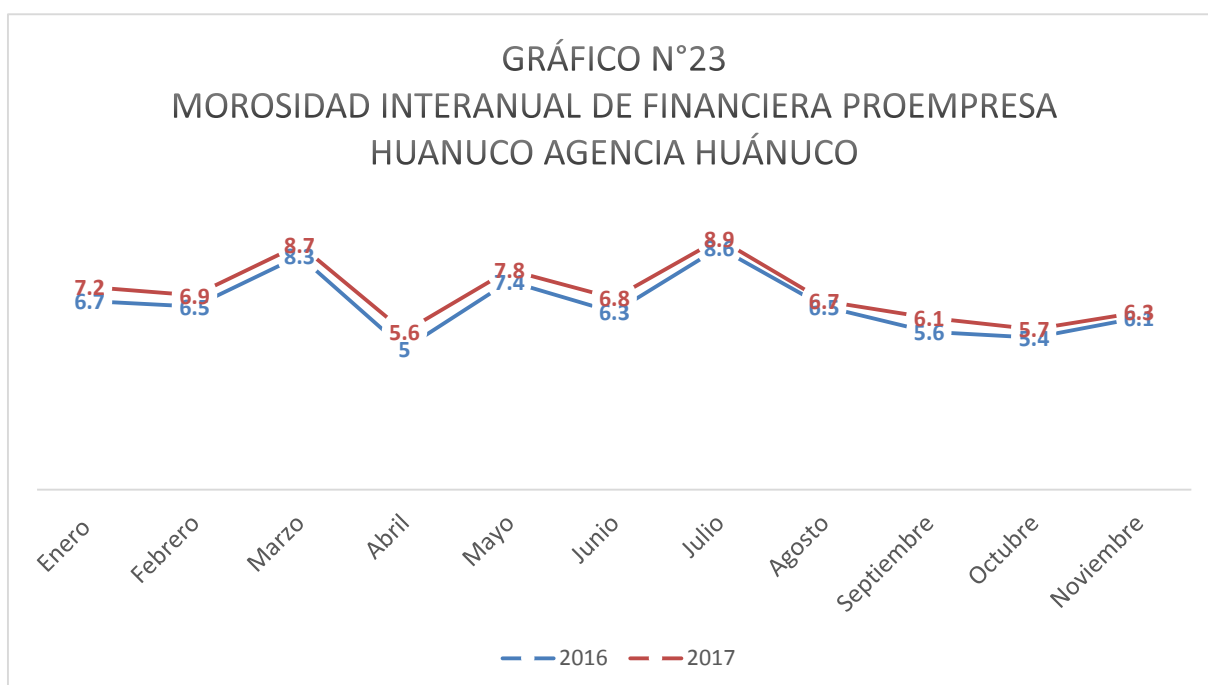
Fuente: Estados de Resultados Financieros

Como se puede observar en el cuadro y gráfico anterior el nivel de rentabilidad de beneficios sobre ventas ha variado entre el 2016 y 2017, siendo 0.27 el 2016, y a pesar de que

las ventas aumentaron, el ratio indica una disminución en el rendimiento a 0.17. La financiera adquirió activos importantes para el desarrollo de tareas de recuperación, lo que ha disminuido el beneficio neto. Como por ejemplo motocicletas, GPS, de ubicación, implementación de oficinas con alta tecnología entre otros.

#### 4.2.1.2. Social

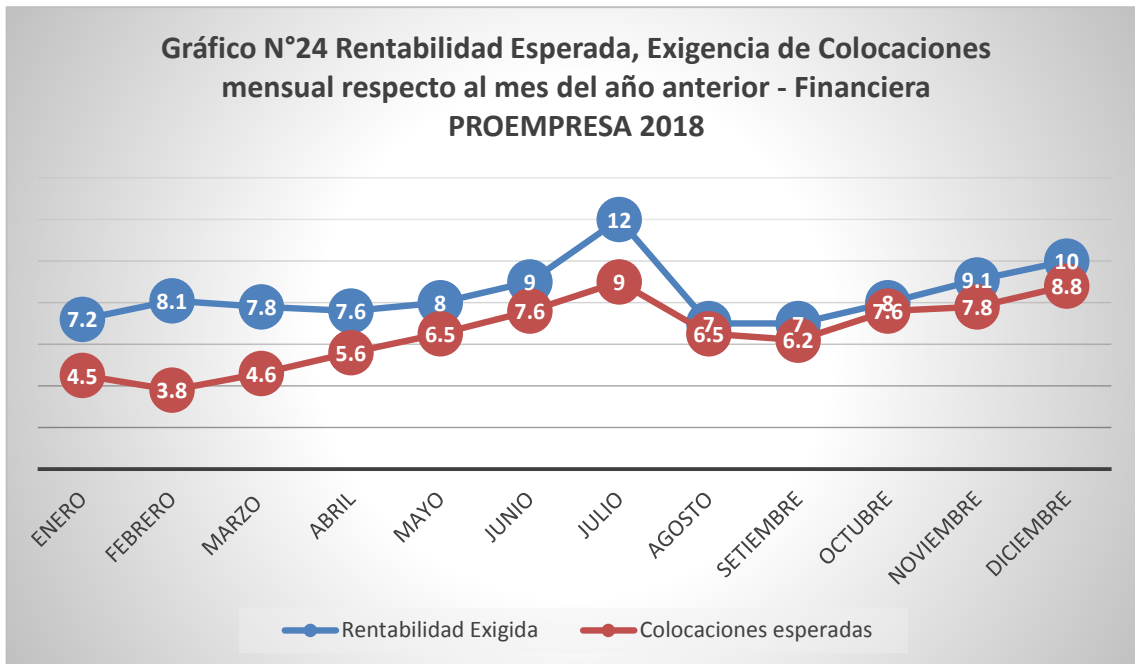
##### A. Morosidad de la Financiera PROEMPRESA



