

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



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

TESIS

**“LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE
RIESGOS CREDITICIOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, TOCACHE
AÑO 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Pizarro Arévalo, Cheyli Lizet

ASESOR: Tuesta Panduro, Juan Alfredo

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47886635

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43993939

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas mención finanzas

Código ORCID: 0000-0002-1707-5143

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
2	Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	40281309	0000-0003-1731-5212
3	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 09 del mes de abril del año 2021.**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban	(Presidente)
Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez	(Secretaria)
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 065-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE RIESGOS CREDITICIOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, TOCACHE AÑO 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **PIZARRO AREVALO, Cheyli Lizet**; para optar el título **Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.**

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 **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

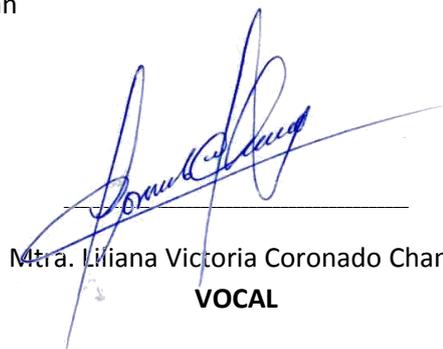
Siendo las **10:45 horas del día 09 del mes de abril del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Keli Agui Esteban
PRESIDENTE



Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez
SECRETARIO



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
VOCAL

DEDICATORIA

Con cariño y amor a mis padres por ser la fortaleza, el apoyo moral económico.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad de Huánuco por ser mi centro de estudios y permitirme formarme profesional a pesar de los contratiempos.
- A mi asesor el M.Sc Juan Alfredo Tuesta Panduro por su paciencia y guía invaluable en la presente investigación.
- Al jurado calificador maestras M.Sc. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez, Liliana Victoria Coronado Chang y Kely Agui Esteban por su aporte valioso en la mejora de la investigación.
- A mis amigos de la universidad por tener una familia en las aulas.
- A mis colegas de Financiera Confianza por las facilidades y apoyo en la recolección de datos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
RESUMEN	IX
SUMMARY.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVO GENERAL	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	17
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	18
2.1.3. A NIVEL LOCAL:.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. TECNOLOGÍAS CREDITICIAS.....	20
2.2.2. COMPONENTES DE ANÁLISIS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA	21

2.2.3.	RIESGO CREDITICIO.....	22
2.2.4.	TIPOS DE RIESGOS CREDITICIOS	22
2.2.5.	LOS COMPONENTES DEL RIESGO DE CRÉDITO SON:.....	23
2.2.6.	EVALUACIÓN CUANTITATIVA	23
2.2.7.	EVALUACIÓN CUALITATIVA	24
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	24
2.4.	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	26
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	26
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	26
2.5.	VARIABLES	26
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	26
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE (Y).....	26
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	27
CAPÍTULO III.....		28
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		28
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.1.	ENFOQUE.....	28
3.1.2.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1.3.	DISEÑO	28
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2.1.	POBLACIÓN	28
3.2.2.	MUESTRA.....	29
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	29
CAPITULO IV.....		31
RESULTADOS.....		31
4.1.	VARIABLE TECNOLOGÍA CREDITICIA.....	31
4.1.1.	DIMENSIÓN ASPECTO CUANTITATIVO.....	31
4.1.2.	ASPECTO CUALITATIVO.....	34
4.2.	VARIABLE RIESGOS CREDITICIOS	37
4.2.1.	DIMENSIONES RIESGOS DE LIQUIDEZ.....	37
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	40

4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
4.3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	41
4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	42
CAPÍTULO V.....	43
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON OTROS.....	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	27
Tabla 2. Frecuencia de visita del evaluador de créditos	31
Tabla 3. Validación de la capacidad de pago.....	32
Tabla 4. Voluntad de pago del cliente	32
Tabla 5. Visita del funcionario para su cumplimiento	33
Tabla 6. Destinado al negocio o imprevisto	33
Tabla 7. Verificación de la propiedad antes del desembolso	34
Tabla 8. Verificación de propiedad en registros públicos.	34
Tabla 9. Antigüedad mínima de 6 meses	35
Tabla 10. Buenas relaciones familiares del solicitante o cliente	35
Tabla 11. Las relaciones con su cliente	35
Tabla 12. Las relaciones con sus proveedores.....	36
Tabla 13. Objeto de crédito.....	36
Tabla 14. Verificación de ventas diarias	37
Tabla 15. Descripción del índice rotación de mercaderías.....	38
Tabla 16. Evaluación de créditos, deudas del pasivo	38
Tabla 17. Valor de las propiedades frente a las obligaciones financieras....	38
Tabla 18. El producto o servicio cumple con las normas legales.....	39
Tabla 19. Otros ingresos en la evaluación de créditos	39
Tabla 20. Correlación entre tecnología y riesgos crediticios	40
Tabla 21. Correlación entre dimensión aspecto cuantitativo y el riesgo de crédito.	41
Tabla 22. Correlación entre dimensión aspecto cualitativo y el riesgo de crédito.	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia interna de la investigación	50
Anexo 2. Cuestionario de preguntas.....	52

RESUMEN

En la investigación titulada “La tecnología crediticia y su relación con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache”; el propósito de la investigación fue determinar la relación de la tecnología crediticia en el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache. Se aplicó un cuestionario anónimo (tipo Likert) en 13 funcionarios especialistas en créditos que representa el total de la muestra. La metodología utilizada está enmarcada en una investigación de tipo aplicada, con un diseño transversal. Se determinó que en la variable tecnología crediticia en aspecto cuantitativo está conformado por el 76,9% de funcionarios de créditos que realizan la verificación al evaluar un crédito, en esa misma proporción el dinero no es utilizado en imprevistos tales como enfermedad o viaje, asimismo, se verifican las propiedades antes del otorgamiento del crédito, la antigüedad del negocio es mayor a los seis meses. En la dimensión aspecto cualitativo, el 69,2% manifiestan que tienen buenas relaciones con los familiares, clientes y proveedores, el 76,9% de funcionarios consideran todos los pasivos en los estados financieros; el 53,8% consideran que los productos o servicios cumplen con las normas legales. Para la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba de R de Pearson ($p < 0.05$) cuyos resultados confirman que existe relación en la tecnología crediticia y los riesgos crediticios. El estudio recomienda que el área de riesgos con la gerencia de sede debe modificar los niveles de aprobación para dar celeridad a las solicitudes propuestas.

