

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“Gestión de créditos y control de riesgos en la entidad financiera  
confianza, Huánuco 2024”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Atanacio Sumaran, Thalía Luz

ASESOR: Céspedes Ruiz, Carlos Alberto

HUÁNUCO – PERÚ  
2024



# U

## TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la evaluación financiera

**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 Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

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

# D

## DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71061096

## DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22505017

Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con mención en auditoría y tributación

Código ORCID: 0000-0002-7563-1339

## DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Piundo Flores, Lister	Doctor en administración	45383241	0000-0003- 1232-585X
2	Repetto García, Tonio Lucho	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación	22489147	0000-0001- 7974-2143
3	Montesinos Arrieta, Isidro	Maestro en gerencia pública	43358036	0009-0001- 1168-7843

# H



UDH  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**P.A. CONTABILIDAD Y FINANZAS**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **03:30 horas del día 18 del mes de setiembre del año 2024** en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Lister Piundo Flores (Presidente)  
Mtro. Tonio Lucho Repetto García (Secretario)  
Mtro. Isidro Montesinos Arrieta (Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 972-2024- D-FCOMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE CREDITOS Y CONTROL DE RIESGOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA, HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **ATANACIO SUMARAN, Thalia Luz**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de suficiente (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:30 horas del día 18 del mes de setiembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Lister Piundo Flores

DNI: 45383241

Código ORCID: 0000-0003-1232-585X

**PRESIDENTE**

Mtro. Tonio Lucho Repetto García

DNI: 22489147

Código ORCID: 0000-0001-7974-2143

**SECRETARIO**

Mtro. Isidro Montesinos Arrieta

DNI: 43358036

Código ORCID: 0009-0001-1168-7843

**VOCAL**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**



**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: THALIA LUZ ATANACIO SUMARAN, de la investigación titulada "Gestión de créditos y control de riesgos en La Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024", con asesor CARLOS ALBERTO CÉSPEDES RUÍZ, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 588-2024-D-FCEMP-PACF-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % 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, 26 de julio de 2024



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 18. Atanacio Sumaran, Thalía Luz.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.umet.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi señora madre, por su gran amor, y por darme la vida. Dedico a mi padre por su amor y apoyo incondicional. Y a mis hermanos, por su gran compañía y por lo momentos bonitos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer al creador Dios Altísimo por su amor e infinita misericordia.

Agradecer al Maestro Céspedes Ruiz, Carlos Alberto, por su asesoramiento, compromiso y conocimiento en esta trayectoria del proceso de titulación CATP-2024 que gracias a sus experiencia y apoyo se ha podido lograr con la presentación de la investigación.

Agradezco a la Universidad de Huánuco, por abrir sus puertas y darme todas las facilidades en mi formación profesional

Agradezco a los maestros del programa Contabilidad y Finanzas por su gran desempeño en las enseñanzas que han permitido formar un profesional con excelencia para responder a las necesidades laborales en el ámbito contable.

Agradezco a los colaboradores de la Entidad Financiera Confianza Huánuco, por su tiempo y apoyo en el rellenado del instrumento de investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	18
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	18
1.3 OBJETIVOS .....	19
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	19
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	19
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	20
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1 INTERNACIONAL .....	21
2.1.2 NACIONAL .....	23
2.1.3 LOCAL.....	24
2.2 BASES TEÓRICAS .....	26
2.2.1 GESTIÓN DE CRÉDITOS.....	26
2.2.2 CONTROL DE RIESGOS.....	31

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	36
2.4 HIPÓTESIS .....	38
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL .....	38
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	38
2.5 VARIABLES.....	38
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	38
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	38
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	40
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.1 ENFOQUE.....	42
3.1.2 ALCANCE O NIVEL .....	42
3.1.3 DISEÑO.....	43
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1 POBLACIÓN .....	44
3.2.2 MUESTRA.....	44
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	45
3.3.1 TÉCNICA.....	45
3.3.2 INSTRUMENTO .....	46
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	46
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
4.1.1 GESTIÓN DE CREDITOS.....	47
4.1.2 CONTROL DE RIESGOS.....	56
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	65
4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD .....	65
4.2.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	67
4.2.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	68
CAPÍTULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71

CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores de la Entidad Financiera Confianza-Huánuco .....	44
Tabla 2 Muestra de estudio .....	45
Tabla 3 ¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera? .....	47
Tabla 4 ¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos? .....	48
Tabla 5 ¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito?.....	49
Tabla 6 ¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso? .....	50
Tabla 7 ¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente? .....	51
Tabla 8 ¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?.....	52
Tabla 9 ¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes? .....	53
Tabla 10 ¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente? .....	54
Tabla 11 ¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?.....	55
Tabla 12 ¿La evalúa de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita? .....	56
Tabla 13 ¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos? .....	57
Tabla 14 ¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?.....	58
Tabla 15 ¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente? .....	59
Tabla 16 ¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos? .....	60

Tabla 17 ¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial creditico del cliente?.....	61
Tabla 18 ¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes? .....	62
Tabla 19 ¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito? .....	63
Tabla 20 ¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados? .....	64
Tabla 21 Análisis de las variables.....	65
Tabla 22 Rango de correlación de Pearson.....	66
Tabla 23 Correlación entre Gestión de créditos y control de riesgos.....	67
Tabla 24 Correlación entre planificación de créditos y control de riesgos ...	68
Tabla 25 Correlación entre procedimiento de créditos y control de riesgos.	69
Tabla 26 La supervisión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024 .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera? .....	47
Figura 2 ¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos? .....	48
Figura 3 ¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito? .....	49
Figura 4 ¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso? .....	50
Figura 5 ¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente? .....	51
Figura 6 ¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?.....	52
Figura 7 ¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes? .....	53
Figura 8 ¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente? .....	54
Figura 9 ¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?.....	55
Figura 10 ¿La evaluación de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita? .....	56
Figura 11 ¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos? .....	57
Figura 12 ¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?.....	58
Figura 13 ¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente? .....	59
Figura 14 ¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos? .....	60
Figura 15 ¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial creditico del cliente?.....	61

Figura 16 ¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes? .....	62
Figura 17 ¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito? .....	63
Figura 18 ¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados? .....	64

## RESUMEN

La investigación titulada: Gestión de créditos y control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco; cuyos resultados fueron obtenidas a base del objetivo siguiente: Analizar la relación entre la gestión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024. Su elaboración fue realizada en el tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. El instrumento fue el cuestionario ejecutado a una muestra de 23 colaboradores de la Entidad Financiera. Se aplicó la prueba de normalidad de variables para determinar el tipo de distribución, eligiéndose a la estadística de coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión de créditos y control de riesgos, ya que se pudo alcanzar un valor de 0,956 y significancia de  $0,000 < 0,05$  (tabla 23); la que permitió indicar que la gestión de créditos se relaciona significativamente con el control de riesgos.