Respecto a la morosidad en la financiera PROEMPRESA, se puede verificar que estos oscilan mensual entre 6 y 7% del total de cartera, estando marcado por periodos de colocaciones que involucran créditos en periodos escolares, fiestas patrias, y de fin de año. La tasa ha aumentado de manera relativa, en el sentido que hay cartera que estuvo expuesta a factores internos y otros que han impedido su recuperación oportuna. La tasa de

morosidad difiere de la expectativa nacional en 2 puntos, por ende, la tasa de morosidad promedio de la financiera está por encima del promedio nacional.

## B. Colocaciones



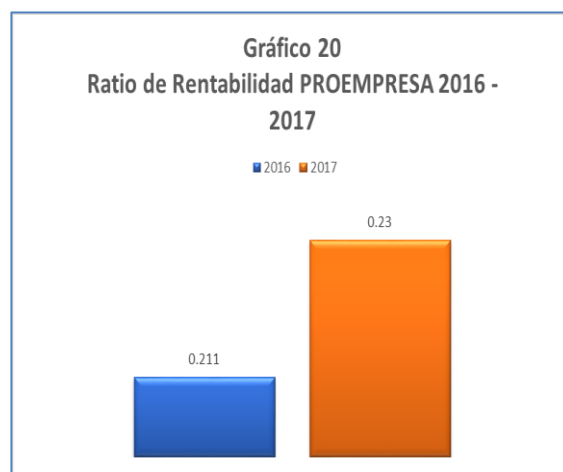
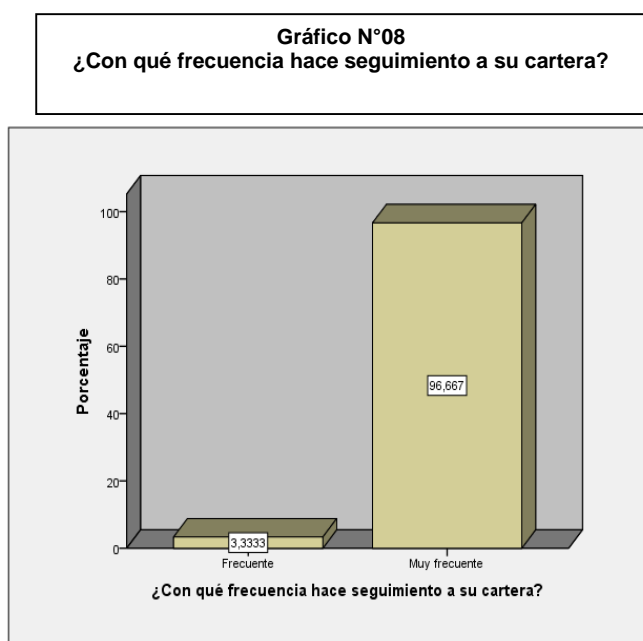
En el cuadro anterior podemos observar que existe relación entre la rentabilidad exigida y las colocaciones esperadas. En ambos casos la financiera es consciente de los meses en los que se generan tendencia y demanda de créditos, por ello es estiman sus promedios de colocaciones sobre la base esperada de rentabilidad, por ejemplo, en el mes de julio del año pasado, se ha estimado una rentabilidad mensual de 12% de las colocaciones, el mismo que se espero sea 9% en las ventas globales del mes. Resultados que han sido corroborados y cumplidos gracias a la gestión en la administración de la cartera de sus diferentes analistas en la sede Huánuco.