Palabras claves: Tecnología crediticia, riesgos crediticios, aspecto cuantitativo y cualitativo

SUMMARY

In the titled investigation “The credit technology and its relationship with the management of credit risks in a financial entity in the city of Tocache”; The purpose of the investigation was to determine the relationship of credit technology in the management of credit risks in a financial institution in the city of Tocache. An anonymous questionnaire (Likert type) was applied to 13 specialist credit staff representing the total amount. The methodology used is framed in an application-type investigation, with a cross-sectional design. It was determined that in the variable credit technology in quantitative aspect it is conformed by the 76.9% of credit employees who carry out the verification of the credit, in the same proportion the money is not used in unforeseen circumstances such as illness or travel, asism , if the properties are verified before the credit granting, the seniority of the business is greater for six months. In the dimension of a qualitative aspect, 69.2% manifest that they have good relationships with family members, customers and suppliers, and 76.9% of employees consider all liabilities in financial states; 53.8% consider that the products or services comply with legal norms. To check the hypotheses, we use Pearson's R sample ($p < 0.05$) whose results confirm that there is a relationship in credit technology and credit risks. The studio recommends that the risk area with the headquarters management should modify the approval levels to speed up the proposed requests

Keywords: Credit technology, credit risks, quantitative and qualitative aspect

INTRODUCCIÓN

La tecnología crediticia permite a los evaluadores de créditos manejar los riesgos financieros teniendo en cuenta que por más que utilicemos la mejor técnica o aplicativo informático no existe riesgo cero, por el contrario, estos se mitigan se trabajan y organizan. En ese sentido, el objetivo de la investigación fue determinar la relación de la tecnología crediticia en el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache. El trabajo está compuesto de la siguiente manera: En el **capítulo I** se plantea el problema general resumido en la pregunta “¿Como la tecnología crediticia se relaciona con el manejo de riesgo crediticio en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?”, así como los objetivos y justificación. En el **capítulo II** el marco teórico sobre la tecnología crediticia y riesgos crediticios del mismo modo los antecedentes a nivel internacional, nacional y local y los conceptos básicos en cuanto a tecnología crediticia y riesgos. El **capítulo III y IV** se consideró la metodología utilizada, así como la descripción en tablas sobre el cuestionario, cuyos resultados ($p > 0.05$) indican que las variables tecnología crediticia se relaciona con el manejo de riesgos crediticios. En el **capítulo V** la discusión de resultados entre autores y los contrastes que encontramos en ambas investigaciones, finalmente las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas de acuerdo a las normas APA sexta edición y el reglamento general de estudios de la universidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los créditos permiten generar en la economía dinamismo, crecimiento en el país, nuevos puestos de trabajo, ampliación de la línea de negocio, nuevas sedes, aperturar nuevos locales; sin embargo, cuando las entidades de crédito no tienen definido una política agresiva de riesgo para mitigar los riesgos, así como personal comprometido con la gestión integral de los riesgos, así como seguimiento constante por el área de Contraloría, auditoría, así como el mismo gerente de la agencia.

El no aplicar la tecnología crediticia trae como consecuencias altos índices de morosidad en la entidad financiera, así como la pérdida de confianza de los puestos encargados de administrar la cartera de crédito, sean estos de microempresas, consumo, hipotecario, en mi Banco en los años 2015, 2016 y 2017 el índice de morosidad se incrementó de 132.3% a 349.9% con tendencia a incremento en montos de créditos, número de clientes; asimismo la rentabilidad decreció considerablemente en la agencia de Tingo María, Huánuco **(Tuesta, 2018)**.

El riesgo de crédito es el proceso mediante el cual existe la probabilidad de que la contraparte no honre sus obligaciones financieras que conlleven a atrasos continuos generando intereses moratorios, compensatorios, costos y costas en la operación de crédito.

En la década de lo noventa el riesgo de crédito paso a ser uno de los problemas controlables, predecibles a los eventos que existen, a obligar a cerrar las puertas al público es que es un gran reto es continuar en el mercado competitivo cuando las entidades tienen por un lado las metas comerciales y en la contrapartida controlar los apetitos mínimos de riesgo en toda la operación financiera; la débil aplicación de la tecnología crediticia, la falsificación de documentos, el registro de ingresos y egresos obligan a los evaluadores de riesgo a tomar decisión equivocadas. (Avalos,2009)

La promoción, evaluación y recuperación del crédito es lo más importante para

el crecimiento de una cartera de créditos, surge el problema cuando no existe personal de confianza que evalúe y considerando que no existe riesgo cero, prosigue con las aprobaciones acarreado como consecuencia perdidas en los estados financieros.

Para Campoverde (1999) Las entidades financieras en su rol bancarizador y promotor deben mantener, actualizar reglamentos, manuales, directivas de riesgo considerando la segmentación y el perfil del cliente de acuerdo con la zona en que se desenvuelve garantizando la recuperación de las operaciones de créditos, permitiendo a los involucrados en los créditos monitorear las exposiciones de riesgo, así como coberturar las provisiones de acuerdo con las metas establecidas en cada periodo.

Por otro lado, Agapito (2007). Considera que los eventos fortuitos en los créditos pueden aparecer por diversos motivos sean externos e internos, en algunos casos el riesgo a la operación es notable, pero estos deben ser mitigados, con el acompañamiento de una garantía, verificar *in situ* que tenga un ingreso adicional o complementario, así como la veracidad de la información recogida.

La tecnología crediticia es el proceso mediante el cual se aseguran la operación presentada por el funcionario de crédito con el objetivo de mitigar el potencial riesgo de crédito originadas de manera voluntaria e imprevista con el fin de no cumplir con su responsabilidad de abonar a la cuenta de la entidad, los cuales son reducidos con una correcta evaluación crediticia.

La tecnología crediticia es un tema muy importante en el manejo de riesgos crediticios es por ello que en la ciudad de Tocache, jurisdicción del Distrito de Tocache, provincia de Tocache, región San Martín; es necesario evaluar de cerca el manejo de los riesgos de créditos que se están dando con la aplicación de la tecnología crediticia en la financiera Confianza ,S.A. permitiendo así reducir los riesgos de créditos ,mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la financiera.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la tecnología crediticia se relaciona con el manejo del riesgo crediticio en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto cuantitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?
- b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto cualitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la tecnología crediticia en el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar el grado de relación entre la dimensión aspecto cuantitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.
- b) Determinar el grado de relación entre la dimensión aspecto cualitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados de la investigación permitieron conocer el impacto que tiene la tecnología crediticia, en el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos, financieros y las consecuencias que origina un inadecuado manejo de la tecnología crediticia en la Financiera. Poniendo de esa manera, información valiosa al alcance, del Directorio,

el área de Riesgos, área de Auditoría, Administración de la agencia e involucrados en conocer los estados financieros de la entidad. Y autoridades correspondientes que desean conocer el comportamiento de los riesgos crediticios en el periodo de análisis.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Las entidades financieras tienen como labor principal la intermediación de fondos entre los superavitarios y deficitarios. El riesgo de crédito trae consigo el riesgo de liquidez, donde la entidad financiera no logra cumplir con sus obligaciones de aquellos ahorristas afectando la cartera de dicha entidad. El trabajo de investigación permitió contar con un marco teórico para tomar decisiones y mejorar la performance de los involucrados en la operación.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación adquiere mucha importancia, ya que al aplicar la tecnología crediticia se obtuvo un adecuado manejo de los riesgos crediticios en la financiera Confianza el cual será el principal beneficiado y de ese modo obtendrá un mejoramiento en el proceso de emisión de créditos lo cual conllevará a reducir los índices de riesgos crediticios en la financiera y de este modo no se verán afectados en el cierre de periodo. Asimismo, se aplicó un cuestionario a los funcionarios de la entidad financiera teniendo en cuenta la confidencialidad y tratamiento de datos de acuerdo con la normativa específica.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- a) En cuanto al recojo de información debido al contexto de la pandemia y no poder recoger datos *in situ* y poder escuchar las apreciaciones algo que impide la encuesta virtual.
- b) Poca información relacionada a riesgos financieros en la biblioteca y repositorio de la Universidad de Huánuco.