**Palabras Claves:** Análisis, administración, créditos, evaluación, riesgos.

## ABSTRACT

The research entitled: Credit management and risk control at Entidad Financiera Confianza, Huánuco; whose results were obtained based on the following objective: To analyze the relationship between credit management and risk control in Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024. Its elaboration was carried out in the applied type, quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design. The instrument was the questionnaire executed to a sample of 23 collaborators of the financial institution. The normality test of variables was applied to determine the type of distribution, choosing the Pearson correlation coefficient statistic. It was concluded that there is a very strong positive correlation between credit management and risk control, since a value of 0.956 and a significance of  $0.000 < 0.05$  could be reached (Table 23); which allowed indicating that credit management is significantly related to risk control.

**Key words:** Analysis, management, credit, credit, evaluation, risk.

## INTRODUCCIÓN

La investigación responde al título Gestión de créditos y control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024, en la que se ha podido resaltar falencias en la planificación de crédito, falencias en el procedimiento del crédito y baja supervisión de los créditos desembolsados. Existe situaciones en el que se obvia información y requisitos relevantes para autorizar y desembolsar el crédito solicitado por el cliente. Los colaboradores de la entidad financiera por desear cumplir y alcanzar sus metas de colocación de créditos omiten algunos requisitos que son indispensables para aprobar el crédito. La garantía no se considera como un requisito principal e indispensable; así como también el proceso que se efectúa en la gestión de los créditos no están bien definidos y establecidos, la cual trae muchas consecuencias de incumplimientos de los requisitos que se identifican en los documentos de los créditos desembolsados. Asimismo, existe un bajo nivel de análisis de la liquidez de los créditos desembolsados, situación que pone en riesgos la estabilidad y seguridad del retorno de los créditos. Bajo nivel de las acciones de control y seguimiento de los créditos vencidos, ausencia de cronogramas de cobranza de las cuotas y créditos que ya fueron vencidos, los asesores no efectúan el seguimiento a sus clientes para monitorear el cumplimiento de sus cuotas de pago. En base a ello se empleó el problema siguiente: ¿Cómo se relaciona la gestión de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024? En la que se pudo lograr identificar la importancia de la gestión de créditos para efectuar las acciones de control de riesgos en cada proceso crediticia. La investigación fue redactada según el esquema siguiente: capítulo I se describe la problemática, capítulo II se describe el marco teórico, capítulo III se describe la metodología, Capítulo IV se describe los resultados; capítulo V se describe la discusión de resultados; y seguidamente se describe las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) hoy en día uno de los factores que las entidades financieras del mundo incluyen en sus políticas financieras es aportar mayor impacto en la economía mundial con referente a gestión del crédito financiero, esta es un elemento que permite canalizar fuentes de financiamiento para apalancar recursos disponibles y canalizar inversiones empresariales y personas, adiestrando con criterio de planificación y procedimientos de créditos, con el fin de crear nuevos retos de emprendimiento bajo intereses accesibles para su desarrollo. Pero el sistema financiero durante los últimos años a tenidos múltiples dificultades para posicionarse en el mundo, dificultades respecto a la gestión de créditos, y a la flexibilidad deliberada en el control de riesgos.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) la gestión del crédito en los sistemas financieros ha pasado a ser frágiles en países en desarrollo por mucha flexibilidad en el desembolso financiera y mínimas acciones de control de riesgos, careciendo de instrumentos, así como del personal que no cuenta con la capacidad para canalizar el crédito. El factor de planificación de créditos, como instrumento para segmentar el mercado e integrar acciones, y procedimiento de los créditos, ha sido una transición de adaptación del sistema financiero en el mundo fue tan lenta que en muchos países les llevó décadas establecer una gestión crediticia más sólida y fuertes de regulación; la ausencia del control de riesgos financieros ha provocado más vulnerabilidad a los grandes movimientos de capital en los mercados mundiales.

Mejía y Saavedra (2022) más del 20% de la población en América Latina puede obtener créditos solo con tener una cuenta bancaria, esto sucede porque el sistema financiero cuenta con una gestión de crédito más crítico y deficiente, ya que tiene poca profundidad y falta de control de riesgos, débil en la identificación y análisis de riesgos, deficiente procedimiento del tratamiento de los riesgos; en el segmento del mercado de capitales, poca

importancia al control de riesgos pese que es un factor que puede originar múltiples problemas financieros.

Cohen et al. (2023) “el sector bancario de América Latina tiene baja dependencia del financiamiento internacional y cuenta con sólidos niveles de liquidez, factores esenciales para la estabilidad de las calificaciones” (p.1). El sistema financiero experimentó una pérdida crediticia; en el mes de julio del 2023 existió una cartera vencida de 3.0% de la cartera total, una gran morosidad en los bancos que se alcanzó un 4.9% y en las financieras más de 1.8%, esto sucedió por indicadores relacionadas a la deficiente. La gestión crediticia de los bancos en América Latina está influenciada por una serie de factores, incluyendo el ciclo económico, el riesgo crediticio, la regulación financiera, la tecnología y la inclusión financiera. La capacidad de los bancos para gestionar eficazmente el riesgo crediticio y proporcionar acceso al crédito de manera responsable es fundamental para el desarrollo económico y financiero de la región (Cohen et al., 2023).

Cohen et al. (2023) el sistema bancario en América Latina y el Caribe ha podido implementar mayores instrumentos para gestionar créditos; en la gestión crediticia del sistema financiero ha podido lograr capacidad para canalizar ahorro ante el financiamiento para la inversión y producción; a incluido y segmentado el mercado financiero llegando a dar servicios financieros en los hogares productivos, logrando tasas de crecimiento en las economías. Pero sin embargo se exhiben problemas en la segmentación y procedimientos del crédito para con las pequeñas y medianas empresas que ha dado lugar a la desigualdad se carece aún de la estructura y planificación bancario para préstamos generales, así como se carece del control de riesgos que no se ajustan correctamente a las necesidades del financiamiento. La mayor parte de créditos están segmentado a empresas con maro tamaño, dejando de lado a pequeñas y medianas empresas que no cuentan el soporte y capacidad suficiente para responder a las obligaciones crediticias.

En el 2021 la gestión de créditos financieros en el sistema bancario de América Latina y el Caribe ha podido fortalecer mayor cobertura de ofertas, demandas financieros y patrimoniales, colocando altas cantidades de créditos

en las empresas que pertenecen a las Mypes y pymes y en las grandes empresas. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) indica que la gestión crediticia del sistema financiero de América Latina y el Caribe ha podido avanzar a pesar de la pandemia pasada, sus planes y procedimientos crediticios y financieros establecieron metas claras, segmentar mayor accesibilidad al crédito y financiamiento, crear nuevos procedimientos no tan complejas para dar mayor accesibilidad a gestionar el crédito. Pero la evolución del crédito bancario ya no es igual que en años pasados, ya que hoy en día el movimiento es más rápido, el mercado financiero es más volátil, los factores endógenos son muy cambiantes que ha originado mayor incertidumbre y riesgos en la devolución del crédito colocado, esto ha permitido disminuir el control de riesgo y bajar la guardia para gestionar créditos en las empresas.