### 4.3. Contratación de Hipótesis

#### Hipótesis General

“El riesgo de incumplimiento se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa Agencia Huánuco 2017”

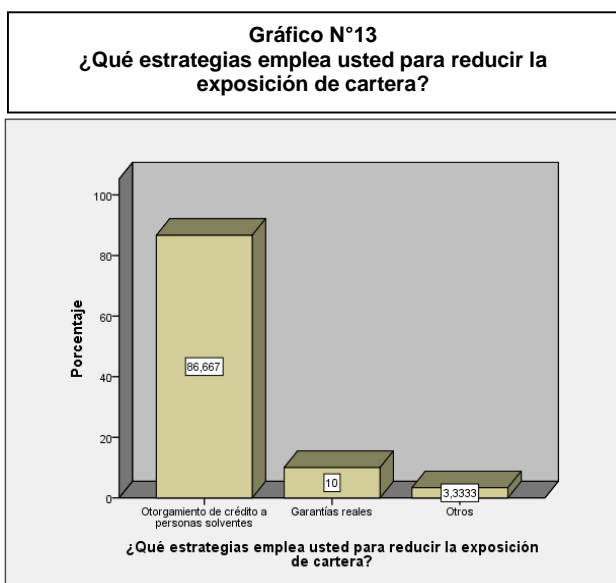


Si bien es cierto los analistas, han reconocido que hay porcentaje de su cartera que esta propensa a incumplimientos, también han manifestado que la frecuencia de seguimiento que hacen a sus clientes que es un 96% muy frecuente está dando resultados importantes, tal como se puede ver en el gráfico de rentabilidad que aumento en 0.2 décimas. ***En ese contexto podemos inferir lo que dice la hipótesis “que los riesgos de incumplimientos pueden influir de manera directa en la rentabilidad***

*si no hay un adecuado seguimiento, por entender la relación es directa entre la dimensión de la variable independiente y dependiente, corroborando la hipótesis planteada”.*

### Hipótesis Específico

“El riesgo de exposición se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017”

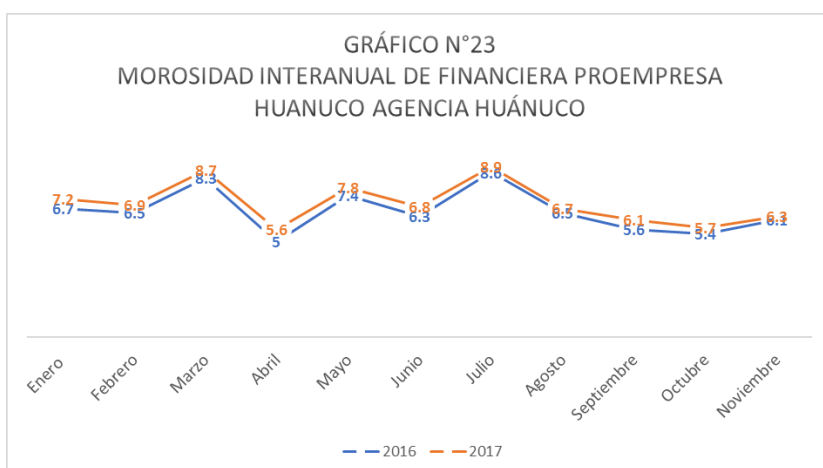
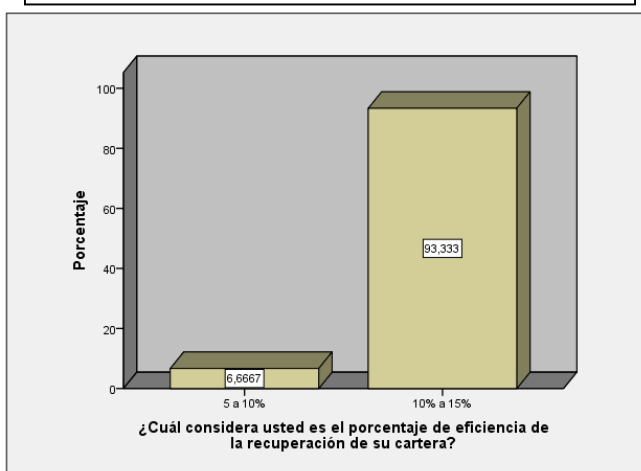


En las tablas anteriores podemos observar que los analistas usan estrategias para reducir la exposición de la cartera en los sistemas, esto

es fundamental, por el 86% usan carteras efectivas que han dado resultados en la rentabilidad. Sin embargo, otros factores han disminuido el beneficio sobre el capital como compra de equipos, instalación de agencias. **Por ende corroboramos la hipótesis indicando que la exposición de la cartera se relaciona o influye de manera directa con la rentabilidad de la empresa cuando hay una recuperación efectiva de cartera.**

