

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



**TESIS**

---

**“La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro  
Empresa de Tingo María, 2022”**

---

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

**AUTOR: Yalta Reategui, Araon Jhosue**

**ASESOR: Soto Espejo, Simeón**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

# 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 Licenciado 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): 70807178

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	40281309	0000-0003-1731-5212

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 23 del mes de septiembre del año 2022**, 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:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang	<b>(Secretaria)</b>
Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1069-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CREDITO Y LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA PRO EMPRESA DE TINGO MARIA, 2022”** presentada por el Bachiller, **YALTA REATEGUI, Araon Jhosue**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

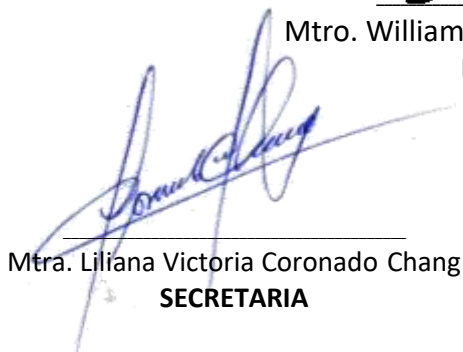
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

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 **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

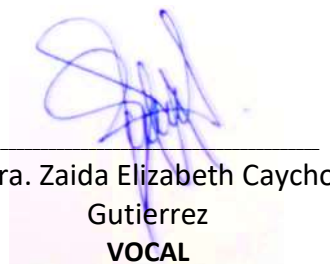
Siendo las **11:00 horas del día 23 del mes de septiembre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE**



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang  
**SECRETARIA**



Mtra. Zaida Elizabeth Caycho  
Gutierrez  
**VOCAL**

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE  
LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH,  
19OCT20**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

Yo, SIMEON SOTO ESPEJO, asesor del PA de Contabilidad y Finanzas y designado mediante documento: N° 594-2022-D-FCEMP-EAPCF-UDH, del estudiante YALTA REATEGUI, Araon Jhosue, de la investigación titulada **“LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA PROEMPRESA DE TINGO MARÍA, 2022”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 24 de enero de 2023.

---

Soto Espejo Simeón

DNI N° 41831780

Código Orcid N° 0000-0002-3975-8228

# TESIS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	4%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad de Huanuco	3%
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.unas.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	dspace.unitru.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
6	distancia.udh.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Al ser nuestra guía y otorgarnos la fuerza suficiente para conseguir nuestras metas trazadas en el caminar de nuestra profesión.

### **A MI MADRE Y ABUELITA:**

Al mostrar su incesante apoyo, por sus palabras y motivación que me ayudan a ser integro cada día y continuar a delante con mi desarrollo personal.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS:**

Infinitas gracias a Dios por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de nuestra carrera, por promovernos de todo lo necesario para salir a delante y por todo lo que nos ha dado.

### **A MI MADRE Y ABUELITA:**

Gracias por el apoyo incondicional que me brindo, por todos los sacrificios que hizo a lo largo de mi formación profesional, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuve.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	15
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	16
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. GESTIÓN DE LOS RIESGOS CREDITICIOS.....	20
2.2.2. FUNCIÓN ESPECÍFICA DEL ANALISTA .....	21
2.2.3. ADMISIÓN DE CRÉDITOS .....	21
2.2.4. RECUPERACIÓN .....	22
2.2.5. MOROSIDAD .....	22



2.2.6.	INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN.....	22
2.2.7.	FALTA DE LIQUIDEZ.....	23
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	23
2.4.	HIPÓTESIS .....	24
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	24
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	24
2.5.	VARIABLES .....	25
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	25
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	25
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	26
CAPÍTULO III.....		27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		27
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.1.1.	ENFOQUE.....	27
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	27
3.1.3.	DISEÑO.....	27
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	28
3.2.1.	POBLACIÓN .....	28
3.2.2.	MUESTRA.....	28
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..	28
3.3.1.	ENCUESTA.....	28
3.3.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	29
CAPÍTULO IV.....		30
RESULTADOS.....		30
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	30
4.1.1.	ADMISIÓN DE CRÉDITO.....	31
4.1.2.	MOROSIDAD .....	39
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS....	45
CAPÍTULO V.....		49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		49
CONCLUSIONES .....		52
RECOMENDACIONES.....		54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		55
ANEXOS .....		60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	26
Tabla 2 Distribución de la población .....	28
Tabla 3 La evaluación en la Financiera Proempresa .....	31
Tabla 4 Las herramientas de gestión en la Financiera Proempresa .....	32
Tabla 5 El procesamiento de información en la Financiera Proempresa .....	33
Tabla 6 El seguimiento de los principales clientes.....	34
Tabla 7 El analisis de la cartea en la financiera Proempresa.....	35
Tabla 8 Las politicas de recuperación en la financiera Proempresa .....	36
Tabla 9 La planificación de cobranza .....	37
Tabla 10 El informe de gestión en la Financiera Proempresa.....	38
Tabla 11 Informes de Gestión.....	39
Tabla 12 Relación de clientes morosos .....	40
Tabla 13 Incumplimiento de pago .....	41
Tabla 14 Presupuesto de caja en la financiera Proempresa.....	42
Tabla 15 Flujo de caja en la financiera Proempresa .....	43
Tabla 16 Razón corriente en la financiera Proempresa .....	44
Tabla 17 Correlación de Speraman de la hipotesis general .....	45
Tabla 18 Correlación de Spearman de la hipotesis especifica 1.....	46
Tabla 19 Correlación de Spearman de la hipotesis especifica 2.....	47
Tabla 20 Correlación de Spearman de la hipotesis especifica 3.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Admisión de créditos en la financiera Proempresa .....	31
Figura 2 Herramientas de gestión de crédito .....	32
Figura 3 Seguimiento de créditos .....	33
Figura 4 Seguimiento principales de clientes.....	34
Figura 5 Recuperación de créditos en la financiera Proempresa.....	35
Figura 6 Políticas de recuperación en la financiera Proempresa .....	36
Figura 7 Políticas de cobranza en la financiera Proempresa .....	37
Figura 8 Informes de gestión en la financiera Proempresa.....	38
Figura 9 Políticas de cobranza en la financiera Proempresa .....	39
Figura 10 Relación de clientes morosos en la financiera Proempresa .....	40
Figura 11 Incumplimiento de pago en la financiera Proempresa .....	41
Figura 12 Presupuesto de caja en la financiera Proempresa.....	42
Figura 13 Flujo de caja en la financiera Proempresa.....	43
Figura 14 Falta de liquidez en la financiera Proempresa .....	44

## RESUMEN

La tesis tiene de objetivo determinar la Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Financiera Proempresa de Tingo María, 2022, a fin de contribuir a la mejora de la gestión del riesgo de crédito y proporcionar un marco de referencia para futuras investigaciones. Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado información tomada directamente de la realidad, sin manipular las variables, la cual ha sido estructurada, analizada y explicada.

Los resultados muestran la gestión de Riesgo de Crédito que ha desarrollado la Financiera Proempresa, reconociendo los principales problemas, luego se analiza la composición de la cartera de créditos y el desenvolvimiento del indicador de morosidad y sus principales causas.

Por ultimo se ha establecido que existe un nivel de concentración en créditos de consumo no-resolvente, microempresas y pequeñas empresas y que el mayor porcentaje de mora se encuentra en estos sectores, por otro lado, la gestión del riesgo de crédito no se ha implementado en su totalidad, por lo tanto, se recomienda que la financiera Proempresa implemente totalmente la gestión del riesgo de crédito y evalúen la concentración de sus créditos.

**Palabras clave:** Gestión, riesgo de crédito, morosidad, recuperación de créditos, clientes.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the Management of Credit Risk and Delinquency in the Pro-Business Financial Company of Tingo María, 2022, in order to contribute to the improvement of credit risk management and provide a reference framework for future research. For the development of the research, the information taken directly from reality has been used, without manipulating the variables, which has been structured, analyzed and explained.

The results show the risk management that the Pro-Business Financial company has developed, identifying the main problems, as well as analyzing the composition of the loan portfolio and the development of the delinquency indicator and its main causes.

Finally, it has been established that there is a level of concentration in unresolved consumer loans, microenterprises and small businesses and in the highest percentage of people in these sectors, on the other hand credit risk management has not been implemented in Your All information is based on the management of credit risk and the evaluation of the concentration of your credits.

**Key words:** Management, credit risk, delinquency, credit recovery, clients.

## INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación constituye el Informe de investigación: La Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad en la financiera Proempresa de Tingo María, 2022 y tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos en dicha investigación. El trabajo se realiza en esta empresa, con un motivo de conocer la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad, se quiere conseguir las data sobre o vital de la gestión del riesgo de crédito viéndose en su personal que parecía no tener una visión compartida de lo que la empresa buscaba ni una comprensión clara de la capacidad de contribución de cada individuo. El primer capítulo presenta la pregunta de investigación y describe el problema actual en el que se ubica la pregunta de investigación la gestión del riesgo de crédito, dicho de otro modo, los trabajadores de la financiera Proempresa. El capítulo 2 presenta la base teórica de los antecedentes del estudio, la base teórica de las variables y las dimensiones en las que se fundamenta el trabajo de investigación. El tercer capítulo menciona la metodología de investigación, el enfoque, el nivel y el diseño de la investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos y la base de población de estudio para dar una idea clara del trabajo a realizar. Resultado final. El Capítulo 4 presenta los resultados de la encuesta a los empleados. La última parte del trabajo de investigación contiene conclusiones, recomendaciones, una lista de referencias y un apéndice.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La incertidumbre del riesgo es inherente a cualquier institución financiera y, al igual que otras actividades, los intermediarios financieros buscan maximizar el rendimiento enfrentando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta si la entidad financiera utiliza los recursos de ahorro de los clientes.