Otro factor de hoy en día en el control de riesgos es la baja identificación, análisis y tratamiento de riesgos, cuyas situaciones no permiten que se gestione los créditos de manera correcta, el rápido y desenfrenado desembolso de créditos financieros, si bien es cierto que se ha fortalecido la gestión crediticia pero aún se carece de un estricto control de riesgos que ha generado morosidad e incumplimiento del crédito colocado. Los problemas del riesgo e incertidumbre inciden negativamente en la capacidad de gestionar el crédito y su voluntad para seguir segmentándolo, ya que los mayores riesgos que se puede alimentar son otorgando nuevas líneas de crédito, o aplicando procedimientos muy flexibles y extremos para evaluar la calidad de deudores y la capacidad de pago. Esto está trayendo grandes problemas en la gestión crediticia en América Latina (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

En el Perú en base al informe de la SBS (2023) los factores de riesgos que perjudican las perspectivas de créditos financieros en las entidades bancarias y no bancarias están relacionadas con las proyecciones y planificaciones desproporcionadas, si bien es cierto que a setiembre del 2023 el sistema financiero ha demostrado menor dinamismo en el crecimiento en la gestión y colocación de créditos en comparación con el año 2022. El crecimiento anual de colocación de créditos total es de 3.3%, identificándose

que la mayor gestión de crédito está en los créditos de consumo ya que asciende a un 11.5% mientras que en las Mypes en un 9.6%.

SBS (2023) la mayor gestión de créditos de consumo a tenidos altos índices de morosidad debida a bajo control de riesgos, créditos con mucha flexibilidad en la administración de riesgos por parte de las Entidades bancarias, existe un clima muy flexible ante las solicitudes de créditos de las personas y empresas, débil identificación de riesgos, poco filtro, análisis y control de los créditos para el desembolso financiero; la competencia del ejecutivo y analista para lograr alcanzar metas y comisiones altos por colocación de créditos a dada lugar a la flexibilidad y desenfreno de los desembolsos financieros. Aunque el sistema financiero mantiene niveles de capital muy favorables y reservas y provisiones más de 4 mil 448 millones de soles a setiembre del 2023, pero ha demostrado menores niveles de rentabilidad en ese mismo año y mes, el dinamismo de la gestión de colocación de créditos es bajo y los niveles de alto riesgo con altos índices de morosidad e incumplimiento financiero. Uno de los riesgos que se vive hoy en día en el sistema financiero está vinculada con el nivel de endeudamiento y capacidad de pago y parece que las entidades financieras no cuentan con el plan financiero eficiente para controlar esos créditos colocados que han pasado a la morosidad. En el año 2022 a setiembre 2023 la morosidad se incrementó mayormente en créditos de consumo en deudores cuyos ingresos son entre 2,750 a 4,590 y en deudores menores a 40 años incrementándose de 23.8% a 25.5% de morosidad.

Las entidades bancarias y financieras necesitan tener más seriedad en sus procedimientos de créditos, más soporte en el control y planificación financiera; y mayor atención en el control de riesgos de créditos con el fin de gestionar correctamente sus capitales financieros. La falta de consistencia de planificación de los créditos, la ineficiencia de procedimientos y la poca supervisión de los créditos es una de las causas por la que se adolece en la gestión de créditos que no permite controlar los riesgos de los créditos en las Entidades Financieras. La planificación de crédito debe estar orientado con por un procedimiento tan fiable, que canalice el cumplimiento de metas financieras no solo cuantitativa sino cualitativa, es decir una vez

desembolsado el crédito esta debe ser monitoreada a través de las acciones de supervisión con el fin de minimizar y controlar riesgos; factor que se adolece en muchas Entidades financieras en el Perú (SBS, 2023).

Financiera Confianza (s.f.) la Entidad Financiera Confianza, es una entidad del sector micro financiero del Perú que impulsa el desarrollo económico y social, que incluye a personas vulnerables, forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, cuyas redes se encuentran en todos los departamentos del Perú, como en el caso de la Región y ciudad de Huánuco. En la ciudad de Huánuco, la Entidad Financiera Confianza, está ubicada en el Jr. General Prado N° 868.

Y esta entidad financiera no es ajena a la problemática que se viene indicando, ya que se observa que existe mucha flexibilidad en la gestión de créditos, incumplimiento del procedimiento crediticio e insuficiente control de riesgos en el desembolso de créditos, es decir ausencias del seguimiento del crédito otorgado, y débil administración de riesgos, ya que se necesita fortalecer el análisis e identificación de riesgos para la autorización y desembolso del crédito en esta entidad financiera. Por esta razón, se tiene la necesidad de efectuar la tesis titulada: Gestión de créditos y control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024.

La finalidad de la investigación es identificar y dar aportes descriptivos para mejorar la gestión de crédito y fortalecer el control de riesgos que permite disminuir el problema en la colocación de créditos financieros.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cómo se relaciona la gestión de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo se relaciona la planificación de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?
- ¿Cómo se relaciona el procedimiento de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?

- ¿Cómo se relaciona el control de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Analizar la relación entre la gestión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

#### **1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación entre la planificación de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024
- Identificar la relación entre el procedimiento de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024
- Demostrar la relación entre supervisión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación fue elaborada en base a la revisión de referencias bibliográficas que permitieron proporcionar bases teóricas que definieron y conceptualizaron variables y dimensiones de estudio. Además, previa revisión de resultados de investigación de terceros permitió ser útiles para la discusión, comparación y conclusión teórica según la realidad del problema de estudio.

#### **1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación proporcionó resultados sobre la gestión de crédito y sobre el control de riesgos, a partir del enfoque problemático que permitieron resaltar la importancia de la planificación financiera, procedimientos con menor complejidad para el usuario y control más rígidos para el desembolso de créditos, que logren canalizar su calidad de gestión y prevenir riesgos de incobrabilidad y morosidad. Los resultados de esta investigación proporcionaron descriptivamente indicadores que permiten ser útiles para la toma de decisiones financieras en la Entidad Financiera Confianza de la Ciudad de Huánuco.

### **1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación se desarrolló dentro de un marco metodológico que permitió garantizar la fiabilidad de los resultados que se lograron en el estudio. Por ello utilizó como base primordial el instrumento de recopilación de datos, que antes de su aplicación a la muestra de estudio esta fue evaluado y analizado para su viabilidad; de tal forma se pudo conseguir la información confiable y fidedigna para ser considerado o utilizado en futuras investigaciones.

### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las limitaciones que se tuvo durante la elaboración del estudio fue el acceso a la información. Las entidades financieras son muy cuidadosas y restringidas en otorgar el acceso a sus instalaciones para recopilar los datos correspondientes, la cual fue una limitación para efectuar el estudio. Pero sin embargo esta limitación se superó mediante la presentación de una solicitud que permitió canalizar formalmente el acceso a las instalaciones de la Entidad Financiera Confianza.