“El riesgo de recuperación se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017”

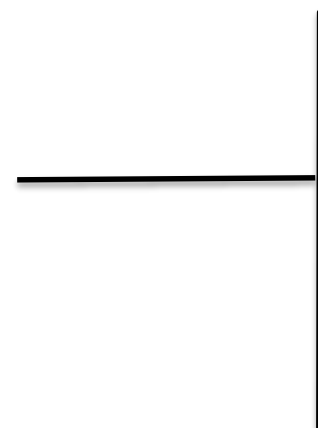
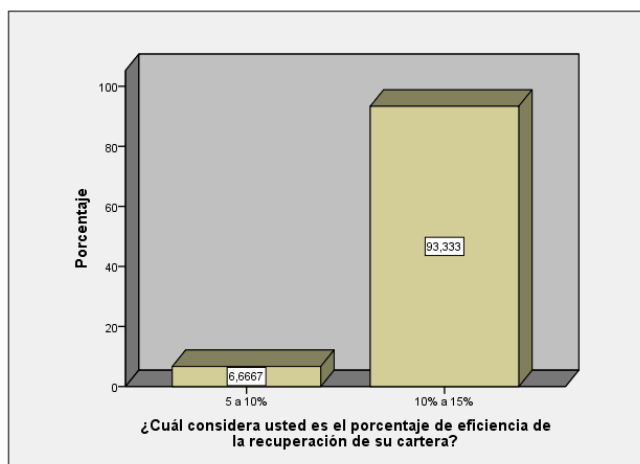
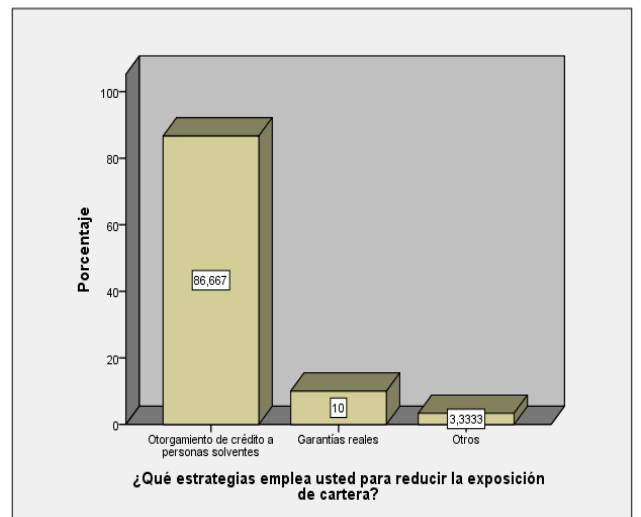
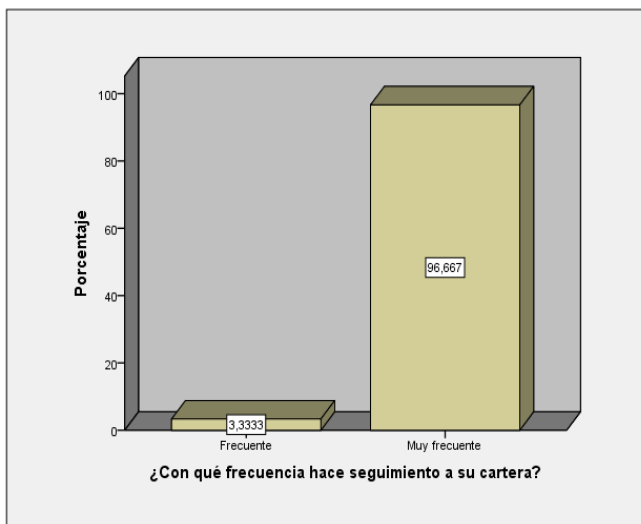
**Gráfico N°18**  
¿Cuál considera usted es el porcentaje de eficiencia de la recuperación de su cartera?