El riesgo de crédito se considera el riesgo más significativo en la intermediación financiera, y se define como la posibilidad de que el prestatario no cancele el préstamo recibido en los términos pactados y en el tiempo y forma previstos. Usar fondos para la actividad productiva también significa tomar riesgo crediticio y afectar la liquidez y la rentabilidad según Bernal (2017).

Según Garate (2017) la Gestión de el riesgo de crédito juega un papel crucial en el rendimiento esperado de la inversión empresarial y la creación de valor económico de la empresa. Si bien los beneficios del crédito son múltiples, cabe señalar que solo brindará las características antes mencionadas si se usa bien, de lo contrario, actuará como un multiplicador de la pérdida de valor de la empresa o de la persona que lo recibe. Asimismo, la política de crédito y los procesos de reconocimiento de riesgos son críticos para la continuidad del negocio y la salud financiera de toda la organización, siendo fundamental su adecuada gestión. La gestión adecuada del crédito brinda la oportunidad de buscar el crecimiento y la optimización de la rentabilidad en un panorama de riesgo claro, lo que puede ser una ventaja diferenciadora para una organización.

Según Bernardo (2019) iniciar una política de gestión de riesgos financieros es un tema complejo que puede resultar confuso, y este trabajo explica claramente las herramientas para iniciar estrategias de

posición y actitud frente al riesgo y composición de cartera, tomando decisiones lógicas de manera consistente. Las principales herramientas para una gestión eficaz son los métodos y herramientas de análisis de riesgos, presentados en un diagrama y con ejemplos para facilitar la comprensión.

Según Morales (2017) Se menciona que toda empresa debe adoptar los mejores lineamientos y mantener la base de efectivo sin pagar. Una mejor gestión del riesgo requiere el uso de herramientas que permitan la creación de modelos de medición (scores y ratings) para diferenciar a los clientes según su perfil de riesgo, validar sistemas de seguimiento, modelos de evaluación y severidad del riesgo de crédito. Para ello, toda entidad financiera debe cumplir con los parámetros y estándares mencionados en Basilea II. Las instituciones financieras no solo necesitan ajustar sus sistemas de cálculo de gastos de capital, sino también revisar sus sistemas de informes (economía de informes) y análisis de información.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la Gestión de Riesgo de Crédito se relaciona con la Morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿De qué manera la admisión de créditos se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022?
- b) ¿De qué manera el seguimiento de clientes se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022?
- c) ¿De qué manera la recuperación de créditos se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.



#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar la relación de admisión de créditos con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.
- ✓ Evaluar la relación del seguimiento de clientes con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.
- ✓ Evaluar la relación que existe entre la recuperación de créditos en la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1. TEÓRICO**

Este estudio es importante porque arroja luz sobre la teoría de la gestión del riesgo crediticio y su relación con las tasas de morosidad y ofrece mejores ideas basadas en la teoría del contenido.

##### **1.5.2. PRÁCTICA**

La investigación busca la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la gestión de riesgo de crédito para optimizar la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022. Ya que gracias a este conocimiento la organización podrá administrar mejor los riesgos, Y así poder cumplir con los objetivos propuestos para disminuir la morosidad tratando siempre de crear un buen clima en la organización tanto para los trabajadores como el usuario.

##### **1.5.3. METODOLÓGICA**

De acuerdo con técnicas de investigación e instrumentos se aplicó la encuesta, las conclusiones contribuye en la toma de lineamientos apropiados de la “Financiera Proempresa Agencia – Tingo María” para la implantación de nuevas metodologías para la efectiva gestión de riesgo de crédito así poder disminuir la morosidad y mantener un buen comportamiento en la capacidad de pago.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones fueron en diversos aspectos:

- Al trabajar con unidades elementales (UE) es decir con personas es complicado, al no saberse cuando estarán disponibles para poder responder el cuestionario de encuesta.
- La situación actual con una pandemia de por medio causada por el virus, era necesario encuestar tomando en cuenta todos los protocolos de salubridad.
- El permiso para tomar la encuesta fue complicado de conseguir, al solicitar por escrito.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En este trabajo de investigación se reúnen las características, condiciones y tecnologías necesarias para su realización, pues además de los recursos económicos, materiales y de tiempo, se cuenta con el marco teórico suficiente, el tiempo y la autorización del personal administrativo, lo que finalmente determina el alcance del proyecto.

### **1.7.1. RECURSOS HUMANOS**

La tesis se desarrolló porque se contó con la aceptación del Gerente General de la financiera, para la toma de encuestas y recopilación de datos se contó con apoyo de terceros.

### **1.7.2. RECURSOS ECONOMICOS**

No fue necesaria mucha inversión puesto que el diseño mismo de la investigación es no experimental lo que implica menos gastos.

### **1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS**

La investigación fue viable porque se utilizó una laptop, y con acceso a internet, una memoria USB y fotocopadoras.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La necesidad de establecer una base de investigación requiere encontrar evidencia científica de que se han estudiado variables similares que puedan servir de apoyo o sustento. En este caso, los siguientes trabajos relacionados se seleccionan como predecesores.

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

En referencia a los antecedentes revisados en el contexto internacional;

Citamos a Guapisaca (2018) estudió “La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo” se plantea como objetivos “estudiar la gestión de riesgo crediticio y su impacto en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo”, También identifica el proceso establecido de gestión de riesgos, examina el porcentaje real de delitos y propone un modelo de gestión de riesgos relacionado en una colaboración de investigación. Para concluir, mencionó que la gestión de riesgos incide en el nivel de delincuencia y exige un comportamiento ético y responsable en la gestión crediticia. Asimismo, el índice de criminalidad es otro aspecto que ayuda a brindar la información necesaria para una mejor gestión de este producto financiero dentro de la organización.

Teniendo en cuenta a Ludovic, Aranguiz & Gallegos (2018) en su estudio titulado análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring, el objetivo es crear un sistema de calificación crediticia para mejorar el proceso de toma de decisiones.

Concluye que existe la necesidad de un sistema de puntuación crediticia que pueda mejorar el proceso de toma de decisiones en la gestión crediticia y, por lo tanto, reducir significativamente la “morosidad”. Y ofrece una nueva forma de explicar las actividades financieras, donde las instituciones financieras son consideradas actores sociales activos y aumentan sus intereses económicos, que resultan de un buen ambiente de trabajo, correcta comprensión de las tasas de crédito establecidas por los actos normativos. El proceso de préstamo se utiliza para restaurar la cartera, además de operaciones de cartera que permiten una adecuada regulación y optimización de los índices financieros.

De tal manera Prado (2019) quien en su investigación propone los siguientes objetivos: Optimizar la calidad de los productos crediticios y menorar el riesgo de incurrir en morosidad mediante de una gestión por fases en el área de otorgamiento de crédito, también llevar a cabo una revisión teórica que ayude a direccionar la investigación al hallazgo de una alternativa de “gestión por procesos” para la gerencia crédito.

Las conclusiones que se encontraron fueron: Se descubrió que algunos créditos tienen una alta concentración de capital, por consecuencia al ser créditos caducados su padrón de morosidad aumenta en un % significativo. Se expuso que los “oficiales de crédito” no elaboran planes de guía para la ubicación de la clientela con créditos en estado de morosidad.

## **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En referencia a los antecedentes revisados a nivel nacional.

Tenemos a Flores (2017) que en su tesis de licenciatura titulada “Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, Periodo 2017” en donde se plantea como objetivos; “Determinar cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa” también

determinar hasta qué punto el riesgo inherente afecta las tasas de delincuencia, determinar cómo los intereses financieros afectan las tasas de delincuencia y determinar cómo las calificaciones crediticias y los controles de riesgo afectan las tasas de morosidad.

Como conclusiones la investigadora menciona que, evaluación y control del riesgo de crédito afecta la morosidad en Caja Arequipa – Sede Tacna; dado que los analistas de crédito no realizan suficientes evaluaciones socioeconómicas y financieras, el área de negocios no evalúa ni determina adecuadamente la solvencia de los clientes; ya que se exageran los ingresos, se subestiman los gastos, también no se tienen claras todas las deudas de los clientes en el sistema financiero y finalmente Caja Arequipa no tiene la cultura de monitorear las deudas de 8 y 15 días, pues según lo se determina a continuación - Procedimientos de control de morosidad y alta Indica que los analistas de crédito deben visitar a los acreedores y sus garantes.

Por otro lado, Calloapaza (2017) en su tesis de maestría se propone investigar “el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014”, el propósito general es: determinar si CMAC Tacna S.A. el comportamiento delictivo afecta los resultados de la gestión crediticia, comprende los factores internos y externos e implementa estrategias de control y seguimiento.

Concluye que CMAC Tacna S.A. desarrollo del comportamiento por defecto. (Agencia Tacna) se ha visto perjudicada entre 2010 y 2014 por el infame aumento de los saldos de cartera morosa, los cuales aumentaron en un 255% con respecto a 2010 como año base. (Agencia Tacna) no es optimista en el período 2010-2014, pues si tomamos en cuenta las conclusiones anteriores sobre el incremento de la cartera vencida notoria, encontraremos que este gran incremento no corresponde al incremento en el volumen de préstamos porcentuales.

Asimismo, citamos a Altamirano (2018) en su investigación con el objetivo de recoger las características más sobresalientes del flujo de otorgamiento de créditos, como resultados la investigadora concluyó; si hay una relación débil entre el control interno y la gestión de créditos; es decir que el control interno no tienen mucha incidencia en los procesos de gestión crediticia, por otro lado el 43% de los trabajadores incursos en el área de créditos desconoce los flujos que utilizan para lograr el control interno, también se determinó que el 93% de ellos mencionan que si existe un Manual de créditos mientras el 7% menciona que no tiene conocimiento al respecto.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

En base a lo investigado sobre los antecedentes locales.

Citamos a Tuesta (2018) que se propuso investigar la tesis titulada “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia tingo maría, período 2015-2017” de el objetivo fue identificar los determinantes de la morosidad en los créditos microempresariales de la institución Tingo María, Mi Banco, con base en información de 2015-2017.