- c) El instrumento de recolección de datos fue aplicado en la ciudad de Tocache no pudiendo comparar con otras agencias el nivel de riesgo crediticio o tecnologías que existen en ellas.
- d) Al no contar con una autorización expresa en el título del proyecto y por razones éticas no se coloca el nombre, sin embargo, se cuenta con el apoyo interno de la financiera para los datos y para la recolección de datos en este informe final.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Tomando en cuenta los recursos humanos y los financieros el desarrollo de esta investigación será factible; pues la investigadora tiene todo el ímpetu y ganas de sacar adelante el proyecto, el cual hoy se ve reflejado en el informe final de investigación, asimismo, la autora es colaboradora de Financiera Confianza S.A., agencia Tocache así como la prueba piloto del instrumento colaboraron generosa e incondicionalmente, por cuanto los resultados de la investigación también serán de su interés; además el tipo de investigación realizada no requiere de costos altos por la cual el investigador se agenció de los recursos financieros suficientes para la elaboración de dicho informe final.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Ramos (2014) en su investigación titulada “Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado microcrediticio boliviano periodo 1995–2012, con el objetivo de reducir el índice de morosidad, utilizando modelos aplicados en la realidad, se utilizó el método inductivo deductivo para esto se analizaron las variables cartera vigente, en mora y tecnologías crediticias, se utilizó un cuestionario aplicado a 12 financieras de las distintas ciudades del país para así medir los riesgos sobre las moras existentes. El estudio concluye que en los años 1997 y 1998 el crecimiento acelerado de las entidades fue veloz porque crecieron en monto en unidades monetarias, números de clientes, aumento de la cartera y mayor cobertura de clientes, estos resultados del crecimiento del 45% fueron conseguidos por el apoyo y la gestión de los órganos reguladores, los bancos, las entidades financieras, gremios internación.

Pachi (2013) en su investigación intitulada: “El riesgo crediticio en las instituciones reguladas de microcrédito”, en la ciudad de Bolivia, con el objetivo de analizar el riesgo crediticio en las instituciones de microcrédito se utilizó una metodología de nivel exploratorio explicativo con el fin de analizar los efectos de las operaciones crediticias, la muestra fueron cuatro entidades financieras con mayor participación en las microfinanzas Banco Solidario S.A., Banco; Los Andes Procredit S.A., Banco Para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.(FIE) y Fondo Financiero Privado Fassil; el estudio concluye que debido a procedimientos distintos con la banca tradicional, en cuanto a las garantías se sugiere que se utilicen referencias acerca de la moral de pago del solicitante de crédito, así como de garantías solidarias en vez de utilizar hipotecas o garantías con la propiedad se utilice el

documento oficial de identidad, así como las respectivas excepciones al área de riesgo.

Torres (2015) señala que las entidades financieras como cooperativas de ahorro y créditos aplicando la tecnología crediticia lograron un 35% de crecimiento al aplicar estrategias de mitigación de riesgo en las evaluaciones de crédito con el objetivo de reducir y generar rentabilidad, riesgo de mercado, de solvencia y legal en las entidades de créditos mexicanas.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Vela (2012) con el objetivo de determinar los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia en las entidades microfinancieras en la Amazonia, se ha realizado bajo un enfoque mixto, el estudio concluye que las microfinanzas representan un 95% del total del producto bruto interno, asimismo generan inclusión dirigidas al empresariado, así como mayor participación a las micro y pequeñas empresas siendo generador de fuentes de trabajo, mientras que un 5% ofertadas por otras instituciones financieras.

Ruiz (2012) en su investigación titulada: "Análisis, diseño e implementación del sistema de riesgo operacional para entidades financieras" Lima, Perú, con el objetivo de diseñar estrategias para mitigar el riesgo en entidades financieras. En ese sentido, mediante la utilización del proceso racional unificado (RUP) se encarga a través en casos que permiten conocer la problemática real del negocio, el estudio concluye que el Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), accede integrar la gestión del Riesgo Operacional en varias áreas de la empresa, promoviendo un modelo adecuado, así como reduciendo el esfuerzo para llegar al objetivo de una gestión del riesgo operacional.

Castañeda (2013). Con el objetivo de demostrar el impacto negativo de los índices de morosidad en la entidad. En la investigación participaron 16 funcionarios de diversos rangos que gestionan en los diversos procesos, el periodo de estudio fue información del 2010 – 2012.

Asimismo, los instrumentos fueron la guía de entrevista y un cuestionario de preguntas, a través de la técnica de la entrevista y encuesta. La investigación concluye que los índices de morosidad en el periodo 2010-2012 se incrementaron el 11.5% en algunos sectores sensibles, como consecuencia subieron las provisiones, el castigo en la cartera de clientes con morosidad afectando la meta general de la agencia y en objetivos estratégicos.

2.1.3. A NIVEL LOCAL:

Aranda (2020) con el propósito de relacionar las variables capacidad de pago y morosidad en Tocache, San Martín: de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 30 clientes y a través del coeficiente Rho de Spearman ($p < 0,005$) confirmando la relación entre capacidad de pago y morosidad; el estudio recomienda a los asesores de negocio considerar dentro de los estados financieros, los pasivos registrados en las centrales de riesgo con el propósito de realizar una evaluación que refleje la situación real del cliente, así como contar con ingresos permanentes y sostenidos en el tiempo.

Soto (2006) en su tesis intitulada “La Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. en la provincia de Tocache”, Tingo María – Huánuco – Perú, el objetivo fue analizar el problema de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Bajo un enfoque de análisis de información de lo general a lo particular se explica las causas de las dificultades en el sector financiero peruano. Se encuestaron a 219 socios. El estudio concluye que el comportamiento de la morosidad está explicado por las variables ahorro familia en un 90.62% en Tocache.

Tuesta (2018) en su investigación titulada “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017” con el propósito de determinar los principales riesgos que determinan el índice de morosidad, con información histórica se realizó un cuestionario de preguntas a los clientes en

condiciones de impago (73 clientes) y en condiciones de pagos al día (53 clientes) los resultados muestran que el 50% de clientes con cuotas vencidas se dedican a la actividad económica de alquileres de locales y venta de comidas; el 25% tiene con 2 entidades financieras como acreedores; los clientes que están al día en sus pagos registran actividades de alquileres (35%) de venta de comida (25%), el 61% cuenta con dos acreedores financieros. A través del análisis de chi cuadrado ($p < 0,05$) en la prueba de significancia global, la evaluación crediticia y cultura de pago son las que explican los índices de morosidad en la agencia Tingo María durante el período de estudio. El estudio recomienda que los evaluadores de créditos deben cumplir el reglamento de crédito para todas las actividades, así como perfilar mejor a los clientes potenciales.

2.2. BASES TEÓRICAS

A continuación, se hará uso de la importancia de la tecnología crediticia para el buen manejo de los riesgos crediticios.