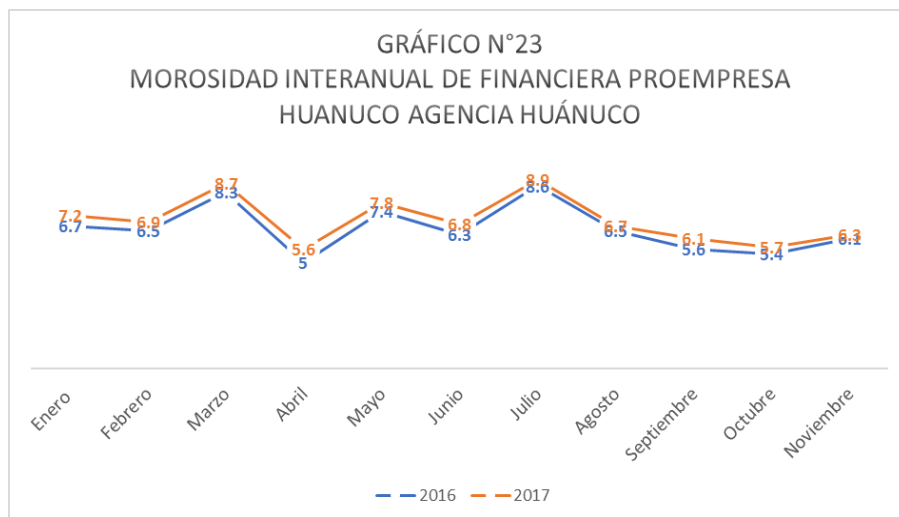


Los analistas han mencionado que hay un importante porcentaje de recuperación de su cartera pesada, 10 a 15%, lo sostiene el 93% de ellos, así mismo, respecto al porcentaje de colocaciones esperadas, estas oscilan en función a la morosidad interanual, pudiendo observar que ha habido una disminución entre el 2016 y 2017. Por lo que inferimos: Hay relación directa, entre la gestión de la cartera pesada y la rentabilidad en el sentido que la recuperación puede permitir tener una mayor eficiencia en la rentabilidad. Corroborando la hipótesis plantada.

### Hipótesis General

La gestión del riesgo se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera ProEmpresa S.A Agencia Huánuco 2017





Tal como hemos podido observar en las páginas anteriores, los riesgos de incumplimiento son controlados por una eficiente gestión de parte de los analistas, así mismo, las estrategias que usan para poder reducir el riesgo de exposición generan una eficiencia superior al 15% en lo que vienen administrando. Finalmente, la cartera pesada ha tenido registros de disminución entre el 2016 y 2017, haciendo que la rentabilidad, colocaciones de crédito en la financiera PROEMPRESA sea menor y su rentabilidad alta, en ese contexto podemos inferir lo siguiente respecto a nuestra hipótesis.

**“La gestión de riesgos en financiera PROEMPRESA S.A se relaciona de manera directa con la rentabilidad en la agencia Huánuco 2017”, tal como se puede evidenciar en los gráficos precedentes”** validando de esta forma la hipótesis planteada en la tesis.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5. Discusión de Resultados

##### 5.1. Respecto a la Variable Independiente

(Avila Bustos, 2005) en su tesis titulada “*Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real*”, presentada a la Universidad Javeriana de Colombia el 2005, coincide que una buena gestión de riesgos puede garantizar que la empresa cuente con mayor rentabilidad, expone en su tesis que las empresas del sector real han comprendido la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas. Una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a la compañía mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa.

##### **Frente a antecedentes a bases teóricas**

Los autores, como por ejemplo (De Lara Haro, 2005) en su libro gestión de riesgos, indica que es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en

lugar de reactiva. Siendo este un sistema, (Van Greuning, 2012) están diseñados para hacer más que solo identificar el riesgo. El sistema también debe poder cuantificar el riesgo y predecir su impacto en el proyecto. En consecuencia, el resultado es un riesgo aceptable o inaceptable. La aceptación o no aceptación de un riesgo depende, a menudo, del nivel de tolerancia del gerente de proyectos por el riesgo. La gestión de riesgos (Perez Carballo Veiga, 2015), Una vez que el equipo de proyectos identifica todos los posibles riesgos que pueden perjudicar el éxito del proyecto, debe escoger los que tienen más probabilidades de suceder. Basará su decisión en las experiencias pasadas respecto de la probabilidad de ocurrencia, su intuición, las lecciones aprendidas, los datos históricos, entre otros.

### **Frente a bases teóricas**

Los resultados obtenidos en la tesis, nos han manifestado que financiera PROEMPRESA S.A tiene claro que la gestión de riesgos parte por identificar los de incumplimiento, la cartera de exposición y la pesada, en los tres casos, se ha podido verificar la eficiencia hasta el momento viene garantizando que la morosidad no se eleve, y por lo tanto el rendimiento del capital sobre el activo haya aumentado entre el 2016 y 2017, gracias a una adecuada administración y compromisos de los analistas.

Esto corrobora lo que sostienen los investigadores, la literatura en torno a la gestión de riesgos en una empresa financiera. Por ende, podemos afirmar que las hipótesis demostradas confirman esta relación entre las variables, postulando un conocimiento aplicado en el contexto financiero.