### **1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Fue viable, ya que se tuvo los recursos suficientes para elaborar la investigación; recursos financieros que fueron desembosadas por la propia investigadora; así como la autorización por parte de la Entidad Financiera Confianza

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1 INTERNACIONAL**

Brito y Vásquez (2022) en su investigación Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cuyo objetivo fue evidenciar la gestión de crédito en la liquidez, metodología de estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, cuya conclusión indica que la Gestión de crédito presentan problemas de liquidez en las Cooperativas en estudio, ya que en una parte de la situación problemática es el incumplimiento de pago de créditos por los socios, la cual da lugar a la liquidez. Situación que ocurre debido a la poca estabilidad y control de riesgos. La gestión crediticia en estas cooperativas está integrada por fases que permiten controlar y regular los segmentos que permiten gestionar las carteras de crédito, ya sea de consumo y microcrédito, estas fueron las más afectadas porque se efectúa el desembolso más rápido y con mucha flexibilidad ante el cumplimiento de los requisitos de crédito. Por ende, en el Ecuador se identificaron problemas, incrementando índices de morosidad e impago de los créditos desembolsados.

Llerena (2020) tesis titulada Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada, cuyo objetivo fue describir el modelo de gestión de riesgo y su importancia en la gestión de créditos, metodología de estudio aplicada de paradigma crítico positivista, cuantitativa, cuya conclusión indica que el modelo de gestión de riesgos que se aplica en la Cooperativa en estudio enfatiza niveles de garantía, e implementar un plan financiero que permite estimar los riesgos según las capacidades de pago de los clientes; su estilo de gestión de riesgos después de las solicitudes de créditos y de su otorgamiento es una de las debilidades de la gestión de riesgos ya que no permite mitigar y prevenir riesgos anticipados antes de efectuar el desembolso financiero. La tendencia del incremento de solvencia

patrimonial de la Cooperativa a partir de diciembre 2017 ha permitido incrementar de 0.5% a 10.5%, la cual es favorable; y la tendencia de riesgo financiero ante los indicadores son confiables del 2017 al 2018. La Cooperativa aún necesita fortalecer su gestión de créditos, planificar sus actividades financieras, establecer un procedimiento más simplificada pero controlada, así como ejecutar un diseño de administración de riesgos que permita anticipar la capacidad e incertidumbre de la recuperación de crédito del socio

Silva (2023) tesis titulada Cartera de crédito castigada y refinanciada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda, cuyo objetivo fue analizar el proceso de los créditos y su impacto económico, metodología de estudio fue cualitativo de indagación teórica y bibliográfica, cuya conclusión indica que en la Cooperativa se pudo identificar que existe puntos de debilidad y riesgos en su gestión de créditos y sobre el castigo de créditos vencidos, la institucional ha tenido grandes aumentos de colocación de créditos en sus socios. La morosidad de créditos es alta en la cooperativa que también ha evolucionado en gran porcentaje. La colocación de los créditos no se logra cumplir con los procedimientos establecidos en la institución, el costo de la recopilación del capital colocado no cuenta con un plan de contingencia lo que ha permitido generar altos indicadores de incobrabilidad y tendencia en la perdida de créditos volviéndose como créditos vencidos que deben ser castigadas. En 2020 se efectuaron 236 operaciones de colocación de créditos, el 2021 se efectuaron 216 y en el 2022 se colocaron 247 operaciones de crédito que no han sido identificadas como créditos castigados. Se logró identificar deficiencias, errores operativos en la gestión de colocación de créditos por los asesores; por apresurar alcanzar la meta de obvian y omiten la revisión de los documentos y expedientes, en la que no se filtra la garantía, la capacidad de pago y débil análisis de los riesgos. El proceso es muy lento y compleja, que es una insatisfacción que genera en los socios. La gestión de cobranzas de la Cooperativa ejecuta medidas de cobranza

fuera del horario de trabajo, no existe control y seguimiento después de la colocación de los créditos.

### **2.1.2 NACIONAL**

Díaz y Torres (2023) tesis titulada Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda., periodos 2021 – 2022, cuyo objetivo fue determinar incidencia de la gestión de crédito en el otorgamiento de los créditos, metodología fue aplicada, diseño experimental, cuya conclusión indica que la importancia de la gestión de créditos en la Cooperativa en estudio ha permitido prever y planificar la cobranza; así como prevenir la morosidad; pero a pesar de ello en el 2022 la entidad ha tendido una morosidad de 6.82% debido a la deficiencia que se identificaron en el área de administración de riesgos, ya que se estimó que la morosidad fuera de 6.13% afirmando que a mejor la gestión del crédito y mejor planificación de su cobro el índice de morosidad sería cada vez menos. Los sistemas de filtro de la información que se adjunta en el expediente de los socios son indispensables ya que a través de ello se mide la capacidad de pago, se identifica la garantía, por lo que se adolece en la Cooperativa ya que no se aplica rigurosamente. Se aplican políticas para desembolsar créditos tales como ser mayor de edad, se evalúa los ingresos, el historial crediticio. La Cooperativa efectúa estrategias de cobranza ya que cuenta con lineamientos para efectuarla, así como cuenta con el procedimiento para otorgar el crédito lográndose identificar un 71% de eficiencia en la gestión de créditos y un 29% de deficiencia que está vinculado con las políticas de cobranza, administración de riesgos y seguimiento.

Pomares (2022) en su tesis titulada Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021, cuyo objetivo fue identificar la capacidad de administración de riesgos, metodología de estudio fue aplicada, de nivel correlacional hipotético deductivo, cuya conclusión indica que la administración de riesgos se relaciona con la calidad de gestión de la cartera de créditos ya que esto permite prevenir la morosidad, e incumplimiento de los clientes de la

Entidad Financiera. La administración de la cartera de créditos es un instrumento para efectuar el análisis de riesgos de cada cliente con la finalidad de hacer el seguimiento de los créditos colocados. La cartera de créditos vigentes necesita mayor análisis de riesgos para identificar su probabilidad de su retorno, y prevenir cartera de créditos vencidos que generan morosidad e incumplimiento financiero.

Ramos y Choque (2020) en su tesis titulada Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018, cuyo objetivo fue demostrar la importancia de la gestión de créditos y su procedimientos, metodología de estudio, aplicada, cuantitativo, y descriptivo, cuya conclusión indica que la evaluación crediticia cuantitativa permite identificar los riesgos del crédito, que en la Cooperativa más del 68.5% indica que es muy deficiente esta función, ya que no se tiene bien en claro el proceso del filtro de los expedientes de créditos. Con respecto a la evaluación cualitativa del crédito, alcanza un 78.9% de deficiencia la cual es preocupante para la gestión del crédito en la Entidad financiera, por lo que se identificó problemas en la elaboración e interpretación de estados financieros de las empresas que solicitan créditos. No se consideran las garantías como un requisito principal dentro de la evaluación cualitativa del crédito, el historial crediticio en muchas ocasiones no tiene relevancia en la decisión crediticia, ya que mucho por desear lograr su meta obvian ese documento. Pero es importante indicar que la evaluación cualitativa del crédito permite identificar la capacidad de pago del socio, identificar el nivel de riesgo, así como las probabilidades de su incumplimiento, del crédito. Por ende, en la Cooperativa se necesita mejorar la gestión del crédito en todos sus procedimientos.