2.2.1. TECNOLOGÍAS CREDITICIAS

Para Fidel Duran Pitarque, la tecnología crediticia, es un conjunto de actividades que tienen como insumo la parte numérica y psicológica donde en base a una puntuación programada en el sistema califican al cliente para la calificación y le asignan valores para una correcta evaluación del cliente. Asimismo, son actividades que inician con una solicitud para dar marcha a una evaluación en el sistema. Compuesta por 4 elementos:

- 1) Criterios de acceso a los prestatarios
- 2) Proceso de evaluación y aprobación
- 3) Determinación de las condiciones del crédito
- 4) Seguimiento y recuperación del crédito

Los estados financieros se encargan de medir la capacidad real del prestamista y su nivel de endeudamiento en algunos casos en las

microfinanzas el levantamiento de información lo hacen en campo, para medir el nivel de ventas se utiliza el cruce de compras y ventas semanales, el cálculo del inventario a través de la observación directa o comprobación con registro manuales.

En las entidades financieras en el rubro de microfinanzas quien se encarga de realizar el ultimo filtro es el oficial de crédito quien a través de sistema de verificación en campo aprueba, observa, propone y rechaza las operaciones que el equipo de asesores presenta a la entidad financiera. Para la aplicación de estos modelos las entidades deben tener oficinas remotas que apliquen la descentralización como medio de generar un control que propicie las políticas adecuadas, según el giro de negocio, así como cuanto está dispuesto a asumir el banco por el impago de los clientes. Asimismo, se requiere procesos estándares en el otorgamiento de los créditos con el fin de velar por las políticas y las estrategias utilizadas en el otorgamiento. La pérdida de calidad de las carteras tiene sus orígenes en la deficiente aplicación de la tecnología crediticia los cuales se mitigan realizando una muestra a los créditos aprobados y hacer la comparación, así como en los puntos fuertes u débiles de cada operación de crédito.

Para Morris y Brandon el cambio en los procesos se considera: la Calidad, la eficiencia y costos de operación de negocios, inmediatez en el servicio, así como ventaja competitiva.

Por otro lado, Duran (2015) considera a la tecnología crediticia debe incluir la facilidad e inclusión de los productos ofertados por la entidad financiera, así como la oportunidad de negocio, así como el uso optimo del dinero.

2.2.2. COMPONENTES DE ANÁLISIS DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA

Los componentes que forman la tecnología de crédito es la visita en el lugar de los hechos, la evaluación numérica o conocida como la

capacidad de pago, la voluntad de pago o moral de pago, el destino de la operación y, los riesgos inherentes al crédito.

2.2.3. RIESGO CREDITICIO

Es la probabilidad de pérdida debido a la falta de pago del cliente en un crédito o varios que sean vigentes con la entidad, incluye los avales que tenga dentro de la operación sean estos parciales o totales, es un indicador del presente y del futuro en el cumplimiento de sus obligaciones:

2.2.4. TIPOS DE RIESGOS CREDITICIOS

- Riesgos de liquidez
- Riesgo de instrumentación o legal
- Riesgos de solvencia

a) Riesgos de liquidez

Es el incumplimiento de dinero de cliente, lo cual se ve reflejado en el cronograma de pagos, así como a futuro disuelva el contrato de crédito y deba el área de cobranzas realizarlo para su ejecución.

b) Riesgo de instrumentación o legal

Es aquel riesgo inherente en la celebración de adendas al contrato de mutuo, pagare, títulos valores que obliguen a ejecutar la obligación financiera. Ligados a las normas que implican cumplir con una obligación de crédito, cobranzas.

c) Riesgos de solvencia

Es aquel riesgo que no evalúa integralmente al sujeto de crédito, así como no toma en cuenta los garantes de la operación crediticia, es necesario que las instituciones financieras cuenten con una verdadero *scoring* de crédito, que refleje el apetito de riesgo que la entidad está dispuesta a arriesgar. Cada entidad financiera debe elegir modelos de trabajos que consideren la región donde se desarrolle la actividad, así como contar con el registro realizado por el Área de Riesgos sobre los negocios que están considerados como excedentes de los índices de morosidad. Tener actualizado las

políticas o directivas para cada departamento en donde se desarrolle la actividad.

La competitividad trae como consigo la búsqueda de nuevos mercados, las microfinanzas tienen como nicho principal de atención aquellos negocios que no cuentan con documentación sustentatoria, por eso es que los cruces de ventas deben realizarse en el lugar de los hechos, debe haber una constante interacción entre la entidad financiera y el cliente, las microfinanzas como sector debe saber medir cuanto es el nivel de riesgo que como meta anual están dispuestos a soportar; porque con el tiempo estos pequeños negocios crecerán y se convertirán de micro a pequeñas empresas y pasaran a ser clientes potenciales para los bancos.

2.2.5. LOS COMPONENTES DEL RIESGO DE CRÉDITO SON:

- Riesgo de Impago; Samaniego (2005) estará referido a la obligación que en el futuro no se puede concretar debido a eventos propios o ajenos incremento los intereses moratorios, así como los costos y costas.
- Riesgo de Calificación; es aquella calificación sesgada por parte de una entidad calificadora trayendo como consecuencia una mala reputación, así como un falso prestigio reflejado en los altos índices de morosidad.
- Riesgo País; son los resultados contrarios de un país como consecuencia del mal manejo de la economía, así como las obligaciones financieras en forma puntual.

2.2.6. EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Este aspecto está relacionado a la evaluación de todos los ingresos que tienen mayores a seis meses y no son estacionales, asimismo se consideran los costos de ventas en el caso sea comercialización; en producción costos de producción o servicios, gastos administrativos, costos financieros (cuotas de entidades financieras). (Manual de Créditos y cobranzas, Mi Banco 2017)

2.2.7. EVALUACIÓN CUALITATIVA

Está orientada a evaluar los aspectos relacionados a la capacidad moral del solicitante tales como: relación entre familia, miembros del hogar, relación con los proveedores, con los clientes, con los vecinos de la zona donde reside, local comercial, con las entidades financieras los datos recogidos (el Asesor / Ejecutivo de Negocios quien hace las funciones de verificador y fedatario) para minimizar el riesgo crediticio de endeudamiento (del sistema financiero o sistema informal de créditos), de liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión del negocio y el perfil de riesgo del cliente. (Manual de Créditos y cobranzas, Mi Banco 2017)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Durante el desarrollo de la presente tesis se hará uso de los siguientes conceptos:

Actividad Empresarial

Esta referido a los actividades o giros de negocios que los propietarios realizan con el fin de buscar lucro o rentabilidad. (Diccionario de administración, 2018)

Capacidad de pago

Formada por los cálculos numéricos que se realizan, con el objetivo de evaluar si con estos ingresos y gastos califican a la operación de crédito. (Diccionario de administración, 2018)

Capitalización bancaria

Es la solidez que cuentan las instituciones financieras tras seguir rigurosas reglas de riesgos con el fin de poner a buen recaudo el capital existente. (Diccionario de administración, 2018)

Cartera de créditos

Está integrado por personas naturales o jurídica con todos los créditos incluidos los avales con el objetivo de incrementar sus ganancias a las empresas. (Diccionario de administración, 2018)

Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios

Afectación que se realiza contra los resultados del ejercicio y que mide aquella porción del crédito que se estima no tendrá viabilidad de cobro. (Diccionario de administración, 2018)

IMOR (índice de morosidad)

Se refiere a proporción que existe entre la cartera vencida y la cartera total, y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera o a nivel total. Representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreditado. (Diccionario de administración, 2018)