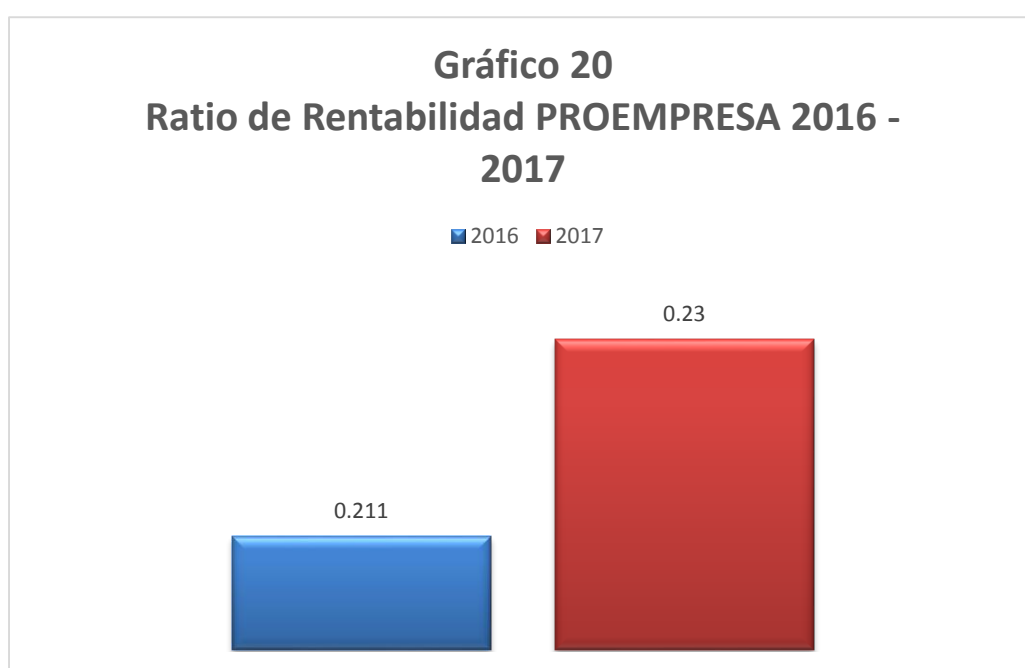
## **5.2. Respecto a la Variable dependiente**

(Lara Rubio, 2010) en su tesis de la gestión del riesgo, presentada en España, sostiene que Puede plantearse un objetivo social para las microfinanzas, que consiste en facilitar el acceso a os servicios financieros de ahorro y crédito a las personas más desfavorecidas, es decir, a las personas de escasos recursos. Aun así, las microfinanzas también son válidas para aquellas personas que, incluso no viviendo en condiciones de pobreza extrema, desean prosperar y seguir mejorando sus condiciones de vida, estos créditos otorgados llegan a ser parte de la cartera de la empresa que debe ser administrada para tener un control adecuado del mismo. (Jaime Eslava, 2014) sostiene La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad. Por eso, es fundamental que la política económica de un país



potencie sectores rentables, es decir, que generan rentas y esto no significa que sólo se mire la rentabilidad. Rentabilidad ajustada al riesgo, podemos decir. Cuando nos olvidamos de esto, malgastamos nuestros recursos y al final de la fiesta, el dinero se acaba.

Al respecto entendiendo el valor de los resultados obtenidos nos demuestran que la rentabilidad en financiera PROEMPRESA a



sido superior al año anterior, determinando relativo éxito en las metas establecidas.

Las razones que sustenta la investigación se deben a la buena labor de sus analistas, quienes son los que gestionan su cartera en torno a sus necesidades de cumplimiento, por ende se garantiza la recuperación inmediata de sus créditos. De esta forma corroboramos lo que sostienen las investigaciones, los autores en torno a la rentabilidad de empresas financieras,

indicando que sus metas están en función a como se administra la cartera.

## CONCLUSIONES

1. **Respecto al objetivo específico uno,** La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias a un ven seguimiento en la gestión de la cartera de parte de los analistas, evidenciado en el Gráfico 20, en el que un aumento de 0.21 a 0.23 en la rentabilidad entre el 2016 y 2017, demostrando la relación directa entre la dimensión y variable.
2. **Respecto al objetivo específico dos,** La tesis ha demostrado el aumento de la rentabilidad de la Financiera Proempresa entre el 2016 y 2017, gracias a una buena aplicación de estrategias de recuperación tal como establece el Gráfico 20 de los resultados, demostrando la relación directa entre la exposición de la cartera y rentabilidad.
3. **Respecto objetivo específico tres,** El 93% de analistas tiene una eficiencia hasta de 15% en la recuperación de la cartera pesado, lo que ha impedido un aumento de la morosidad entre los años 2016 y 2017, tal como establece el Gráfico 23, demostrando la relación directa entre ambas variables.
4. **Respecto al objetivo general,** La tesis ha demostrado que hay una buena gestión de la cartera de parte de los analistas permitiendo a la financiera tener ratios positivas de rentabilidad expresado en los gráficos 21, 22 y 23. Demostrando la relación directa entre gestión de riesgos y rentabilidad de la financiera.