Este grupo está dominado por clientes criminales (56%) en cuanto a la actividad económica: el 50% se enfoca en alquileres de inmuebles y restaurantes, el 25% tiene deudas en 2 entidades financieras. No existen deudas con clientes (44%), según su actividad económica: 35% son empresas de alquiler, 25% son restaurantes, 61% son 2 entidades financieras. Para explicar el estándar de Mi Banco, Agencia Tingo María, se utilizó un modelo de regresión del modelo Logit ( $X\beta = 14.619 - 2.227*EC - 2.5119*CP$ ) y Probit; y pasó la prueba de chi-cuadrado en la prueba de significancia global e individual ( $p < 0.05$ ), los resultados muestran que las variables calificación crediticia y cultura de pago son las variables que explican la morosidad de Mi Banco. Al comparar, entre otras cosas, las categorías de respuesta más favorables, los morosos tuvieron solo un beneficio económico, mientras

que los morosos tuvieron otro beneficio económico (62% vs. 47%). Entre los problemas más frecuentes en los negocios, los morosos y los no profesionales han experimentado una disminución de los ingresos financieros (73% vs 56%).

Teniendo en cuenta a Gómez (2017) su tesis titulada “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza SAA” se plantea como objetivos “describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza.

Concluyo que descrito con la ayuda del análisis cualitativo, es posible examinar cómo la moralidad de pagos de los posibles o potenciales clientes incide en la delincuencia, pues es importante comprender las cualidades morales que se verán reflejadas en su integridad personal, honor, reputación pública o privada. , representan garantías. Además, para el inicio de cualquier operación crediticia, se ha constatado que los analistas de crédito no consideran que la información proporcionada por la central de riesgos sea determinante para la aceptación o rechazo del préstamo, lo que sugiere que este proceso incide en la delincuencia porque depende sobre la entidad económica. , de acuerdo a su política de riesgo de crédito, usted decide qué clientes serán reportados a la Central de Riesgos como morosos, tomando en cuenta las normas de la SBS.

De igual manera Cuellar (2018) donde los objetivos buscan examinar la relación entre la deuda vencida y la solvencia concedidas a las Mypes.

Luego de aplicada los instrumentos de investigación el investigador concluye mencionando que grado de deudas pendientes, en gran parte el 65% de las pequeñas empresas usuarios de la entidad “Crediscotia Financiera S.A. – Ag. Huánuco”, tenían hasta tres deudas, el 65% tenía deuda insuficiente, el 68% tenía deuda baja, el 35% tenía

ganancias no equivalentes a costos de interés fijo y cobertura de pago fijo. “Habiendo en promedio el 8% con problemas extremos en todos los casos señalados. Siendo así que aproximadamente en promedio el 35% no tienen problemas de sobreendeudamiento en los créditos concedidos a las Mypes”.

Con relación a la morosidad en las pequeñas empresas usuarias de la entidad “Crediscotia Financiera S.A. – Ag. Huánuco”; Solo el 27% presenta la calificación normal en sus créditos, esto quiere decir que tienen una posición financiera líquida, el 23% está en problemas, es decir, tiene poca deuda y la mitad tiene dificultades en la morosidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE LOS RIESGOS CREDITICIOS**

Lozano (2019) indica que “el principio básico de las microfinanzas, efectúa una evaluación adecuada de los sectores comercial y doméstico de los clientes”. también se puede generar ingresos y gastos de la empresa. También vale la pena evaluar los gastos incurridos en el hogar del deudor. Conocidas las variables, necesitamos determinar la capacidad de pago del prestatario y si el prestatario puede devolver el préstamo solicitado. Por lo cual, se debe visitar el negocio y el lugar donde vive el cliente y será una parte fundamental de la apreciación de créditos.

Lozano (2019) relata sobre la titularidad de la vivienda, “que es otro elemento importante: si la casa es propia o está pagando alquiler. Si es tuyo: ¿hipoteca? ¿Cuánto se valorará? Si quiere pagar: ¿cuánto es la tarifa mensual?, si se alquila local comercial la situación será difícil”, es importante atender las recomendaciones personales de los clientes, “así ayuda a comprender su prestigio. Se obtiene recomendaciones de vecinos, proveedores y dueños de negocios en la misma categoría. Comprender las cualidades morales de los prestatarios y la colocación a cancelar la deuda”.



### **2.2.2. FUNCIÓN ESPECÍFICA DEL ANALISTA**

Da como referencia a la Gestión de negocios de crédito, promoción de bienes y servicios, evaluación, descuentos, selección de ubicación y atracción de nuevos y antiguos clientes Pérez (2016).

### **2.2.3. ADMISIÓN DE CRÉDITOS**

Molina (2015) El proceso de registro es la etapa más complicada del ciclo crediticio. La principal razón es que, desde el punto de vista crediticio, aprobar préstamos comerciales para un número suficiente de clientes en un tiempo suficiente y dentro de los plazos establecidos por la administración de la empresa es el tema más sensible, ya que el crédito extraviado es difícil de cobrar incluso con lo mejor. sistemas de seguimiento y recogida.

No obstante, en la evaluación de una operación de admisión no sólo habrá que tener en cuentas las características de la misma o la solvencia del potencial deudor. La concesión o no del crédito también se verá influida por las características y capacidad del prestador para soportar dicha operación sin poner en riesgo la viabilidad de la empresa. De ahí la importancia y complejidad de esta fase según Molina (2015).

Si nos centramos en el potencial deudor, generalmente el objetivo de un estudio de solvencia crediticia es estimar con precisión la capacidad que tiene para devolución de la deuda, tiempo y forma. Además de evaluar una serie de variables relevantes que son tanto cualitativas y cuantitativas, debe evaluarse la propia operación de análisis (instrumentación de la deuda comercial, existencia de garantías, etc.). Todo ello desde una perspectiva que incorpore una visión histórica que tenga en cuenta de donde viene el cliente, la relación comercial histórica que ha tenido con la empresa y la visión futura previsible según Molina (2015).

Ahondando un poco más en las variables de análisis más relevantes podemos destacar: Políticas, procesos y metodologías de evaluación, estructura organizacional, uso de herramientas.

#### **2.2.4. RECUPERACIÓN**

Molina (2015) “es la fase por la cual se gestiona de forma eficaz la recuperación de los créditos comerciales dudoso bien por deuda”.

La finalidad es recuperar “el importe del crédito por rehabilitación del riesgo dudoso o por recuperación de las cantidades establecidas”. “En general se suele preferir la vía extrajudicial (contactos telefónicos, correos electrónicos, cartas, renegociaciones) y se utiliza la vía judicial después de haber acabado la vía amistosa para la recuperación de saldos comerciales”. Esto suele pasar por el corto tiempo que supone abrir la vía judicial que ocasionan al acreedor. Por lo cual, “la parte de la política crediticia está en el diseño, la fijación y la realización de los diferentes tipos de procedimientos de reparación establecidas en la entidad”. Aunque posteriormente en este libro se tratará de forma prolija, como pincelada diremos que un sistema de recuperaciones eficaz debe ser: Completo e integral, dinámico y flexible.

#### **2.2.5. MOROSIDAD**

Carbó & Rodríguez (2020) “La morosidad es una variable de gran importancia para una entidad financiera, a través del índice de morosidad autoriza medir el desempeño de las entidades”.

#### **2.2.6. INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN**

Rodenas Abogados (2022) se da cuando un exacto desarrollo de un préstamo cumple todos los requisitos objetivos de pago (identidad, integridad e indivisibilidad) y el que no se incumple de ningún modo al pago de la obligación”. Si se da un incumplimiento de las obligaciones nuestros abogados tendrán que verificar todo el contenido del contrato , que puede comprender más que lo pactado en aplicación de

los contratos y por tanto habría que intervenir una demanda de incumplimiento de contrato .

### **2.2.7. FALTA DE LIQUIDEZ**

Tenemos a Ludeña (2021) el motivo por la que se produce, son variados y específicos de cada caso determinado, así mismo podemos remarcar las siguientes:

**Planificación:** se refiere a una mala planificación financiera que puede resultar una situación de falta de liquidez por no haber realizado una provisión en el plazo apropiado.

**Crecimiento:** Suele producir en empresas jóvenes con un modelo de negocio factible. En estos casos las compañías se ven obligadas hacer grandes inversiones para poder soportar la demanda que tiene sus productos y no pueden conseguir dinero en el corto plazo .

**Impagos:** Se refiere a "los retrasos en los plazos de pagos de los clientes o incluso aquellos que no llegan a solventar su deuda originan grandes problemas de liquidez. Cuando la empresa no obtiene ingresos y el dinero de sus ventas se encuentra inmovilizado".

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **ESTRATEGIA DE COBRANZA**

BCRP (2021) cobranzas simples y efectivas. Son los pasos y conjunto de acciones que ayudan a recuperar la cartera de cobranza vencida aplicando metodología y buenas prácticas.

### **COBRANZAS**

BCRP (2021) es el acto o proceso de obtener una compensación por bienes o servicios o cancelar una deuda.

## **GESTIÓN DE COBRO**

Pedrosa (2015) es un término financiero administrativo destinado a atraer recursos monetarios de transacciones económicas y comerciales.

## **REFINANCIACIÓN DE UN CRÉDITO**

García (2009) consiste en Restaurar los términos originales del préstamo cambiando los términos del contrato ofrecido por la institución financiera, como el plazo, la tasa de interés o el sistema de amortización.

## **MOROSO**

Asobancaria (2022) se refiere a Las personas naturales o jurídicas o los organismos que incumplan sus obligaciones en el momento de su vencimiento.

## **DEUDOR**

Sevilla (2015) se refiere a “la persona, física o jurídica que debe dinero a otra persona, conocida como acreedor”.