Microfinanzas

Las microfinanzas es la prestación de los servicios financieros y no financieros, a aquellos que la banca común no los atiende por falta de documentación sustentatoria, se encarga de evaluar en el campo sumado al patrimonio personal que con los años han ganado. (Diccionario de administración, 2018)

Otorgamiento de Crédito

Es el proceso de promocionar, evaluar, controlar y recuperar el crédito otorgado, la característica principal es la relación duradera a largo plazo con el cliente (Diccionario de administración, 2018)

Solvencia

Es el poder económico y moral de una persona natural o jurídica para honrar sus deudas, lo cual genera confianza en la empresa y hace que la relación de negocio sea rentable en el tiempo. (Diccionario de administración, 2018)

2.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La aplicación de la tecnología crediticia se relaciona significativamente con el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) La dimensión aspecto cuantitativo se relaciona significativamente con los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.
- b) La dimensión aspecto cualitativo se relaciona significativamente con los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

Y= Tecnología crediticia

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

X = Riesgos crediticios

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

A continuación, se desarrolla la operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable Independiente: Tecnología crediticia	Aspecto cuantitativo	Visita <i>in situ</i> (1) Capacidad de pago (2) Voluntad de pago (3) Destino de crédito (4, 5) Garantía (6,7)	Del 1 al 7
	Aspecto cualitativo	Sujeto de crédito (8-11) objeto de crédito (12)	Del 8 al 12
Variable Dependiente: Riesgos crediticios	Riesgos de liquidez	Indicadores financieros (13-16)	Del 13 al 13
	Riesgo legal	Riesgo legal (17)	17
	Riesgo de solvencia	Riesgo de solvencia (18)	18

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

Danel, (2015) menciona que: “Las propiedades numéricas o valorativas están relacionados con la resolución del problema como la consecución de objetivos.

El enfoque utilizado es cuantitativo: “porque (sus valores son numéricos) por ejemplo: años de experiencia, edad, nivel de tolerancia, capital de trabajo, gastos, depreciación, etc. Se utilizó para describir porque la variable independiente tecnología crediticia, así como la variable dependiente riesgos crediticios tienen el enfoque cuantitativo.

3.1.2. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para Hernández (2006) Los estudios correlacionales buscan la relación de causa-efecto en ese sentido. El ese sentido la investigación busca la relación entre las variables tecnología crediticia y riesgos crediticios.

3.1.3. DISEÑO

Esta investigación es de tipo, no experimental transversal. No experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtuvieron del personal administrativo de la empresa y transeccional ya que la recolección de datos se realizó en un solo tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Danel, (2015) es el total de unidades que participan en el estudio. La población de la investigación estará referida al número de colaboradores con los que cuenta la entidad, siendo 13 colaboradores

en la Financiera Confianza SA. Tocache.

3.2.2. MUESTRA

La muestra utilizada es toda la población conformada por el personal de la Financiera Confianza SA. Tocache siendo dicha muestra el orden de 13 colaboradores. Por razones de tiempo y costo se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó

La técnica: encuesta es una técnica que permite recoger datos en el lugar de los hechos con el objetivo de conocer los hechos, fenómenos, causas y a partir de ello realizar inferencias estadísticas

El instrumento: el cuestionario, que contiene un conjunto de preguntas cerradas la cual consto de dos partes: datos personales y datos específicos (que contienen 9 preguntas cerradas). Se registró los datos observables representativos de las variables estudiadas cuantitativamente.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para la presentación de datos

La presentación de resultados obtenidos a través de tabulación de los datos fue procesada en tablas estadísticas y de correlación, elaborando una tabla de frecuencias y porcentajes elaborado en el programa de EXCEL versión 2019, para la demostración de hipótesis se utilizó el programa estadístico de SPSS versión 25.

Para el análisis e interpretación de los datos

El análisis se realizó de acuerdo con la revisión bibliográfica utilizando la estadística no paramétrica, con la finalidad de un mejor análisis de la

información que se obtuvo de las encuestas durante la ejecución del informe de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. VARIABLE TECNOLOGÍA CREDITICIA

La variable tecnología crediticia es medida por las dimensiones aspectos cuantitativos y cualitativos y estas a su vez se subdividen en visita *in situ*, capacidad de pago, voluntad de pago, destino de crédito, garantía, sujeto de crédito y objeto de crédito. A continuación, se detallan cada una de las dimensiones.

4.1.1. DIMENSIÓN ASPECTO CUANTITATIVO

a) Visita in situ.

La visita *in situ* está referida a la visita que realiza el funcionario de crédito para comprobar que lo dicho por el cliente es verídico.

Tabla 2. Frecuencia de visita del evaluador de créditos

Escala	Fr	%
Poco frecuente	1	7,7%
Frecuentemente	10	76,9%
Muy frecuentemente	2	15,4%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 2, el 76,9% de encuestados visita muy frecuentemente a realizar la evaluación de créditos en el local del negocio, constatando de todo lo registrado en los documentos físicos presentados ante el comité de créditos o la instancia de aprobación; el 15,4% muy frecuentemente y el 7,7% poco frecuente.

b) Capacidad de pago

La capacidad de pago es medida por los ingresos que manifiesta el cliente, deben tener una antigüedad mínimos de 6 meses, verificables en el caso se

evalúa otros ingresos complementarios distintos a la actividad principal estas deben ser con la antigüedad mínima necesaria, para los ingresos dependientes adjuntar boletas de pago, previa validación en centrales de riesgos del empleador.

Tabla 3. Validación de la capacidad de pago

Escala	Fr	%
Poco frecuente	1	7,7%
Frecuentemente	6	46,2%
Muy frecuentemente	6	46,2%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 3, el 46,2% de encuestados valida los ingresos del solicitante o cliente: frecuentemente o muy frecuentemente respectivamente cuando necesita un financiamiento y el 7.7% lo realiza poco frecuente.

c) Voluntad de pago

La voluntad de pago está considerado los otros ingresos adicionales para las obligaciones financieras.

Tabla 4. Voluntad de pago del cliente

Escala	Fr	%
Poco frecuente	4	30,8%
Frecuentemente	7	53,8%
Muy frecuentemente	2	15,4%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 4 el 53,8% de funcionarios visitan frecuentemente a validar los otros ingresos que el solicitante o cliente recurrente manifiesta, el 30.8% poco frecuente y el 15.4% muy frecuentemente realizan la función de verificar los otros ingresos con que cuenta el solicitante o cliente.

d) Destino de crédito

El destino de crédito está referido a la ejecución del dinero una vez desembolsado el crédito, el retorno del dinero está en la ejecución real del crédito desembolsado.

Tabla 5. Visita del funcionario para su cumplimiento

Escala	Fr	%
Poco frecuente	3	23,1%
Frecuentemente	8	61,5%
Muy frecuentemente	2	15,4%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 5, el 61,5% visita al cliente para verificar el fiel cumplimiento del destino de crédito manifestado por el cliente y esto no acarree como consecuencias índices de morosidad que perjudiquen a la entidad financiera, del mismo modo para créditos que necesitan dos desembolsos para garantizar el retorno de la inversión; el 23,1% poco frecuente y el 15,4% muy frecuentemente.