## RECOMENDACIONES

- 1. Respecto a la conclusión uno,** los analistas de crédito deben segmentar a sus clientes, y brindarles alternativas de financiamiento de corto plazo para superar los posibles endeudamientos que amenacen su récord crediticio.
- 2. Respecto a la conclusión dos,** mapear a los clientes que se encuentran en riesgo de exposición, manteniendo una comunicación permanente para poder asistirlo cuando estén en problemas, viendo la posibilidad de refinanciar sus créditos.
- 3. Respecto a la conclusión tres,** establecer convenios de conciliación para intentar recuperar el capital del préstamo, y evitar pérdidas mayores producto del crédito otorgado a los clientes en esa cartera.
- 4. Respecto a la conclusión cuatro,** La financiera debe continuar con las capacitaciones a sus analistas para poder tener estrategias que eviten carteras pesadas y obliguen a asumir estrategias que mellan la reputación de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✚ Avila Bustos, J. C. (2005). *Medición y Control de Riesgo Financieros en la Empresa del Sector Real* . Bogota: Facultad de Ciencias Económicas - Pontificia Universidad Javeriana .
- ✚ Aviles Vicente, Guizeth - Medrano Gomez, Mary Lizeth. (2016). *Influencia del marketing en la rentabilidad de la financiera confianza agencia-Huánuco; Período-2013-2014*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- ✚ Calderon Espinola, R. S. (2014). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - periodo 2013"*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- ✚ De Lara Haro, A. (2005). *Medición y Control de riesgo financieros*. Bogota - Coombia: LIMUSA.
- ✚ Hernandez Sampieri, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. MEXICO: MACGRAWHILL.
- ✚ Jaime Eslava, J. (2014). *Análisis económico - financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Venezuela: ESIC.
- ✚ Lara Rubio, J. (2010). *La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas* . Granada: Departamento de Economía Financiera y Contabilidad Universidad de Granada.
- ✚ Lira, J. (29 de MARZO de 2017). *CONEXION ESAN*. Obtenido de LA GESTION DE RIESGOS FINANCIEROS Y EL RIESGO REPUTACIONAL: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/29/la-gestion-de-riesgos-financieros-y-el-riesgo-reputacional/>
- ✚ Perez Carballo Veiga, J. F. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Madrid: ESIC.
- ✚ Ruiz Ponce, Y. (2005). *Análisis de la Gestión de riesgo de mercado y riesgo de Crédito*. Bogota: EAE.
- ✚ Soler Ramos, J. (2012). *Gestión de Riesgo Financieros*. Mexico: Banco Interamericano de Desarrollo.
- ✚ Van Greuning, H. (2012). *Análisis del Riego Bancario*. México: Banco Mundial.

- ✚ Velez Pareja, I. (2009). *Herramientas para el análisis de la rentabilidad*. Madrid: ALFA&OMEGA.
- ✚ Velorio Rordriguez, M. A. (2016). *El Crédito Financiero y su Incidencia en el Desarrollo de la Gestión Financiero de las MYPES del Distrito de los Olivos - Lima 2014*. Lima: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad San Martín de Porras .

# ANEXOS



## Anexo N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tesis: La Gestión del Riesgo y la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017**

**Autor: Bach. Katty Camac Vela**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p><b>General</b> ¿De qué manera la gestión del riesgo se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017?</p> <p><b>Específicos</b> ¿De qué manera el riesgo de incumplimiento se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017?</p> <p>¿De qué manera el riesgo de exposición se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017?</p> <p>¿De qué manera el riesgo de recuperación se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017?</p>	<p><b>General</b> Determinar de qué manera la gestión del riesgo se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p><b>Específicos</b> Determinar de qué manera el riesgo de incumplimiento se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p>Determinar de qué manera el riesgo de exposición se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p>Determinar de qué manera el riesgo de recuperación se relaciona con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p>	<p><b>General</b> La gestión del riesgo se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p><b>Específicos</b> El riesgo de incumplimiento se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p>El riesgo de exposición se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p> <p>El riesgo de recuperación se relaciona de manera directa con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017</p>	<p><b>1. Independiente</b></p> <p>Gestión del Riesgo</p> <p><b>Dimensiones</b> Riesgo de Incumplimiento Riesgo de Exposición Riesgo de Recuperación</p> <p><b>2. Dependiente</b></p> <p>Rentabilidad</p> <p><b>Dimensiones</b> Rentabilidad Esperada Rentabilidad Exigida</p>	<p><b>Tipo y Nivel de Investigación</b></p> <p><b>Descriptiva:</b> se van a describir las características de la Gestión del Riesgo, y su relación con la Rentabilidad en la Financiera Proempresa Agencia Huánuco 2017.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p><b>Cuantitativo:</b> la información que se va recolectar con escalas numéricas procesadas en el SPSS.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p><b>A. Población</b></p> <p>N = 30</p> <p><b>B. Muestra</b></p> <p>N = n</p> <p>n = 30</p>	<p>Encuestas: Para determinar la gestión del Riesgo en la agencia PROEMPRESA.</p> <p>Entrevista a Gerente de Agencia, para analizar la rentabilidad de la Agencia.</p>