## **ACREEDORES**

Gil (2015) es un procedimiento judicial que da lugar cuando una persona o empresa se ve negada para hacer frente a los pagos dependientes, es decir cuando no puede pagar la deuda.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La gestión de riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera ProEmpresa, Tingo María 2022.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ✓ La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa,

Tingo María 2022.

- ✓ El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.
- ✓ La aplicación adecuada de la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera ProEmpresa, Tingo María 2022.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

X= Gestión de Riesgo de Crédito

#### **DIMENSIONES**

- Admisión de créditos
- Seguimiento de créditos
- Recuperación de créditos

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Y= Morosidad

#### **DIMENSIONES**

- Incumplimiento de pago
- Falta de liquidez

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

TEMA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
"La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Proempresa de Tingo María, 2022"	INDEPENDIENTE: La Gestión de riesgo de Crédito	Admisión de créditos	Evaluación	¿Cree usted que en la financiera Proempresa se aplica muy bien la evaluación de créditos?
			Herramientas de gestión	¿cree usted que en la financiera Proempresa se aplica buenas herramientas de gestión de crédito?
		Seguimiento de créditos	Procesamiento de información periódica	¿Cree usted que en la financiera Proempresa se da un buen procesamiento para el seguimiento de créditos?
			Seguimiento de principales clientes	¿Cree usted que en la financiera Proempresa existe un buen seguimiento para los clientes?
		Recuperación de créditos	Análisis de la cartera.	¿usted cree que la financiera Proempresa cuenta con una cartera de clientes esencial para la recuperación de créditos?
			Políticas de recuperaciones.	¿considera que la financiera Proempresa brinda buenas políticas de recuperación?
	DEPENDIENTE: Morosidad	Incumplimiento de pago	Relación de clientes morosos.	¿considera que en la financiera Proempresa es indispensable la relación de clientes para evitar un incumplimiento de obligación?
			Incumplimiento de pago.	
		Falta de liquidez	Presupuesto	¿usted cree que en financiera Proempresa el presupuesto de caja es fundamental para garantizar el flujo y no afectar negativamente la razón corriente?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Se asume un “enfoque cuantitativo” para “utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). Y al establecer conclusiones se pudieron generalizar, y así probar la relación de morosidad con la administración de riesgo de la financiera Proempresa en el presente año.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Para Hernandez, Fernandez & Baptista (2014) la investigación es de nivel explicativo, porque se busca detallar las características, las prioridades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y nos ayuda a “describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio, logrando de esta manera explicar en todo un contexto de la Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Financiera Proempresa, Tingo María”.

##### **3.1.3. DISEÑO**

Un diseño es un plan o estrategia para obtener la información necesaria para un estudio. Un diseño no experimental se define como un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables, donde se observa un fenómeno que ocurre en el entorno actual y luego se analiza según Martínez (2011).

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Balestrini (1997) “Menciona que la población es cualquier conjunto de elementos de los que se va a conocer o indagar algunas características. La población para la presente investigación en la Financiera Proempresa, Tingo María”. Está presentada por 14 empleados y se conforman de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Distribución de la población*

CLASE	CANTIDAD
Gerente de Agencia	1
Ejecutivos de negocio	5
Agente de Operaciones	5
Practicantes	3
Vigilante	1
Limpieza	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Nota: Obtenido del área de RR. HH de Financiera Proempresa.

### 3.2.2. MUESTRA

Para esta población “no fue necesario hacer muestreo, porque la población es pequeña, por lo tanto, la muestra es igual a la población”.

## 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las principales técnicas que se utilizarán en la investigación serán:

### 3.3.1. ENCUESTA

Permite obtener información del total de la población a partir de los indicadores que se obtendrá de la operacionalización de las variables de estudio. La encuesta, que se usó para pedir o registrar las alternativas a cada pregunta que pueda tener opciones ya pre-



definidas. De esta forma el análisis estadístico resultara mucho más fácil. con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación.

### **3.3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Los datos recolectados en la investigación y resultados obtenidos a través de graficas estadísticas y la tabulación de los datos procesados y en tablas estadísticas de correlación, y elaborando diagramas de barras, que han sido interpretadas de forma individual.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Antes de tratamiento e interpretación de los datos mediante el proceso estadístico, debemos asegurarnos que nuestro instrumento de recolección de datos (encuesta) mida las variables correctamente, y esto lo vamos a conocer mediante la prueba del Alfa de Cronbach que además nos permitirá conocer si nuestro instrumento es confiable mediante la valoración que propone Oviedo & Campo (2005) mientras el indicador se asemeje mas al valor de 1 es cuanto más confiable será, sin embargo los niveles aceptables superan el coeficiente de 0.65, siendo los niveles menores a esto causal de replanteamiento del cuestionario del cuestionario.

En base a lo expuesto, nuestro instrumento de encuesta fue sometido a la prueba del alfa de Cronbach mediante el programa MS Excel (usando la variabilidad y formula) y con el programa del SPSS (Mediante la selección de todos los 16 ítems y sometidos a la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach). El resultado obtenido es el siguiente:

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	16

Tal como se observa el indicador es de 0.835, según lo mencionado por Oviedo & Campo (2005) podemos decir que nuestro instrumento es confiable.

#### 4.1.1. ADMISIÓN DE CRÉDITO

##### Evaluación

**Tabla 3**

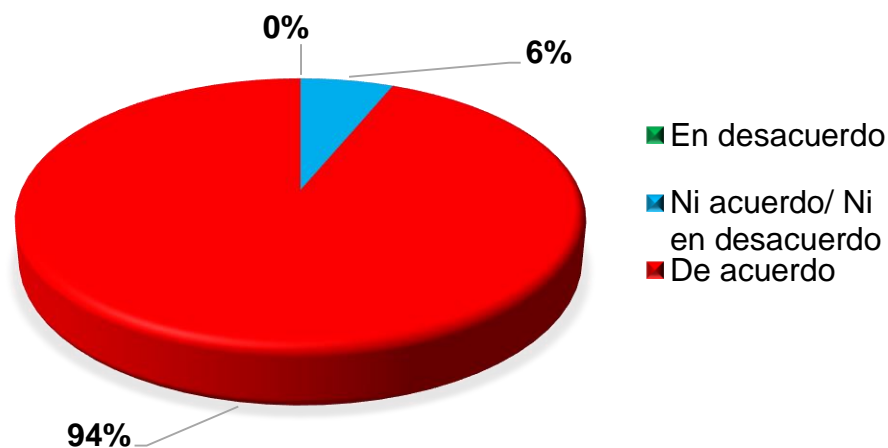
*La evaluación en la Financiera Proempresa*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	1	6%
De acuerdo	15	94%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 1**

Admisión de créditos



**Interpretación:** Se observa que el 94% del personal de la financiera Proempresa respondieron que están de acuerdo que disminuiría la morosidad implementando políticas de evaluación y el 6% está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Es decir, la evaluación de créditos se realiza de buena manera, solo 1 colaborador expresa lo contrario.

## Herramientas de gestión

**Tabla 4**

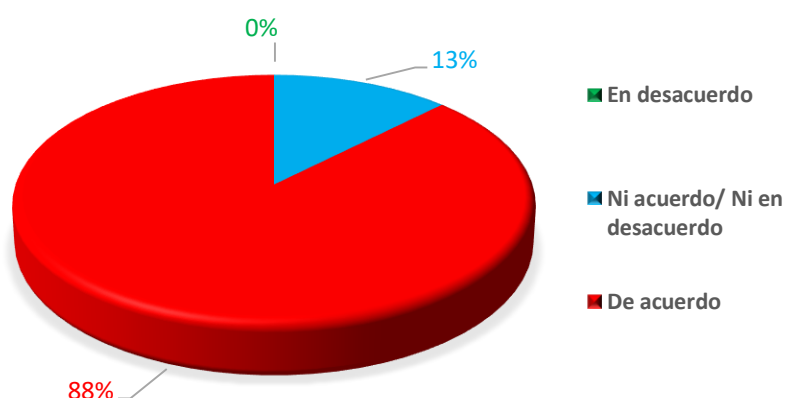
*Las herramientas de gestión en la Financiera Proempresa*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	2	13%
De acuerdo	14	88%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 2**

*Herramientas de Gestión*



**INTERPRETACION:** El el 88% del personal de la Financiera Proempresa está de acuerdo con las herramientas que se proporcionan en la entidad, es decir las herramientas son las adecuadas y están en buenas condiciones. Mientras que el 13%. No está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo en tal afirmación.

## Seguimiento de Crédito

**Tabla 5**

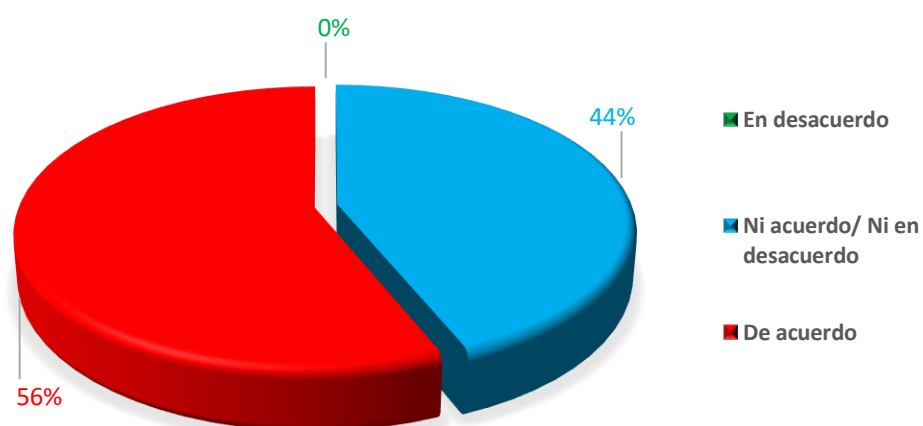
*El procesamiento de Información Periódica en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	9	44%
De acuerdo	7	56%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 3**

*Seguimiento de Créditos*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 56% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo en el procesamiento de información periódica que maneja la entidad mientras que el 44% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo el procesamiento de información periódica. Podemos evidenciar que el seguimiento de cartera de créditos no es óptimo, al existir un alto nivel de opinión desfavorable.