Tabla 6. Destinado al negocio o imprevisto

Escala	Fr	%
Frecuentemente	3	23,1%
Muy frecuentemente	10	76,9%
TOTAL	3	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 6, el 76,9% de funcionarios visita al cliente muy frecuentemente debido a que el dinero fue destinado a imprevistos tales como enfermedad o viaje; el 23,1% visita frecuentemente a realizar dichas funciones para no incrementar los índices de morosidad o prevenir.

e) Garantía

La garantía es aquel aspecto que está reflejado el patrimonio que tiene el cliente para responder a la entidad financiera en el caso este incurra en cumplir su obligación financiera, la garantía dependiendo de la entidad financiera puede ser inmueble construido o sin construir, maquinaria y equipo.

Tabla 7. Verificación de la propiedad antes del desembolso

Escala	Fr	%
Frecuentemente	3	23,1%
Muy frecuentemente	10	76,9%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 7, el 76,9% de funcionarios visita al cliente muy frecuentemente debido a que el dinero fue destinado a imprevistos tales como enfermedad o viaje; el 23,1% visita frecuentemente a realizar dichas funciones para no incrementar los índices de morosidad o prevenir.

Tabla 8. Verificación de propiedad en registros públicos.

Escala	Fr	%
Poco frecuente	6	46,2%
Frecuentemente	3	23,1%
Muy frecuentemente	4	30,8%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 8, el 46,2% de funcionarios verifica al cliente poco frecuente en los registros públicos para constatar que la propiedad es del él o viceversa; el 30,8% lo realiza muy frecuentemente y un 23,1% cumple a cabalidad sus funciones.

4.1.2. ASPECTO CUALITATIVO

Escala	Fr	%
Poco frecuente	1	7.70%
Frecuentemente	10	76.90%
Muy frecuentemente	2	15.40%

Sujeto de crédito

Para ser sujeto de crédito el solicitante debe tener mayoría de edad, poseer documento oficial de identidad, así como tener ingresos por la actividad empresarial.

Tabla 9. Antigüedad mínima de 6 meses

Escala	Fr	%
Frecuentemente	3	23,1%
Muy frecuentemente	10	76,9%
TOTAL	3	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 9, el 76,9% de funcionarios verifica al cliente muy frecuentemente que si cumple con los 6 meses de antigüedad mínima solicitada; el 23,1% lo realiza frecuentemente siendo lo ideal que el 100% de los encuestados realice dicha función primordial en un negocio donde el dinero está por medio.

Tabla 10. Buenas relaciones familiares del solicitante o cliente

Escala	Fr	%
Frecuentemente	9	69,2%
Muy frecuentemente	4	30,8%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 10 el 69,2% de funcionarios verifica al cliente muy frecuentemente que goza de buenas relaciones familiares con su medio que lo rodea; el 30,8% lo realiza muy frecuentemente.

Tabla 11. Las relaciones con su cliente

Escala	Fr	%
Frecuentemente	9	69,2%
Muy frecuentemente	4	30,8%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 11 el 69,2% de funcionarios verifica al cliente muy frecuentemente que goza de buenas relaciones con sus clientes que lo rodea; el 30,8% lo realiza muy frecuentemente; siendo una parte determinante del crédito que el funcionario debe saber manejar al tener respuestas compartidas.

Tabla 12. Las relaciones con sus proveedores

Escala	Fr	%
Frecuentemente	9	69,2%
Muy frecuentemente	4	30,8%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 12 el 69,2% de funcionarios verifica al cliente muy frecuentemente que goza de buenas relaciones con sus proveedores quienes se encargan de abastecer la mercadería; el 30,8% lo realiza muy frecuentemente.

a) Objeto de crédito

A diferencia del destino de crédito donde el cliente debe sustentar con documentación o el banco se asegura a través de armas en este ítem de evaluación el mismo lo expresa.

Tabla 13. Objeto de crédito

Escala	Fr	%
Poco frecuente	1	7,7%
Frecuentemente	6	46,2%
Muy frecuentemente	6	46,2%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 13 el 46,2% de funcionarios verifica al cliente muy frecuentemente y frecuente respectivamente, que el cliente destinó el dinero

para lo que solicito; el 7,7% lo realiza poco frecuente siendo una función primordial en todo funcionario dar seguimiento para que más adelante no se vea en aprietos con los bajos índices de recuperabilidad.

4.2. VARIABLE RIESGOS CREDITICIOS

La variable riesgos crediticios es dimensionado por los riesgos de liquidez, legal y de solvencia; estos a su vez se subdividen en indicadores financieros, riesgo legal y de solvencia.

4.2.1. DIMENSIONES RIESGOS DE LIQUIDEZ

a) Indicadores financieros

Los indicadores financieros miden la situación financiera de la microempresa en ese momento. Pero es importante contar con otros indicadores para realizar una evaluación integral.

Tabla 14. Verificación de ventas diarias

Escala	Fr	%
Poco frecuente	3	23,1%
Frecuentemente	7	53,8%
Muy frecuentemente	3	23,1%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 14, el 53,8% de funcionarios verifica al cliente frecuentemente que las ventas corresponden a un período diario; el 23,1% lo realiza poco frecuente y muy frecuentemente respectivamente. Siendo este insumo fundamental el funcionario debe cerciorarse que el cliente en documentos y referencias en caso no haya sustentos para poder realizar la hoja de trabajo que se verá reflejado en el estado de pérdidas y ganancias.

Tabla 15. Descripción del índice rotación de mercaderías

Escala	Fr	%
Poco frecuente	1	7,7%
Frecuentemente	9	69,2%
Muy frecuentemente	3	23,1%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 15, el 69,2% de funcionarios verifica que la rotación de mercaderías es frecuentemente ideal para el giro de negocio; el 23,1% lo realiza muy frecuentemente y el 7,7% poco frecuente, este índice es ideal en el caso que se frutas y verduras sea cada siete días, abarrotes lo ideal es de 28 a 30 días caso contrario estaría la empresa comprometiendo sus obligaciones en el corto plazo.

Tabla 16. Evaluación de créditos, deudas del pasivo

Escala	Fr	%
Frecuentemente	3	23,1%
Muy frecuentemente	10	76,9%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 16, el 76,9% de funcionarios considera todas las deudas de los pasivos en la evaluación de créditos de esta manera se obtiene una utilidad neta sincerada, real y acorde con la capacidad de pago; el 23,1% lo realiza muy frecuentemente.

Tabla 17. Valor de las propiedades frente a las obligaciones financieras

Escala	Fr	%
Frecuentemente	5	38,5%
Muy frecuentemente	8	61,5%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 17, el 61,5% de funcionarios considera todas las propiedades bienes muebles e inmuebles, inscritas o no en registros públicos superan muy frecuentemente el valor de las deudas; el 38,5% lo realiza muy frecuentemente; es importante que el comité de créditos tenga en cuenta que las valoraciones lo tienen que hacer considerando el valor actual de las viviendas en la zona donde se otorga el crédito asimismo; si el reglamento de crédito considera se puede otorgar créditos con garantía de mercaderías.