## ANEXO N° 02

### ENCUESTA

**La presente encuesta tiene fines académicos agradeceremos pueda contestar con sinceridad cuyo aporte será fundamental para generar nuevos conocimientos**

¿Cuánto tiempo viene trabajando en la financiera?

- 1 a 2 años ( )
- 2 a 3 años ( )
- Más de tres años ( )

¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en riesgo de incumplimiento?

- 5 a 10% ( )
- 10% a 15% ( )
- 15% a 25% ( )
- Más de 25% ( )

¿Qué tan probable considera usted el incumplimiento de sus clientes?

- Nada probable ( )
- Poco probable ( )
- Probable ( )
- Muy probable ( )

¿Considera que puede disminuir el riesgo de incumplimiento?

- Si considero ( )
- No considero ( )

¿Cuáles considera usted son los motivos de incumplimiento de sus clientes?

- Problemas de solvencia ( )
- Problemas familiares ( )
- Otros problemas ( )

¿Considera que es la solvencia una razón de incumplimiento?



- Si considera ( )
- No considero ( )

¿Considera que las condiciones de créditos son factores de incumplimiento?

- Si considera ( )
- No considero ( )

¿Con qué frecuencia hace seguimiento a su cartera?

- Nada frecuente ( )
- Frecuente ( )
- Muy frecuente ( )

¿En qué consiste la estrategia de seguimiento a su cartera?

- Comunicación telefónica ( )
- Envió de correos ( )
- Vistas ( )
- Sistema ( )
- Todas las anteriores ( )

¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra expuesta?

- 5 a 10% ( )
- 10% a 15% ( )
- 15% a 25% ( )
- Más de 25% ( )

¿Afecta el incumplimiento a sus metas esperadas?

- Si afecta ( )
- No afecta ( )

¿En qué porcentaje perjudico sus metas la exposición de su cartera?

- 5 a 10% ( )
- 10% a 15% ( )
- 15% a 25% ( )
- Más de 25% ( )

¿Qué estrategias emplea usted para reducir la exposición de cartera?

- Otorgamiento de crédito a personas solventes ( )
- Garantías reales ( )
- Referencias de cartera ( )
- Otros ( )

¿Considera usted que la empresa expone su cartera?

- Si considera ( )
- No considero ( )

¿Qué porcentaje de sus clientes es cartera pesada?

- 5 a 10% ( )
- 10% a 15% ( )
- 15% a 25% ( )
- Más de 25% ( )

¿Afecta la cartera pesada al cumplimiento de sus metas?

- Si afecta ( )
- No afecta ( )

¿Qué estrategias de Recuperación emplea?

- Conciliación ( )
- Presión sobre la reputación ( )
- Visitas constantes ( )
- Amenazas judiciales ( )
- Otros ( )

¿Cuál considera usted es el porcentaje de eficiencia de la recuperación de su cartera?

- 5 a 10% ( )
- 10% a 15% ( )
- 15% a 25% ( )
- Más de 25% ( )

¿Con qué frecuencia inicia los procesos de recuperación?

- Nada frecuente ( )
- Frecuente ( )
- Muy frecuente ( )

¿Considera usted que es efectiva las estrategias de recuperación?

- Si considera ( )
- No considero ( )



## **ANEXO N° 03**

### **ENTREVISTA**

**La presente encuesta tiene fines académicos agradeceremos pueda contestar con sinceridad cuyo aporte será fundamental para generar nuevos conocimientos**

1. ¿Considera usted que la financiera administra adecuadamente su riesgo?
2. ¿Cuál es la política de la empresa para la recuperación de cartera pesada?
3. ¿Cuál es la política de la empresa para evitar la exposición de la cartera?
4. ¿Considera Usted que los analistas están preparados para cumplir sus metas y evitar cartera pesada?
5. ¿Debe la empresa implementar otras estrategias de recuperación?
6. ¿Qué tan importante es la rentabilidad para la empresa?
7. ¿Qué acciones considera financiera para mejorar su competencia en el mercado?