### **2.1.3 LOCAL**

Cosme (2023) tesis de pregrado titulada Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021, cuyo objetivo fue describir de que comprende la gestión financiera y los riesgos de créditos, metodología de estudio aplicada,

descriptiva y cuantitativa, cuya conclusión indica que la gestión financiera del crédito y el riesgo se relacionan en un 0,578 cual permite identificar que la gestión del crédito es un instrumento funcional de la Cooperativa para establecer medidas y planes financieros para canalizar de manera correcta el desembolso de los recursos financieros; así como también establece políticas para administrar los riesgos, en la que se identifican y se analizan los riesgos; se evalúan y controlan operaciones crediticias con el fin de prevenir riesgos de morosidad e incumplimiento. La planificación financiera se relaciona con el riesgo crediticio en un 0.676 que ha permitido resaltar su importancia para establecer acciones programadas de crédito y establecer procedimientos, estrategias y recursos que permitan administrar riesgos anticipadamente. La Cooperativa en estudio necesita mejorar y fortalecer sus planes financieros, así como mejorar el control de sus créditos desembolsados. La evaluación previa es un instrumento funcional que permite identificar el nivel de solvencia y liquidez de las empresa y socios que solicitan créditos con el fin de proporcionar resultados para la toma de decisiones del crédito.

Yalta (2023) en su tesis de pregrado La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022, cuyo objetivo fue analizar la importancia de la gestión de riesgos para el desembolso de créditos, metodología cuantitativa, aplicada, descriptiva, cuya conclusión indica que la gestión de riesgos del crédito alcanza una relación de 0,537 con respecto a la morosidad la cual permite identificar que gestionar los riesgos es una función indispensable para garantizar la rentabilidad oportuna dentro de los plazos establecidos los créditos desembolsados, por tanto el nivel de gestión de riesgos permitirá disminuir la morosidad de manera considerable. La admisión de créditos en la Entidad Financiera en estudio tiene muchas dificultades y debilidades, ya que al momento de otorgar el crédito en gran número se obvia el análisis e identificación de riesgos, es decir no pasa por un filtro los documentos de los clientes para su evaluación previa, basta solamente con adjuntar los requisitos para efectuar el desembolso de

recursos. El seguimiento de créditos se relaciona en un 0.575 con la morosidad crediticia, ya que esta es una herramienta que permite tratar los riesgos y establecer programas de seguimiento de los créditos desembolsados, y en gran manera influye para disminuir la morosidad crediticia. Si el seguimiento es correcta y eficiente permitirá disminuir y prevenir la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María.

Avalos (2022) en su tesis titulada Factores determinantes del riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito – 2019, cuyo objetivo fue determinar los factores determinantes para efectuar la administración de riesgos, metodología de estudio fue aplicada, descriptiva y correlacional, cuya conclusión indica que los factores de riesgos del crédito influyen de manera directa en la Cooperativa en estudio, estos factores están integradas por las políticas de créditos, volumen, mezcla de créditos, capacidad de los ejecutivos, factores de riesgos, la inflación y los intereses. Más del 40% de los encuestados indicaron que están de acuerdo las políticas y planes de crédito que ejecuta la institución y más del 45% de ello también mencionan que la morosidad representa un riesgo fuerte para la institución. Se ha identificado que en la Cooperativa existe un procedimiento de gestión de riesgos del crédito que adecua correctamente las garantías, se analiza anticipadamente los datos de los socios o empresas que solicitan créditos. Las operación y objetivos están bien definidas y se cumplen al pie de la letra. Asimismo, se cuenta con procedimientos de cobranza factibles y seguimiento de pos-crédito que facilita el retorno en el plazo establecido los recursos desembolsados. Existe bajo nivel de morosidad y se cuenta con un plan de seguimiento para su cobrabilidad.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 GESTIÓN DE CRÉDITOS**

Brachfield (2012) sostiene que la gestión de créditos es un proceso en la que se promueve la colocación de capitales financieros en base a la concesión de apalancamiento y créditos a los clientes; hace uso de actividades planificadas, y de su procedimiento para establecer aspectos

como la meta financiera, segmentar mercado, información, periodo de pagos, intereses, condiciones, etc.

Por su parte Vela y Caro (2015) sostiene que la gestión de créditos es la acción de establecer instrumentos y procedimientos que permitan colocar recursos financieros en la mano de los clientes. Gestionar el crédito es un conjunto de estrategias, que sigue un proceso desde la solicitud de crédito hasta su aprobación del crédito por la misma entidad financiera, que además de ello, implementar sistemas de control después del desembolso del crédito cuya finalidad radica en realizar seguimiento para prevenir incumplimiento por parte del cliente.

Van y Wachowicz (2010) sostiene que la gestión de créditos es un proceso en la que se administra y controla los recursos otorgados como carácter crediticio de una institucional financiera o por cualquier prestamista. Esta involucra diferentes etapas que inicia desde la solicitud del crédito hasta el seguimiento post crédito para la recuperación de los fondos para prevenir el incumplimiento del pago del préstamo.

La gestión de crédito esta subyugado con diferentes procedimientos, de la planificación financiera, así como las acciones de control, que permiten la efectiva gestión garantizando la salud financiera de la entidad. Además, permite minimizar perdidas, por lo que utiliza instrumentos, tales como carteras de clientes, políticas de crédito, procedimientos de créditos para mejorar eficiencia y medidas para recuperar los fondos adeudados (Brachfield, 2012). Si bien es cierto, que la gestión de crédito establece planes financieros para alinear y orientar los procedimientos para lograr el cumplimiento de metas financieros, así como alcanzar mayor colocación de créditos en base a una información confiable sobre la capacidad de pago y la solvencia estimada de los créditos desembolsados (Van y Wachowicz, 2010).

### **2.2.1.1 PLANIFICACIÓN DE CRÉDITOS**

El termino planificación es definida por Chiavenato (2006) como la función administrativa en la que se establece y se

determina anticipadamente los objetivos que se desean lograr, las actividades que se deben ejecutar para alcanzarlas y los recursos para financiar su procedimiento. Se define los objetivos, se selecciona la mejor opción para lograrlas y se programa actividades estableciendo acciones de control para su cumplimiento.

Y la planificación de crédito es definido por Checkley (2003) como el proceso de establecer metas financieras, segmentar el mercado e integrar información de las capacidades de los clientes solicitantes de crédito. Planificar crédito es más compleja que planificar actividades comerciales o de servicios; ya que consiste el análisis de los objetivos financieros que se desean alcanzar, y orientado a ello se debe establecer claramente la meta financiera, es decir estimar la cantidad de recursos que se desembolsaran para determinar el cálculo de los intereses, cuotas, cronogramas, y el tiempo de la recuperación del crédito adeudado. Se establece además un plan de cobranza, se efectúa la segmentación del mercado y se establece varias alternativas para garantizar su liquidez si es que en una opción vaya a querer fracasar.