Tabla 18. El producto o servicio cumple con las normas legales

Escala	Fr	%
Frecuentemente	6	46,2%
Muy frecuentemente	7	53,8%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la Tabla 18, el 53,8% de funcionarios considera que los productos o servicios que ofertan muy frecuentemente cumplen las normas legales vigentes; el 38,5% lo realiza muy frecuentemente, haciendo en el corto plazo que el negocio puede desenvolverse sin ningún problema por negocio no contemplado en la ley.

Tabla 19. Otros ingresos en la evaluación de créditos

Escala	Fr	%
Poco frecuente	4	30,8%
Frecuentemente	6	46,2%
Muy frecuentemente	3	23,1%
TOTAL	13	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la

Tabla 19, el 46,2% de funcionarios considera otros ingresos en la evaluación integral de créditos superando los seis meses mínimos que por política interna menciona; el 30,8% lo realiza muy frecuentemente y el 23,1% muy frecuentemente, los otros ingresos dependientes deben contar con esa antigüedad mínima de 6 meses, la empresa empleadora debe contar con calificación 100% en las centrales de riesgo.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

La aplicación de la tecnología crediticia no se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Hipótesis alternativa

La aplicación de la tecnología crediticia se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Tabla 20. Correlación entre tecnología y riesgos crediticios

		Total_tecnologia	Total_riesgoCre
Total_tecnologia	Correlación de Pearson	1	,806**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	13	13
Total_riesgoCre	Correlación de Pearson	,806**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	13	13

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

Decisión:

En la Tabla 20, debido a una significancia de 0,001 menor a 0,05 concluimos que existe una correlación entre tecnología y riesgos crediticios. Asimismo, existe una correlación positiva alta de 81%.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

La dimensión aspecto cuantitativo no se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Hipótesis alternativa

La dimensión aspecto cuantitativo se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Tabla 21. Correlación entre dimensión aspecto cuantitativo y el riesgo de crédito.

		Total_riesgoCre	Total_cuantitativa
Total_riesgoCre	Correlación de Pearson	1	,742**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	13	13
Total_cuantitativa	Correlación de Pearson	,742**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	13	13

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

Decisión:

En la Tabla 21, debido a una significancia de 0,001 menor a 0,05 concluimos que existe una correlación entre la dimensión aspecto cuantitativo y riesgos crediticios. Asimismo existe una correlación positiva alta de 74%.

4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

La dimensión aspecto cualitativo no se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Hipótesis alternativa

La dimensión aspecto cualitativo se relaciona significativamente con el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.

Tabla 22. Correlación entre dimensión aspecto cualitativo y el riesgo de crédito.

		Total_riesgoCre	Experiencia evaluando credito (años)
Total_riesgoCre	Correlación de Pearson	1	,400
	Sig. (bilateral)		,175
	N	13	13
Experiencia evaluando credito (años)	Correlación de Pearson	,400	1
	Sig. (bilateral)	,175	
	N	13	13

Decisión:

En la Tabla 22, debido a una significancia de 0,001 menor a 0,05 concluimos que no existe una correlación entre la dimensión aspecto cualitativo y riesgos crediticios. Asimismo, existe una correlación positiva media de 40%

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON OTROS.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la tecnología crediticia en el manejo de los riesgos financieros en una entidad financiera en la ciudad de Tocache. En ese sentido, los resultados son categóricos y demuestran que existe relación entre tecnología crediticia y manejo de riesgos financieros, ($p < 0.05$) asimismo presentan una correlación positiva alta de 81% que explican dicha relación. En cuanto a la dimensión cuantitativa encontramos que el 76,9% visita los negocios al momento de presentar u otorgar un crédito, en esa misma proporción el dinero fue sacado para imprevistos tales como enfermedad o viaje, en un tercer lugar la propiedad fue verificada antes del desembolso de dinero.

En ese sentido, Tuesta (2018) en su investigación “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa en Mibanco, agencia Tingo María” en los resultados de los especialistas de créditos el 53,8% consideran otros ingresos en una evaluación habitual, asimismo un aspecto que impacta en los riesgos crediticios son una mala evaluación cuantitativa y cualitativa, si estos no son tratados con seriedad y profesionalismo, debido a la confianza para el personal del área comercial ; los índices de morosidad se incrementa dichos resultados guardan relación con lo propuesto.

Asimismo, en el aspecto cualitativo el 76,9% de funcionarios siempre valida la antigüedad mínima de seis meses en el giro de negocio evaluado, mientras que el 69,2% cuenta con buenas relaciones familiares, clientes y proveedores, aspecto importante en la evaluación valorativa que realiza el asesor, funcionario cuando se encuentra en el campo, caso contrario no estaría llevando a cabo las funciones encomendadas, ni siendo profesional.

Por otra parte, Tuesta, Coronado, Pardo y Salirrosas (2021); Aranda (2020) con el propósito de relacionar las variables capacidad de pago y morosidad

en Tocache San Martin arribando a la conclusión más sobresaliente de que los índices de morosidad se incrementan debido a que los pasivos registrados en las centrales de riesgo no son considerados en los estados financieros al momento de realizar la evaluación de créditos, en nuestra investigación el 76,9% de funcionarios consideran dichos pasivos y son reflejados en los estados financieros considerando la capacidad de pago real que el cliente en un plazo de treinta días puede asumir.

Asimismo Ramos (2014) en su investigación sobre “Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado crediticio boliviano periodo 1995-2012” encontró que los índices de morosidad se incrementaron debido al poco historial que hizo en su primera operación crediticia y en la segunda operación le incrementaron el monto, asimismo la presión por competir con otras entidades financieras en números de clientes, aumento de la cartera, estos resultados guardan relación porque el 46,2% de productos o servicios que comercializan los clientes o solicitantes no se encuentran dentro de lo permitido por la ley, esto trae consecuencias que no se están considerando las normas vigentes y las entidades financieras solo buscan lograr sus metas comerciales y no considerar la ética y giros no permitidos en la normativa de crédito. Pachi (2013) en su estudio de riesgo crediticio en instituciones reguladas de microcrédito sugiere que el tratamiento de garantías sea diferente al de la banca tradicional estos resultados coinciden con este estudio pues el 76,3% de las garantías son verificadas antes del desembolso de dinero.

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general de la investigación; la tecnología crediticia se relaciona con el manejo de los riesgos crediticios, dicha afirmación se ratifica en la prueba de correlación de Pearson ($0,001 < 0,05$) asimismo el 76,9% de funcionarios visita frecuentemente los negocios evaluados, en la misma proporción consideran los pasivos en los estados financieros. En el manejo de riesgos financieros se encontró que el 76,9% de funcionarios consideran las deudas en los estados financieros, el 61,5% registran patrimonios mayores a las deudas y el 53,8% de productos o servicios están dentro de lo permitido por la ley.
2. En el objetivo específico 1; la dimensión aspecto cuantitativo se relaciona con el manejo del riesgo crediticio ($0,004 < 0,05$) se encontró que el 76,9% de funcionarios encontró que es poco frecuente que el destino lo usen en una enfermedad o viaje, en esa misma proporción la garantía presentada en la entidad financiera es verificada antes del desembolso.
3. En el objetivo específico 2; la dimensión aspecto cualitativo no se relaciona con el manejo de riesgos crediticios ($0,0175 > 0,05$) asimismo, el 69,2% de funcionarios verificó que los clientes o solicitantes cuenta con buenas relaciones familiares, clientes y proveedores.