## Seguimiento de principales clientes

**Tabla 6**

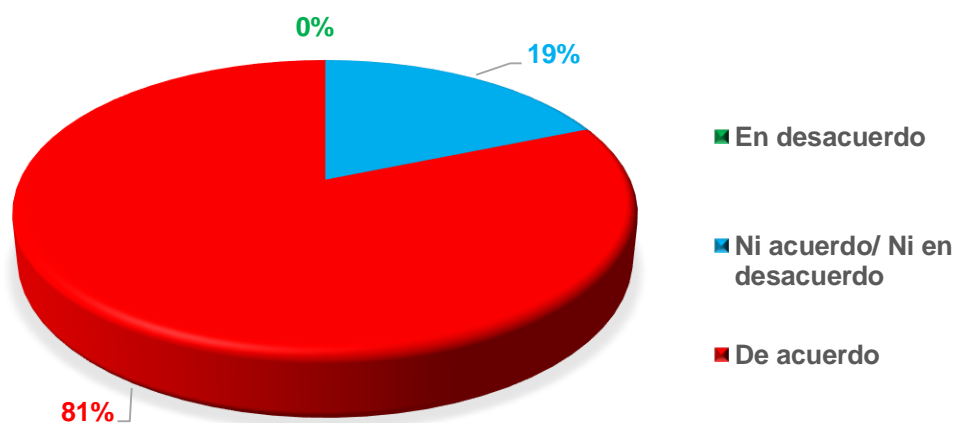
*El seguimiento de Principales Clientes en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	3	19%
De acuerdo	13	81%
Total	<b>16</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta anónima

**Figura 4**

*Seguimiento de principales clientes*



**INTERPRETACION:** Se puede observar que el 81% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo en el seguimiento a los principales clientes que maneja la entidad, esto con la finalidad de cuidar a los buenos clientes y evitar que migren a otra entidad, mientras que el 19% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo en el seguimiento a los principales clientes, considerando que no se cuida a los buenos clientes.

## Recuperación de créditos

**Tabla 7**

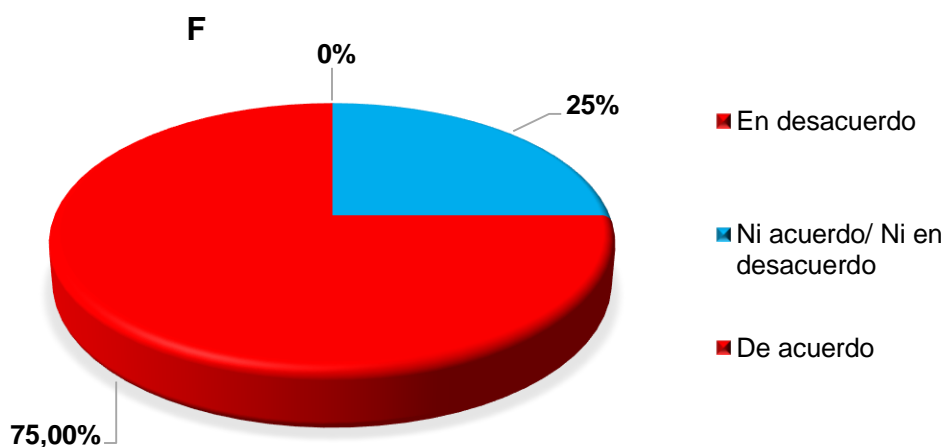
*El análisis de la cartera en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	4	25%
De acuerdo	12	75%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 5**

*Recuperación de créditos*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 75% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con el análisis de cartera que maneja la entidad mientras que el 25% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo con el análisis de cartera, es decir no cumplen con analizar la cartera morosa, y asimismo según los 4 trabajadores consideran que no se plantean estrategias y mecanismos para recuperar aquella cartera.

## Políticas de recuperación

**Tabla 8**

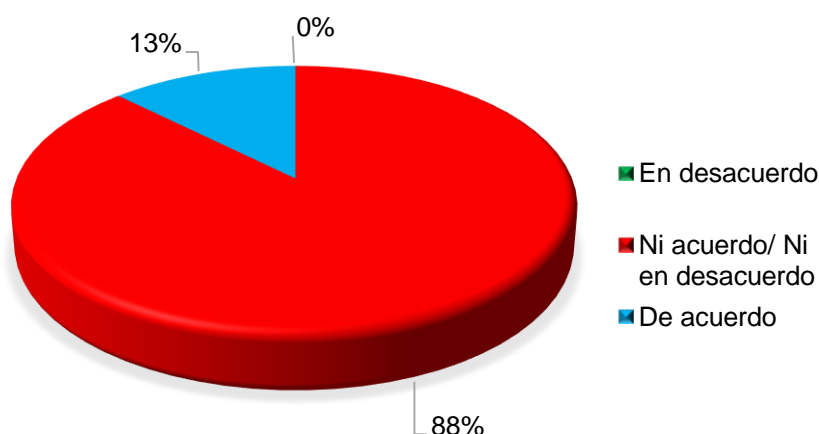
*Las políticas de Recuperación en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	14	88%
De acuerdo	2	13%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 6**

*Políticas de recuperación*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 13% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con la política de recuperación de crédito que se maneja la entidad mientras que el 88% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Es un indicador grave porque el personal incurso en la gestión crediticia no confía en las políticas de recuperación de la entidad, talvez por considerarlas básicas o blandas frente a la morosidad.



## Planificación de cobranza

**Tabla 9**

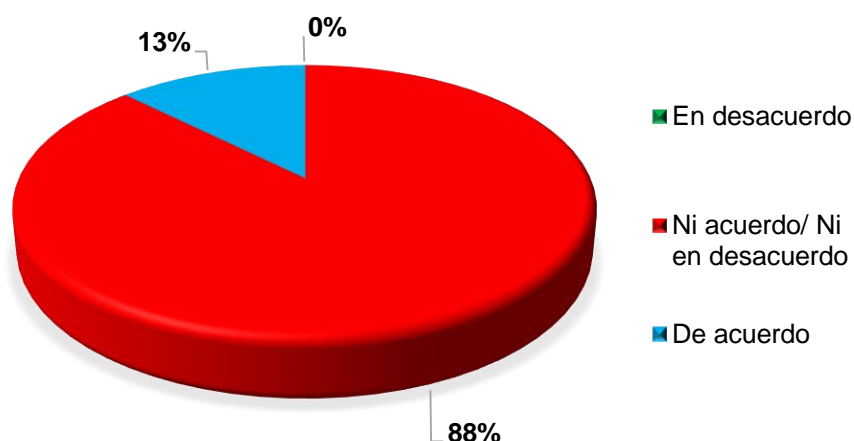
*La planificación de cobranza en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	14	88%
De acuerdo	2	13%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 7**

*Política de cobranza*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 13% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con la planificación de cobranza que se maneja la entidad mientras que el 88% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Un indicador que preocupa al conocerse que la planeación es el punto de partida para que salga de la mejor manera toda actividad que se desea realizar.

## Informes de gestión

**Tabla 10**

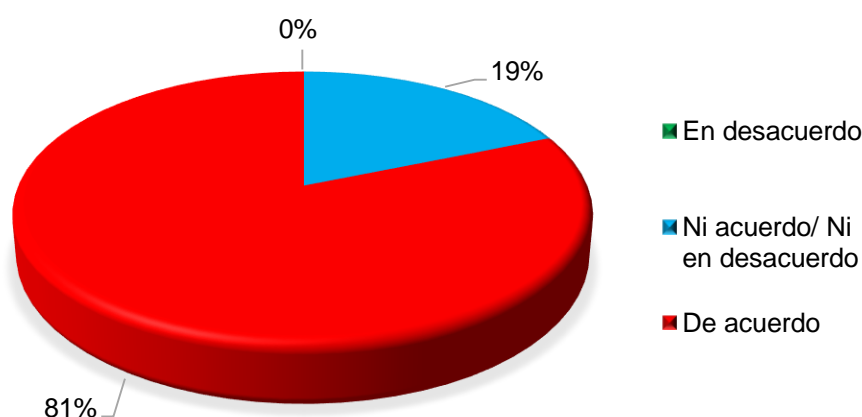
*El informe de gestión en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	3	19%
De acuerdo	13	81%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 8**

*Informes de gestión*



### **INTERPRETACION:**

Según el gráfico N° 8 se observa que el 81% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con el informe de gestión que se maneja la entidad mientras que el 19% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. La información y comunicación en la gestión es vital, 3 colaboradores no sienten que exista un balance e informe sobre la gestión crediticia y la morosidad.

#### 4.1.2. MOROSIDAD

##### Políticas de cobranza

**Tabla 11**

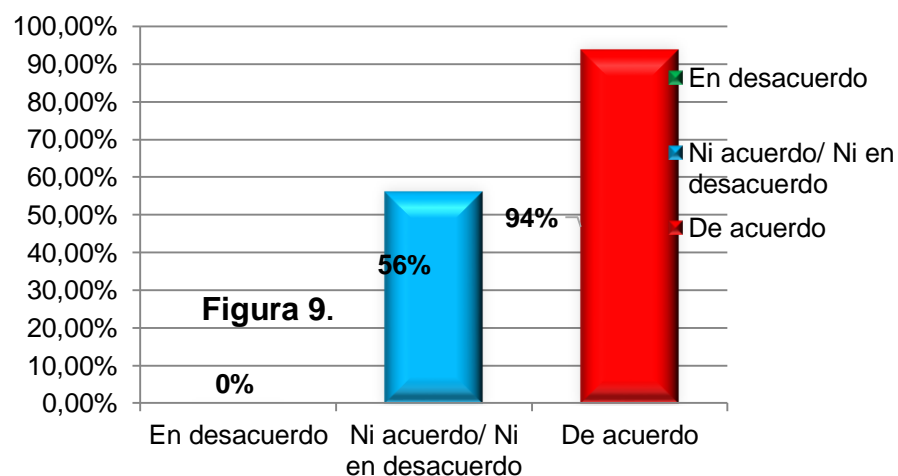
*Políticas de cobranza en la financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	7	44%
De acuerdo	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta anónima

**Figura 9**

*Políticas de cobranza*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 56% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con la política de cobranza que se maneja la entidad mientras que el 44% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Solo 9 colaboradores observan que las políticas de cobranzas son las mas adecuadas mientras que 7 se muestran indiferente a tal afirmación.