**a. Meta financiera:** BBVA (2024) afirma que se trata de establecer objetivos para ayudar a mejorar las finanzas y cumplir planes futuros, liquidar deudas, programar pagos y recuperar créditos. Las metas son propósitos a través el cual el manejo de las finanzas personales ayuda a ser un soporte de motivación para alcanzar los resultados. La meta pueda ser a corto plazo, mediano plazo y largo plazo.

**b. Segmentación de mercado:** BBVA Continental (2024) la segmentación de mercado es aquella estratégica en la que consiste en dividir preferencias públicas de una marca o empresa en grupos pequeños en la que sus integrantes puedan compartir indicadores o series de características específicas. La segmentación sirve para conocer mejor la audiencia de manera más concreto, sus intereses que permite crear una estrategia que se asimile a ella.

**c. Información:** La información financiera consiste en el conjunto de datos en la que se presenta, la cual expresa las condiciones, requisitos, términos de dinero y describen la situación financiera para generar confianzas en el cliente. La información puede ser escrita o de manera oral que la entidad financiera presente ante el cliente con el fin de dar a conocer las directrices pertinentes para alcanzar un crédito financiero.

### **2.2.1.2 PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS**

Chiavenato (2006) el termino de procedimientos consiste en una secuencia de tareas y actividades que permiten cumplir los objetivos y metas planificadas en una organización. Es la secuencia lógica y cronológica de tareas específicas y necesarias para desarrollar una determinada actividad.

Y cuando se dice procedimientos de créditos está comprendida por aquellas actividades operativos que inician desde el momento que un usuario o cliente solicita un crédito financiero hasta el desembolso. La entidad financiera para establecer sus procedimientos determina su política de la mejor manera para llevar a cabo la colocación de crédito por ejemplo en el caso de procedimiento de cobranza incluye cartas y faxes, visitas personales, llamadas telefónicas y acciones legales. Cualquiera que sea los procedimientos deben establecer con firmeza hasta lograr los objetivos y metas financieras establecidas (Van y Wachowicz, 2010).

**a. Documentación de crédito:** Para solicitar un crédito es importante la entidad financiera tome en cuenta evaluar el riesgo de la operación crediticia a través de factores, por ende, es importante solicitar los documentos que son esenciales para comprobar el endeudamiento previo. Los documentos del crédito acreditan y garantizan la viabilidad de la operación, permite agilizar el proceso de evaluación siguiendo el procedimiento para el desembolso de los recursos financieros (BBVA, 2015).

- b. Autorización de crédito:** La autorización del crédito consiste la viabilidad y aprobación del crédito solicitado por el cliente, previo cumplimiento de los requisitos establecidos; y previa evaluación del historial crediticio (Checkley, 2003).
- c. Desembolso del crédito:** Consiste en aprobar y desembolsar la cantidad de recursos crediticios solicitados por el cliente. Para el desembolso del crédito se debe tener en cuenta el expediente de todo el procedimiento que se haya efectuado desde la solicitud del crédito hasta la aprobación del crédito (Checkley, 2003).

### **2.2.1.3 SUPERVISIÓN DE CRÉDITOS**

Checkley (2003) la supervisión de créditos es una función importante que permite garantizar que los procedimientos y condiciones se hayan cumplido y que todo préstamo se haya efectuado de manera correcta y aceptable. A través de esta función se puede identificar efectivamente riesgos y diferentes situaciones para tomar medidas correctivas y positivas de manera inmediatas. Para ello, en esta función de supervisión se verifica el cumplimiento de los requisitos a través de los registros y expedientes donde se describen los datos precisos y exactos; así como también la supervisión sobre la marcha del crédito, para verificar en que se está utilizando, su vencimiento de pago y la cobranza. Esto permite efectuar revisiones puntuales para el mejor desempeño de los créditos desembolsados

- a. Cumplimiento de requisitos:** Checkley (2003) consiste en la integración de los requisitos, condiciones y capacidades del cliente para acceder a un crédito. La supervisión del cumplimiento de los requisitos es una función del analista y del ejecutivo de créditos en la que verifica los documentos o expediente de créditos para determinar la capacidad de pago, el nivel de garantía y los diferentes requisitos adjuntos; de tal forma se pueda garantizar la viabilidad del crédito financiero.

- b. Vencimiento:** Checkley (2003) es el tiempo límite programado para que el cliente pague la cuota, según los intereses y el capital prorrateado en el contrato de crédito. El vencimiento del pago por parte de los clientes es una responsabilidad de los ejecutivos de créditos y analistas, quienes deben aplicar funciones de seguimiento y control constantes en el sistema para identificar el cumplimiento de los clientes.
- c. Cobranza:** BBVA (2024) la cobranza del crédito consiste en la cancelación o amortización de los créditos otorgados a los clientes, cuyas deudas pueden ser pagadas en cualquier momento y en cualquier oficinas o agentes. Checkley (2003) la cobranza en las entidades financieras es un conjunto de procesos en la que se establece cronogramas y fechas de vencimiento para el pago de las cuotas del préstamo. Así mismo, permite ser una función en el que se gestiona la devolución o retorno de los recursos colocados o desembolsados.

### **2.2.2 CONTROL DE RIESGOS**

Chiavenato (2006) el control es un sistema y función de regulación, en el que se utiliza mantener un nivel correcto de cumplimiento de las normativas, lineamientos y mecanismos. A través del control se puede identificar el nivel de desempeño, permite monitorear los estándares y emprender acciones correctivas para minimizar riesgos y alcanzar el cumplimiento y consecución de los objetivos.

Y el termino control de riesgo es definida por Tamayo et al. (2020) que sostiene que es una actividad y conjunto de procesos que permite medir el desempeño de las operaciones ejecutados, en comparación con los objetivos y metas establecidas; permite detectar desviaciones, así como identificar riesgos de manera oportuna para tomar medidas correctivas pertinentes. El control de riesgos permite prever y anticipar que los resultados se lleguen a lograr, previo identificación y análisis de riesgos con el fin de poder tratarlos en la medida de las operaciones financieras. El control de riesgos permite anticipar eventos y acontecimiento a través de la identificación de riesgos que se exponen

en las actividades y funciones de la organización; permite evaluar y analizar los posibles impactos que efectuará el riesgo; permite jerarquizar a los riesgos según su agresividad, permite planear y evaluar alternativas para fortalecer la toma de decisiones financieras.

Por su parte la ISO 31000 (2018) sostiene que el control de riesgos es el conjunto de procesos, políticas, dispositivos, condiciones y prácticas que se efectúan en las operaciones de la organización. La organización a través del control de los riesgos identifica los riesgos, los analiza y efectúa el tratamiento de los riesgos con la finalidad de viabilizar y fortalecer resultados; así como previene las consecuencias intangibles o tangibles.