RECOMENDACIONES

1. Enmarcado en la conclusión 1; el área de riesgos de la Financiera Confianza en coordinación con la agencia Tocache debe evaluar la posibilidad de aperturar nuevas zonas considerando un previo análisis de cosechas, comportamiento e historial crediticio en asesores especializados que manejen dichas carteras de créditos.
2. Enmarcado en la conclusión 2; el aspecto cuantitativo debe seguir siendo una prioridad sin descuidar los indicadores comerciales, por lo tanto, la entidad financiera en coordinación con el área comercial debe diseñar estrategias para fusionar ambos productos.
3. Enmarcado en la conclusión 3; el área de riesgos en coordinación con la agencia Tocache debe actualizar los niveles de aprobación para niveles de funcionarios con el objetivo de dar celeridad y rapidez a las operaciones crediticias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda D. (2019). *Capacidad de pago y la morosidad en la financiera Crediscotia agencia Huánuco 2019*. (Tesis de pregrado). La Esperanza. Universidad de Huánuco
- Borda D. (2002). *Microfinanzas nuevas tecnologías crediticias en América Latina*. Editorial Banco Central de Paraguay.
- Calderón M.(2004). *La gestión bancaria en los riesgos de crédito*.
- Danel, O. (2015). *Curso impartido para la carrera Licenciatura en Contabilidad y Finanzas*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- Diego Gómez Cáceres, Jesús Miguel López Zaballos (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*.
- Efraín E.(2009). *Metodología de la investigación económica y social* disponible en: biblioteca UDH.
- Elizondo A. (2009). *Medición integral del riesgo de crédito*. Disponible en: Biblioteca UNAS
- Venegas F. (2008). *Riesgos financieros y económicos* disponible en: biblioteca UNAS.
- Jordan F., y Román J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Editorial Abya Yala
- Keith Checkley (2003). *Manual para el análisis del riesgo de crédito* disponible en:
- Lara J. (2010). *La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas*. del Departamento Académico de Economía Financiera y Contabilidad de la Facultad Ciencias Economías y Empresariales de la Universidad Granada.
- Manual de Créditos y Cobranzas (2017)*. Mi Banco. Banco de la Microempresa. Pp. 1-108
- Marcuse R. (2013). *El Banco nuestro de cada día. Una visión desde adentro*. Ediciones Granica.
- Tuesta-Panduro , J. A. , Coronado-Chang, L. V. , Pardo-Hidalgo , C. , y Salirrosas-Navarro, S. (2021). Niveles de ventas durante el Covid-19 una

revisión sistemática en microempresas en Latinoamérica. *Anuario Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 12, 280–286. Recuperado a partir de <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5192>

Tuesta J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, período 2015-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú

Yarita, V. (2013). *Riesgo de Crédito*. Disponible en : biblioteca UAP

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia interna de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente			Enfoque de investigación: Cuantitativo
¿Cómo la tecnología crediticia se relaciona con el manejo del riesgo crediticio en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?	Determinar la relación de la tecnología crediticia en el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020.	La aplicación de la tecnología crediticia se relaciona significativamente con el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.	X = Tecnología crediticia	Aspecto cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Visita in <i>Situ Situ</i> • Capacidad de pago • Destino 	Alcance de investigación Los estudios correlacionales buscan la relación de causa-efecto en ese sentido
Problema específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Aspecto cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de pago • Garantía • Sujeto del crédito • Objeto del crédito • Situación del negocio 	Diseño Esta investigación es de tipo, no experimental, transeccional, descriptivo.

a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto cuantitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?	a) Determinar el grado de relación entre la dimensión aspecto cuantitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020.	a) La dimensión aspecto cuantitativo se relaciona significativamente con los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.	Variable dependiente Y	Y = Riesgos crediticios	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de liquidez 	Población y Muestra La población es el total 13 colaboradores en la Financiera Confianza SA. Tocache.
b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto cualitativo y riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020?	b) Determinar la tecnología crediticia en la reducción de riesgos relacionados a la capacidad de pago en una entidad financiera en la ciudad de Tocache, 2020	b) La dimensión aspecto cualitativo se relaciona significativamente con los riesgos crediticios en una entidad financiera en la ciudad de Tocache.		<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo legal • 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de instrumentación • 	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas
				<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de solvencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de solvencia 	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

Versión tecnología crediticia

Instrucciones: A continuación, existen preguntas relacionadas a la tecnología crediticia, las cuales miden los aspectos cuantitativos y cualitativos de una evaluación de créditos, así como los riesgos que éstas implican, marque solo una respuesta no existen respuestas buenas ni malas. El llenado de preguntas es de manera anónima.

Autor: Tuesta Panduro, Juan Alfredo

Adaptación: Pizarro Arevalo, Cheyli Lizet

Consentimiento informado: He sido informado acerca del objetivo, asimismo de la participación voluntaria en esta investigación.

Por lo tanto, acepto () no acepto () participar en la investigación

Variable: Tecnología crediticia

Dimensiones: Aspecto cuantitativo

Indicador: Visita in situ

1. ¿Como evaluador de créditos con que frecuencia visita el negocio en la evaluación de crédito?
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Capacidad de pago

2. ¿Los ingresos actuales son mayores a 6 meses?
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Voluntad de pago

3. ¿En caso pasará un imprevisto Al cliente con qué frecuencia cuenta con otros ingresos para afrontar sus obligaciones financieras?
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Destino de crédito

4. **El dinero que sacó de la entidad fue visitado para su cumplimiento**
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente
5. **El dinero prestado fue utilizado en un imprevisto tales como enfermedad o viaje.**
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Garantía

6. La propiedad en garantía fue verificado antes del desembolso
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente
7. Con que frecuencia fue verificado la propiedad en SUNARP
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Dimensiones: Aspecto cualitativo

Indicador: Sujeto de crédito

8. ¿El cliente cuenta con más de 6 meses en el negocio?
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente
9. En la visita al cliente: Cuenta con buenas relaciones con sus familiares.
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente
10. En las referencias de campo; los vecinos: ¿ Cuenta con buenas relaciones con sus clientes?
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente
11. Cuenta con buenas relaciones con sus proveedores.
a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Objeto de crédito

12. *El crédito fue utilizado para el destino solicitado:*

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Variable: Riesgos crediticios

Dimensiones: Riesgos de liquidez

Indicador: Indicadores financieros

13. Con que frecuencias se corroboran las ventas diarias

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

14. La rotación de mercaderías es lo ideal para el giro de negocio

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

15. En su evaluación que realiza consideras todas las deudas en el pasivo:

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

16. El valor de las propiedades son mayores que las deudas

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Riesgo legal

17. El producto o servicio que brinda el cliente está dentro de lo permitido por la ley

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Indicador: Riesgo de solvencia

18. Con que frecuencia considera otros ingresos con una antigüedad de 6 meses

- a) Nunca b) Poco frecuente c) frecuentemente d) muy frecuentemente

Datos del encuestado:

Género	a) Masculino	b) Femenino	
Estado civil	Soltero	Conviviente	Casado
	Divorciado	Viudo	
Grado de instrucción	a) Sin instrucción	b) Primaria c () no completo()	C) Secundaria c () nc ()
	c) Técnico	d) Universitario c () no completo()	
Experiencia	_____	años	