## Relación de clientes morosos

**Tabla 12**

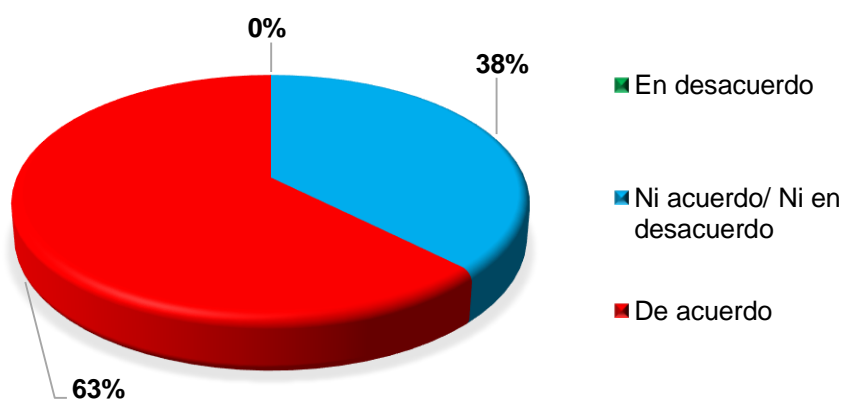
*Relación de clientes morosos en la Financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	6	38%
De acuerdo	10	63%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 10**

*Relación de clientes morosos*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 63% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con la relación de los principales cliente que se maneja la entidad mientras que el 38% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Resultado que debe ser mejorado, porque la relación debe ser cordial y de suma colaboración, para que los clientes presenten ello.

## Incumplimiento de pago

**Tabla 13**

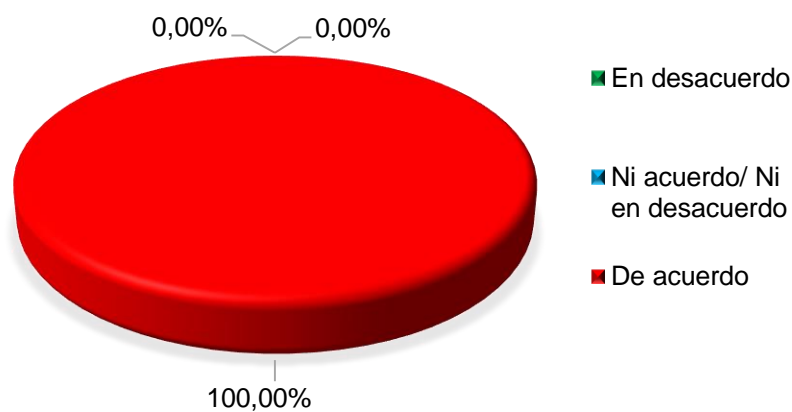
*Incumplimiento de pago en la Financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	16	100%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta anónima

**Figura 11**

*Incumplimiento de pago*



**INTERPRETACION:** Según el grafico N° 11 se observa que el 100% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con el incumplimiento de pago que se maneja la entidad. El manejo de la morosidad los trabajadores entienden que el único camino es la cobranza es por ello la unanimidad al momento de emitir su opinión.

## Presupuestos de caja

**Tabla 14**

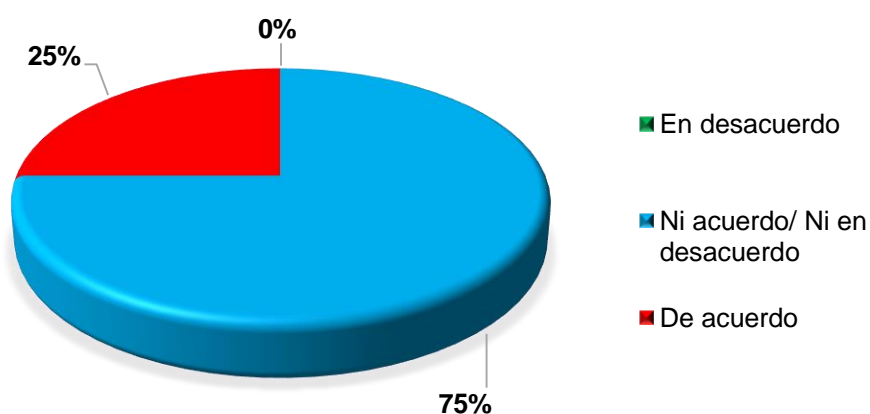
*Presupuestos de caja en la Financiera Proempresa.*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	12	75%
De acuerdo	4	25%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 12**

*Presupuesto de caja*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 25% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con el presupuesto de caja que se maneja la entidad mientras que el 75% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Los colaboradores notan que a veces no hay liquidez para realizar los desembolsos programados es por ello se muestran esos resultados preocupantes.

## Flujo de caja

**Tabla 15**

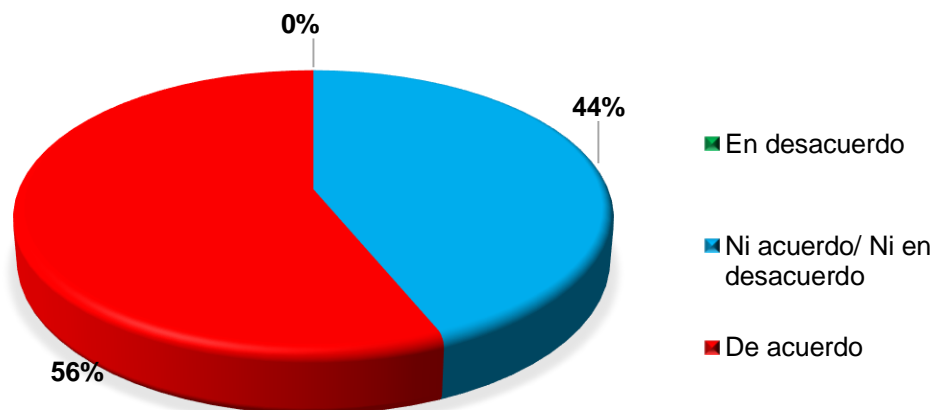
*Flujo de caja en la Financiera Proempresa*

Alternativas	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	6	44%
De acuerdo	9	56%
Total	16	100%

**Nota:** Encuesta anónima

**Figura 13**

*Flujo de caja*



**INTERPRETACION:** Se observa que el 56% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con el flujo de caja que se maneja la entidad mientras que el 44% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo. Los colaboradores observan que los ingresos son levemente mayores a los gastos.

## Falta de liquidez

**Tabla 16**

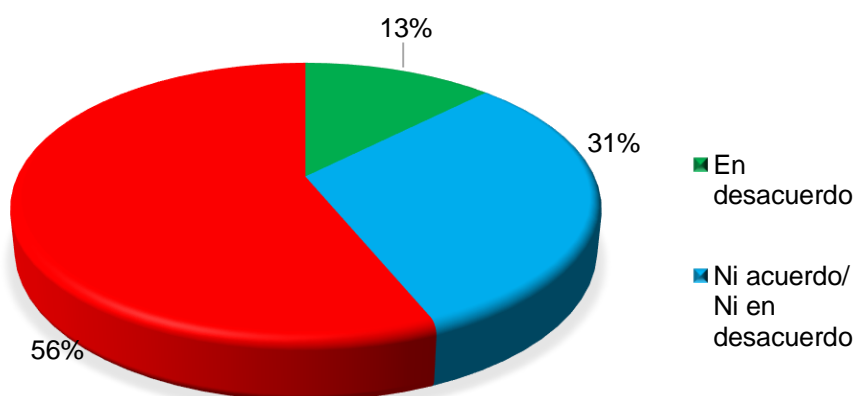
*Razón corriente en la Financiera Proempresa*

Alternativa	Monto	Porcentaje
En desacuerdo	2	13%
Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo	5	31%
De acuerdo	9	56%
Total	16	100%

Nota: Encuesta anónima

**Figura 14**

*Falta de liquidez*



**INTERPRETACION:** Según el gráfico N° 14 se observa que el 56% del personal de la Financiera Proempresa encuestadas responden que está de acuerdo con la razón corriente se maneja la entidad mientras que el 31% responde que está Ni acuerdo/ Ni en desacuerdo y el 13% está en desacuerdo. Al considerarse que los ingresos son poco superiores a los gastos los trabajadores perciben a veces falta de liquidez en la financiera ProEmpresa.



## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

Cuando se va a contrastar variables cuantitativas buscando relación entre variables, automáticamente se utiliza la prueba del Rho de Spearman al ser una prueba estadística no paramétrica, según los autores Lizama y Boccardo (2014).

El indicador de Rho de Spearman se obtiene mediante la utilización del programa SPSS, utilizando los datos de las variables “gestión crediticia” y “morosidad” cuyos datos se obtienen de las respuestas de todas las 18 preguntas, Y asimismo para cada contrastación de las 3 dimensiones como son la evaluación crediticia, la gestión de riesgos y cartera vencida se utiliza los datos y preguntas solo comprendidas en cada dimensión.