#### **2.2.2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Tamayo et al. (2020) es la etapa de identificar eventos que pueden ser posibles situaciones que pueden ocurrir, así como el impacto en las áreas. En esta actividad es importante responder a las preguntas como ¿qué?, ¿por qué? y ¿cómo? se pueden llevar las cosas, y bajo ello poder efectuar una lista exacta de los riesgos que se podrían presentar, las que son más agresivas o los de menos impactos con el fin de poder clasificarlas para trazar estrategias.

ISO 31000 (2018) sostiene que identificar riesgos tiene el propósito de encontrar, describir y reconocer riesgos que son favorables o desfavorables para lograr objetivos. Para identificar riesgos la entidad puede utilizar técnicas de incertidumbre, como las causas y eventos, amenazas, la vulnerabilidad y capacidades, consecuencias, impactos y factores vinculados con el tiempo de cumplimiento.

Con respecto a la identificación de riesgos crediticios, la entidad financiera utiliza la identificación de la capacidad de pago del cliente, descubre y describe la situación financiera y cual sería

los riesgos de incumplimiento del impago de los créditos desembolsados (Checkley, 2003).

**a. Capacidad de pago:** BBVA (2024) la capacidad de pago consiste en la posibilidad que una persona o empresa pueda hacer frente a los pagos que se les genera según la cantidad del crédito solicitado y según el vencimiento del cronograma del crédito. El objetivo de la medición de la capacidad de pago de un crédito es identificar la capacidad de dejar un margen de ingresos suficientes para responder a las obligaciones que se originan del crédito. Para medir la capacidad de pago se debe calcular la suma de todos sus ingresos que obtiene en un periodo, que puede ser en el mes y después restar con el total de los gastos, aumentado con los montos que serán destinadas a la deuda del crédito compuesto por el capital financiado más los intereses generados.

**b. Garantías:** SBS (2015) sostiene que son todos los requisitos que se trata de dinero o bienes que permiten ser convertibles a dinero, la cual pueden ser utilizadas para la cancelación de la obligación garantizada, sin acarrear ningún costo; estos deben contar con documentos adecuados y legales; estas permiten garantizar y prevenir riesgos de impago e incumplimiento.

**c. Riesgo de liquidez:** SBS (2015), es aquella posibilidad de obtener resultados de pérdidas a consecuencia de procesos inadecuados, por procesos de venta anticipada que fueron realizadas de manera forzosa con políticas de descuentos inusuales, así como no poder cerrar oportunamente la cantidad suficiente de colocación de un crédito a un precio razonable

#### **2.2.2.2 ANÁLISIS DE RIESGOS**

Tamayo et al. (2020) sostiene que el análisis de riesgos es la actividad de evaluar la situación financiera de las organizaciones para tomar decisiones. Permite comparar niveles de probabilidad y consecuencias estimando riesgos resultantes. El objetivo del análisis de riesgos radica en determinar el grado de estimación del

riesgo; si estos riesgos son bajos entonces se catalogan como categoría aceptable y no requieren de un tratamiento inmediato.

Para la ISO 31000 (2018) el análisis de riesgos consiste en la naturaleza de reconocer y evaluar los riesgos, registrando sus características. En este análisis de riesgos se considera y se detalla la probabilidad, las consecuencias, los eventos y el nivel de confianza que se tienen ante las operaciones financieras con el fin de poder controlarlas y ejecutar efectivamente.

- a. Probabilidad:** Tamayo et al. (2020) la probabilidad es expresada básicamente con una frecuencia, o simplemente está compuesta por los elementos como la frecuencia de la exposición y los impactos que causaran en las operaciones financieras. Dado el caso, deben tener presente que la probabilidad de un riesgo debe ser mayor que cero, o el riesgo no representa una amenaza para la organización. Asimismo, la probabilidad deber ser menor de 100 % o el riesgo deja de serlo por constituirse en una certeza, en otras palabras, se convierte en un problema identificado. (Tamayo et al.,2020, p.199)
- b. Consecuencias:** Tamayo et al. (2020) las consecuencias son los efectos de los riesgos, es la magnitud de los daños o perdidas que se expresan en cantidad monetaria; estas pueden ser de gravedad absoluta, cuya perdida ocurrida por eventos efectuadas en una fecha; gravedad relativa, que está vinculada con el valor específico de un bien determinado; gravedad global que es la consecuencia más grave, ya que está vinculada con la pérdida total de las unidades monetarias en un tiempo establecido.
- c. Historial crediticio:** BBVA (2024) el historial crediticio es una de las herramientas para analizar el riesgo de las personas o empresas, ya que demuestra el comportamiento de los productos financieros que haya solicitado el cliente. El historial crediticio sirve para efectuar el análisis del comportamiento de

cada persona, si este es legible para acceder a un nuevo producto financiero.

### **2.2.2.3 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS**

Tamayo et al. (2020) el tratamiento consiste en el proceso de tomar decisiones y plantear alternativas que permiten corregir acciones, operaciones financieras o administrativas de la organización en base a la identificación, análisis y pérdidas que ha ocasionado los riesgos. Se debe efectuar acciones de seguimiento y elegir las alternativas más favorables para reducir al mínimo las pérdidas, implementar técnicas de financiamiento y monitorear el comportamiento de los riesgos.

ISO 31000 (2018) indica que el propósito del tratamiento de los riesgos permite implementar y seleccionar alternativas para contrarrestar los riesgos. El tratamiento de los riesgos integra procesos de interacción que permiten formular opciones para el tratamiento de riesgos, planear e implementar tratamiento de riesgos, evaluar la efectividad del tratamiento e identificar si los riesgos son aceptables o no son aceptables

**a. Seguimiento del crédito:** ISO 31000 (2018) el seguimiento es la acción de efectuar la revisión de las operaciones financieras para asegurar y mejorar la efectividad y calidad de los resultados, así como asegurar que los activos financieros logren los resultados. El seguimiento continuo permite revisar periódicamente el proceso de la gestión de riesgos, con el fin de poder controlarlas. Checkley (2003) con respecto al seguimiento del crédito es una función de la entidad financiera en la que permite revisar a través del tiempo el cumplimiento de los deudores financieros, así como ejecutar acciones que permitan estar a la vanguardia de las fechas de vencimiento del pago de cuotas y de los requisitos que deben cumplir con el crédito concedido a las personas.

**b. Revisiones:** ISO 31000 (2018) las revisiones son las etapas donde se verifican los resultados y el comportamiento de las actividades que se efectúan o se efectuaron en la organización frente a sus objetivos y metas. La revisión es una función que permite planear, recopilar y analizar información con el fin de controlar riesgos de incumplimiento. Por su parte Tamayo et al. (2020) indica que la revisión es una etapa en la que se integra para gestionar el riesgo dada que la revisión comienza desde su inicio y abarca todas sus etapas. En constante interrelación con el desempeño de las acciones tomadas en cada una de ellas, sometidas a un monitoreo y revisión sistemáticos para introducir las correcciones necesarias ante los cambios que podrían afectarlas. La revisión puede ser asumida a intervalos especificados por los departamentos o áreas funcionales que se encargan de la parte normativa (áreas de regulación y control) o por la alta dirección de la organización o entidad, para asegurar su conformidad y efectividad. (p.131)

**c. Registro de informes:** ISO 31000 (2018) refiere que el registro de informes es el proceso de la gestión y control de riesgos en la que se documentan e informan a través de mecanismos eficientes. Los registros de informes permiten comunicar las actividades y los resultados que se han podido alcanzar en un tiempo determinado. Permite ser importante para la toma de decisiones; y permite mejorar las actividades del control de riesgos.