### Contrastación de la hipótesis general

**HG:** La gestión del riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**HO:** La gestión crediticia No se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**Tabla 17**

*Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general*

	Correlaciones	Gestión riesgo de crédito	Morosidad
<b>Gestión del riesgo de crédito</b>	Correlación de Spearman	1	-,537
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
<b>Morosidad</b>	Correlación de Spearman	-,537	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

basado en la encuesta

**Análisis:** Según la tabla que nos arroja el programa SPSS Statics contemplamos que existe una correlación negativa significativa (Rho= -0.537), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$  base a ello podemos decir que la gestión del riesgo de crédito si repercute en la morosidad en la financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**Interpretación:** Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula (HO) porque  $p\text{-valor} < \alpha$ ; de modo que  $p (-0,537) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis general (HG) que afirma “La gestión del riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en la financiera Proempresa de Tingo María 2022”,

### Contrastación de las hipótesis específicas

#### a) Primera Hipótesis Específica

**HE1:** La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

**HO1:** La aplicación adecuada para la admisión de créditos No relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

**Tabla 18**

*Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1*

Correlaciones		Admisión de créditos	Morosidad
<b>Admisión de créditos</b>	Correlación de Spearman	1	-,722
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
<b>Morosidad</b>	Correlación de Spearman	-,722	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

basado en la encuesta

**Análisis:** Según la tabla contemplamos que existe una correlación negativa significativa (Rho= -0.722), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$  base a ello podemos decir que la aplicación adecuada para la admisión de créditos si se relaciona o repercute significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

**Interpretación:** Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula 1 (HO1) porque  $p\text{-valor} < \alpha$ ; de modo que  $p (-0,722) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis específica 1 (**HE1**) que afirma “La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022”, De manera negativa.

### b) Segunda Hipótesis Específica

**HE2:** El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**HO2:** El análisis efectivo del seguimiento de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**Tabla 19**

*Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2*

	Correlaciones	Seguimiento de créditos	Morosidad
<b>Seguimiento de créditos</b>	Correlación Spearman	1	-,575
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
<b>Morosidad</b>	Correlación Spearman	-,575	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

basado en la encuesta

**Análisis:** Según la tabla contemplamos que existe una correlación positiva significativa (Rho= -0.575), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$  base a ello podemos decir que el análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022.

**Interpretación:** Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula (HO2) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p (-0,575) > 0,05$ ; y se acepta la hipótesis específica (HE2) que afirma “El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022”, en un nivel significativo negativo.

### c) Tercera Hipótesis Especifica

**HE3:** La aplicación adecuada de la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

**HO3:** La aplicación adecuada de la recuperación de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.

**Tabla 20**

*Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3*

Correlaciones		Recuperación de créditos	Morosidad
<b>Recuperación de créditos</b>	Correlación	1	-,890
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
<b>Morosidad</b>	Correlación	,890	1
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

basado en la encuesta

#### **Análisis:**

Según la tabla contemplamos que existe una correlación positiva significativa ( $Rho = -0.890$ ), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de 0.001, base a ello podemos decir que la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022. Pero de manera negativa o inversa.

#### **Interpretación:**

Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula 3 (HO3) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p (-0,890) > 0,05$ ; y se acepta la hipótesis alterna (HE3) que afirma “La recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022”, es decir si la recuperación de créditos aumenta, la morosidad disminuirá.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de la verificación de las hipótesis de investigación, se tiene que comparar nuestros resultados con aquellos estudios previos o antecedentes bibliográficos para encontrar diferencias que se pueden discutir y similitudes que se pueden complementar con nuestros resultados, los cuales son presentados a continuación.

En primer término, se acepta la hipótesis general que establece que **“La gestión de riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022”**, la relación al ser negativa de sentido inverso (el crecimiento en una se asocia con una disminución en la otra). a) el grado de relación, significa que, si la gestión del riesgo de crédito aumenta, la morosidad disminuirá.

Los resultados guardan relación con lo mencionado por Morales (2007), quien dentro de sus conclusiones menciona que la administración y la gerencia general por medio del departamento de riesgos de una institución bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.

También Bernardo (2019) Se estableció la existencia de una incidencia “relación” significativa entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad en la COOPAC. la correlación indica un 0.744 las variables tienen una incidencia muy considerable, la valoración del riesgo hacia los socios es crucial para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras.

En segundo término, aceptamos la hipótesis específica 1 que afirma que **“La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022”**. Se evidencia un grado de relación negativa inversa, pero

significativa, es decir cuando el nivel del adecuado otorgamiento de crédito aumenta, los niveles de la morosidad disminuirán.

Este resultado concuerda con el 94% del personal de la financiera Proempresa, que representan la gran mayoría, respondieron que están de acuerdo y consideran que la financiera Proempresa disminuye la morosidad en su cartera implementando políticas de evaluación. Coincidiendo con Murillo y Huamán (2012), quien concluye que se debe optar por una buena administración de riesgo de crédito debido a que la morosidad es causada por errores en la organización, proceso de evaluación y proceso de recuperación de crédito.

En tercer término, aceptamos la hipótesis específica 2 que afirma que **“El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022”**, Se evidencia un grado de relación significativo negativo, que indica si el seguimiento de créditos sube, la morosidad disminuye.

Tal resultado concuerda con lo establecido por Aguilar y Camargo (2003) concluyen que los factores que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad, se encuentran el seguimiento de clientes, la tasa de crecimiento basada en actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. EL personal de la financiera Proempresa, donde el 56% del personal están de acuerdo con el procesamiento de información periódica de la financiera.

En cuarto término, aceptamos la hipótesis específica 3 que afirma que **“La aplicación adecuada de la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022”**. Se evidencia un grado de relación negativa significativa, es decir si la recuperación de créditos disminuye, la morosidad aumentará.

El presente resultado concuerda con Claudio y otros (2015), la calidad competitiva de los análisis de crédito influye en el control de riesgo de crédito, previniendo que se incremente la cartera morosa. Asimismo, coincidimos con lo mencionado por Reyes (2002), quien afirma que las

políticas de cobranza son patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, para una mejor toma de decisiones por los encargados.

## CONCLUSIONES

1. La gestión del riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en la financiera Proempresa de Tingo María 2022. Al demostrar que existe una correlación negativa significativa ( $Rho = -0.537$ ), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$  base a ello podemos decir la relación significativa es negativa, es decir; si la Gestión del riesgo aumenta en gran porcentaje, la morosidad disminuirá también en un considerable porcentaje.
2. La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022, gracias lo demostrado que existe una correlación negativa significativa ( $Rho = -0.722$ ), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$  base a ello podemos decir que la aplicación adecuada para la admisión de créditos si se relaciona o repercute significativamente con la morosidad de manera negativa o inversa, es decir si se otorga créditos en un gran número con algunas falencias es decir disminuye la calidad de los créditos otorgados, la morosidad aumentará. Esto apoyado también porque un 94% del personal respondieron que están de acuerdo con la evaluación y consideran que la financiera disminuye la morosidad, y un 6% dicen que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
3. El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022, en base a que existe una correlación positiva significativa ( $Rho = -0.575$ ), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de  $0.001 < 0,05$ . Sobre lo cual se puede mencionar que la relación existente es negativa al punto que, si el seguimiento correcto aumenta, la morosidad disminuirá en gran parte, resultado respaldado por el 56% del personal que respondieron que están de acuerdo con el seguimiento de clientes, mientras que un 44% dijeron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.



4. La recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022. que existe una correlación positiva significativa ( $Rho = -0.890$ ), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de 0.001, base a ello podemos decir que la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad, al ser de mayo cantidad y calidad la recuperación de crédito, menor será la morosidad, lo que es respaldado por un 75% del personal que respondieron que están de acuerdo y consideran que el análisis de la cartera está bien administrado.

## RECOMENDACIONES

1. Si la gestión del riesgo aumenta en gran porcentaje, la morosidad disminuirá también en un considerable porcentaje. Se recomienda a la gerencia de la financiera a tener muy en cuenta la gestión de riesgo, asimismo establecer valores de soporte de riesgo y tolerancia hacia ello, para evitar comprometer la liquidez y solvencia.
2. Si se otorga créditos en un gran número con algunas falencias es decir disminuye la calidad de los créditos otorgados, la morosidad aumentará. La calidad del crédito debe ser impecable y cumpliendo con todos los manuales y requisitos que establece la empresa, es por ello se recomienda a la financiera a fortalecer los comités de evaluación de créditos.
3. Se recomienda a los trabajadores involucrados en la gestión de crédito de la financiera Proempresa a hacer seguimiento de correcto en base a que, si este aumenta, la morosidad disminuirá en gran parte. que un 44% dijeron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. La recuperación de créditos es un aspecto que se debe tener muy en cuenta en la gerencia general de la financiera Proempresa debido a que se relaciona significativamente con la morosidad siendo una correlación positiva significativa. Es importante sumar todos los esfuerzos en la recuperación de créditos ya que como resultados tendremos bajas tasas de morosidad y recuperación de la liquidez en la financiera Proempresa de Tingo María 2022.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano Villanueva, N. (2018). *El control interno y la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.* Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tocache. Recuperado el 22 de mayo de 2021
- Asobancaria. (2022). *El abc de los créditos.* Recuperado el 23 de Julio de 2022, de [https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/07/Cartilla-ABC-Creditos\\_Educativos\\_V5.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/07/Cartilla-ABC-Creditos_Educativos_V5.pdf)
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *BCRP.* Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-147/Moneda-147-03.pdf>
- Bernal Davila, L. C. (2017). *Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera.* Universidad Militar de Nueva Granada, Especialización en control interno, Bogotá. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16272/BERNALDAVILALUISACAMILA2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernardo Rivera, B. C. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco.* Informe final, Universidad de Háuenco, Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_e9d6d1435e810a63b8cc7826de014eeb](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_e9d6d1435e810a63b8cc7826de014eeb)
- Calloapaza Cañahuara, C. A. (2017). *El Comportamiento de la Morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su Incidencia en los Resultados de la Gestión Crediticia, en las Agencias de Tacna Periodo 2010-2014.* Tesis de maestría, Universidad de Tacna, Tacna. Recuperado el 22 de Julio de 2022, de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/486>
- Carbó Sauñe, L., & Rodríguez Tuesta, F. (29 de 12 de 2020). *Gestión de la morosidad.* Recuperado el 16 de 12 de 2021, de <https://gestion.pe/economia/gobierno-debera-destinar-el-6-del-pbi-al-sector-educacion-tras-promulgacion-de-norma-nndc->



- Guapisaca Capuz, L. N. (2018). *La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo*. Tesis de Licenciatura, Ambato. Recuperado el 21 de Julio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28640/1/T4348i.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Ciudad de Mexico: McGrawhill. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Lizama, P., & Boccardo, G. (Noviembre de 2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales (FACSO), Departamento de Sociología.
- Lozano Landa, J. (2019). Teoría del riesgo del crédito: Qué es y porque importa. SAS, 3. Recuperado el 26 de julio de 2022, de [https://www.sas.com/es\\_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html](https://www.sas.com/es_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html)
- Ludeña Frkovich, I. (2021). *Correlación entre el ciclo económico y la morosidad del crédito consumo bajo la influencia de la tasa de interés activa de la banca*. Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UCP), Lima. Recuperado el 24 de abril de 2022, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618289/FRKOVICH\\_CI%20-%20Cybertesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618289/FRKOVICH_CI%20-%20Cybertesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ludovic Leal, L. F., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2018). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. Artículo científico, Granada. Recuperado el 22 de julio de 2022, de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2666>
- Martinez Perez, R., & Rodriguez Esponda, E. (2011). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado el 21 de mayo de 2021
- Mendoza Bruga, G. (2019). *Los factores de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mibanco- agencia Atahualpa*. Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Cajamarca, Departamento de Ciencias Contables y Financieras, Cajamarca.

Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC\\_b1be48d09fe292367f27c6bff970f442/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_b1be48d09fe292367f27c6bff970f442/Details)

Molina Campos, J. A. (2015). *La admisión de los productos crediticios*. Huancayo. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/2021.pdf>

Morales Inguillay, P. F. (2017). *Gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor v" Ltda.* Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Recuperado el 16 de mayo de 2021

Oviedo, C. H., & Campo Arias, A. (Septiembre de 2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 84 - 87. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)

Pedrosa Garcia, P. (10 de Marzo de 2015). *Gestión de cobros: ¿qué es y en qué consiste?* Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-de-cobros>.

Perez, S. (2016). *Control Interno Institucional*. Lima: Universidad Autónoma del Perú . Recuperado el 18 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/245/1/01-CONTROL%20INTERNO%20INSTITUCIONAL%20-%20Solange.pdf>

Prado Pinzón, L. T. (2019). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para controlar el riesgo de morosidad en el departamento de crédito de la COOPAC La Merced en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Area administrativa, Loja. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de [https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UTPL\\_a170207e659cd97b2dc43c4774a4640a](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UTPL_a170207e659cd97b2dc43c4774a4640a)

Rodenas Abogados. (2022). *Incumplimientos en acuerdos mercantiles con documentos fianzas*. Recuperado el 24 de Julio de 2022, de <https://www.rodenasabogados.com/abogado-mercantil-madrid/>

Sevilla Arrieta, L. (2015). *¿Qué es un deudor?* Recuperado el 25 de Julio de

2022, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-deudores>

Tineo Vidaurre, L. A., & Perez Chavez, R. C. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las Microempresas por la CMAC Trujillo S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Huánuco. Recuperado el 2022 de marzo de 15, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6173/Huaman%20Casas%2C%20Estefany%20Cristal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tuesta Panduro, J. A. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia tingo maría, período 2015-2017.* Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Departamento de Administración, Tingo María. Recuperado el 22 de Julio de 2022, de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1339>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yalta Reategui, A. (2023). La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**



## ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación:** La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOS TECNICAS
<p><b>General</b> ¿De qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa Tingo María 2022?</p> <p><b>Específicos</b> ¿De qué manera la admisión de créditos se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022? ¿De qué manera el seguimiento de clientes se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa Tingo María 2022? ¿De qué manera la recuperación de créditos se relaciona con la morosidad de la financiera Proempresa de Tingo María 2022?</p>	<p><b>General</b> ¿Determinar de qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de la Financiera Proempresa Tingo María 2022?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Determinar la relación de admisión de créditos con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022? ¿Evaluar la relación del seguimiento de clientes con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022? ¿Evaluar la relación que existe entre la recuperación de créditos en la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022?</p>	<p><b>General</b> La gestión de riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.</p> <p><b>Específicos</b> La aplicación adecuada para la admisión de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022. El análisis efectivo del seguimiento de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa de Tingo María 2022. La aplicación adecuada de la recuperación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Proempresa, Tingo María 2022.</p>	<p><b>Variable dependiente</b> <b>X:</b> La gestión de riesgo de crédito</p> <p><b>Dimensiones</b> <b>X<sub>1</sub>:</b> Admisión de créditos <b>X<sub>2</sub>:</b> Seguimiento de créditos <b>X<sub>3</sub>:</b> Recuperación de créditos</p> <p><b>Variable independiente</b> <b>Y:</b> Morosidad</p> <p><b>Dimensiones</b> <b>Y<sub>1</sub>:</b> Incumplimiento de la obligación <b>Y<sub>2</sub>:</b> Falta de liquidez</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Investigación básica</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance o nivel</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Está constituida por el personal. <b>X<sub>1</sub>:</b> 24</p> <p><b>Muestra:</b> No será necesaria para el personal.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> Encuesta</p> <p><b>Procesamiento de la información:</b> programa Excel</p>

**ANEXO N° 2: CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA  
FINANCIERA PROEMPRESA – TINGO MARIA**

Buenos días, estamos realizando una encuesta para resumir datos acerca de la Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad de los clientes de la Financiera Proempresa, Tingo María. Y la información será confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. De acuerdo (3) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (2) - En desacuerdo (1).

		<b>Escala</b>				
<b>La Gestión de Riesgo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Considera que la Financiera Proempresa disminuiría la morosidad en su cartera implementando políticas de evaluación?					
<b>2</b>	¿está conforme con las herramientas que proporciona la financiera Proempresa?					
<b>3</b>	¿Cómo califica el procesamiento de información periódica de la financiera Proempresa?					
<b>4</b>	¿Está de acuerdo con el seguimiento a los principales cliente?					
<b>5</b>	¿Considera que el análisis de la cartera está bien administrado?					
<b>6</b>	¿Está conforme con las políticas que se utiliza para la recuperación de créditos?					
<b>7</b>	¿Cuál es la percepción que tiene sobre la planificación de cobranzas?					
<b>8</b>	¿Está de acuerdo con los informes de gestión que se manejan?					

## ENCUESTA N°2

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA FINANCIERA

#### PROEMPRESA – TINGO MARIA

Buenos días, estamos realizando una encuesta para resumir datos acerca de la Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad de los clientes de la Financiera Proempresa, Tingo María y la información será confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. De acuerdo (3) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (2) - En desacuerdo (1).

		Escala				
Morosidad		1	2	3	4	5
1	¿Está conforme con las políticas de cobranza?					
2	¿Es importante dividir la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización?					
3	¿Cree usted que la Financiera ProEmpresa relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad?					
4	¿Sería necesario incrementar presupuesto en la recuperación de cartera morosa?					
5	¿Considera que se debería tomar acciones judiciales para la recuperación de cartera morosa?					
6	¿Financiera Proempresa debería de tomar en cuenta el índice de morosidad para tomar acciones y evitar mayor incremento de mora?					

### **ANEXO N°3: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

El propósito de este protocolo es solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La investigación se titula “La Gestión de Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Financiera Proempresa, Tingo María 2022” y es elaborada por el alumno YALTA REATEGUI, ARAON JHOSUE. El propósito de la investigación es conocer la gestión de riesgo de crédito para poder minimizar la morosidad en la financiera Proempresa Tingo María 2022.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio laboral. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo 2013210464@udh.edu.pe para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico:\_\_\_\_\_

Firma del participante:\_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

Considere que este es solo un ejemplo de PCI que contiene los elementos solicitados por el CEI (ver "Lista de Verificación para la aplicación de principios éticos"). Los elementos subrayados en este modelo suelen ser más susceptibles a cambios, pero las modificaciones pueden realizarse en todo el documento. Depende de cada investigador(a) variar el contenido según el perfil de sus participantes.

## ANEXO N°4: CONSENTIMIENTO PARA APLICAR LA ENCUESTA



### Carta de Permiso para Proyecto de Investigación

Tingo María, 30 de Mayo del 2022.

Señor: Federico Laurencio Estela  
Gerente general de Financiera Pro Empresa  
Filial Tingo María  
Presente.

*Previo un atento saludo, por intermedio de la presente yo:*

*Br. Yalta Reategui Araon Jhosue*

Acepto que se haga el proyecto de investigación (tesis) a ser desarrollado por bachiller de la Facultad de Administración de Empresas, Araon Jhosue Yalta Reategui sobre el Tema: "GESTION DE RIESGO DE CREDITO Y LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA PRO EMPRESA TINGO MARIA 2022", para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de Ud.

Atentamente.

Yalta Reategui Araon Jhosue

Br. En Administración de Empresas

Federico Laurencio Estela  
Gerente General Financiera Pro Empres

**ANEXO N°5: DATOS DE LA FINANCIERA PROEMPRESA SEGÚN FICHA  
RUC EMITIDA POR SUNAT**

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20348067053 - FINANCIERA PROEMPRESA S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	28/05/1997	Fecha de Inicio de Actividades:	27/06/1997
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. AVIACION NRO. 2431 URB. SAN BORJA LIMA - LIMA - SAN BORJA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
	BOLETA DE VENTA		