Tamayo et al. (2020) es el proceso en la que se comunica los riesgos y los resultados que estos causaron para tomar decisiones correctivas y permitir contribuir a la mejora de la organización.

### **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

1. Créditos directos; consiste en el financiamiento que son otorgados bajo cualquier modalidad a una empresa, que son originados bajo una obligación de entregar una cantidad de dinero con el interés generado (SBS, 2015).

2. Créditos castigados; son créditos clasificados determinadas como perdidas, que integralmente están provisionadas que ha sido excluidas del balance de la empresa (SBS, 2015).
3. Créditos corporativos; son aquellos créditos que se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales a 200 millones en los dos últimos años (SBS, 2015).
4. Créditos a grandes empresas; son créditos que se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales de 20 millones pero que sean menores a 200 millones en los dos últimos años (SBS, 2015).
5. Créditos a medidas empresas; son otorgados a personas jurídicas por endeudamiento total superiores a 300 mil soles en los últimos 6 meses (SBS, 2015).
6. Créditos a pequeñas empresas; son créditos que es destinada a financiar actividades de comercialización, producción o prestación de servicios que se dan a personas naturales cuyo monto es superior a 20 mil per no mayor a 300 mil soles en los últimos 6 meses (SBS, 2015).
7. Créditos a microempresas; son créditos que se destinan a financiar actividades de comercialización o producción que no son mayores a 20 mil soles (SBS, 2015).
8. Créditos de consumo; con aquellos créditos otorgados a personas naturales cuyo fin del recurso está destinado a pagar bienes, servicios o gastos no vinculados a la actividad del negocio (SBS, 2015).
9. Descuentos; es la modalidad a través el cual la institucional financiera adquiere un derecho de cobranza del valor de facturas, letras de cambio, pagares u otro título valor (SBS, 2015).
10. Depósito de ahorro; es considerada como las obligaciones que tiene la entidad con el público (SBS, 2015).
11. Depósito a plazo; es considerada como la obligación que tiene la entidad financiera con el público, en base a la modalidad de plazo fijo, certificados de depósito, bancarios de carácter restringido (SBS, 2015).
12. Ingresos financieros; son aquellos que permiten aumentar la solvencia de la entidad tales como: interese por comisiones, fondos, saldos positivos, diferencias entre ingresos y gastos por tipo de cambio, saldos positivos de diferencias por productos financieros derivados entre otros (SBS, 2015).

13. Préstamo; es la modalidad en que los créditos son concedidos a través de la suscripción de un contrato, en las que se establecen las cuotas periódicas (SBS, 2015).
14. Riesgo cambiario consiste en la posibilidad de pérdidas que son derivadas de fluctuaciones del tipo de cambio del precio del oro (SBS, 2015).
15. Riesgo de crédito; es la posibilidad de pérdida que puede ocurrir por la falta de capacidad o voluntad de los deudores, contraparte emisores o terceros obligados a cumplir con las obligaciones contractuales (SBS, 2015).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

- La gestión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024.

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La planificación de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024.
- El procedimiento de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024.
- La supervisión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **GESTIÓN DE CREDITOS**

##### **Dimensiones**

- Planificación de créditos
- Procedimientos de créditos
- Supervisión de créditos

### **2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **CONTROL DE RIESGOS**

##### **Dimensiones**

- Identificación de riesgos
- Análisis de riesgos
- Tratamiento de los riesgos

## 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Gestión de créditos y la administración de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	Planificación de créditos		Meta financiera	¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera?	
			Segmentación de mercado	¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos?	
			Información	¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito?	
	Gestión de créditos	Procedimientos de créditos		Documentación de crédito	¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso?
				Autorización de crédito	¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente?
				Desembolso del crédito	¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?
	Supervisión de créditos			Cumplimiento de requisitos	¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes?
				Vencimiento	¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente?
				Cobranza	¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?
	Control de riesgos	Identificación de riesgos		Capacidad de pago	¿La evalúa de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita?
				Garantías	¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos?
				Riesgo de liquidez	¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?
Análisis de riesgos			Probabilidad	¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente?	
			Consecuencias	¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos?	
		Historial crediticio	¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial crediticio del cliente?		

---

Tratamiento de los riesgos	Seguimiento del crédito	¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes?
	Revisiones	¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito?
	Registro de informes	¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados?

---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Investigación aplicada ya que utilizó y aplicó conocimiento de terceros con el fin de definir y conceptualizar variables y dimensiones de estudio, así como comparar resultados de estudios efectuados por terceros con nuestra investigación con el fin de obtener una discusión según la realidad problemática. Carrasco (2006) explica que el estudio de tipo aplicada consiste en orientar características vinculadas a objetivos bien definidos, inmediatos y prácticos. Es decir, está diseñado para cotejar y brindar los hallazgos de la encuesta de acuerdo con la realidad de la muestra.

##### **3.1.1 ENFOQUE**

La investigación fue cuantitativa, ya que permitió medir realidades problemáticas según los datos que se recopilaban de la muestra de estudio; cuyos datos fueron procesados para demostrar resultados de frecuencias numéricas y porcentuales de cada dimensión y variable de estudio, y a base de ello se efectuó su interpretación. Hernández et al. (2014) explica que el enfoque cuantitativo recopila datos para ser analizado, cuyo fin es responder preguntas para comprobar hipótesis propuestas de estudio, y que a través de ello se realiza la medición numérica y conteo para establecer patrones exactos de comportamiento en una muestra.

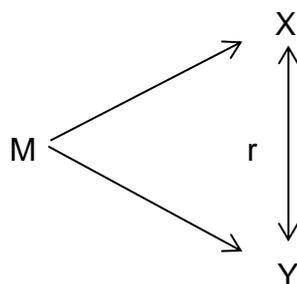
##### **3.1.2 ALCANCE O NIVEL**

La investigación fue elaborada en el nivel descriptivo y correlacional. En el primer lugar descriptivo porque se describió conceptualizando las dimensiones y variables de estudio según la situación del problema identificado. Quezada (2019) afirma que identifica propiedades, caracteres y suceso en un contexto del problema de estudio. Esta permite medir a base de la recopilación de información para definir conceptos de las variables. Es decir, su propósito es mostrar cuán enlazados están.

En segundo lugar, fue correlacional, por la razón que se vinculó valores de cada variable y dimensión de manera independiente, con la finalidad de asociar esos valores y demostrar el nivel de relación estadística; y con ello poder probar y discutir las hipótesis planteadas. Quezada (2019) indica que el nivel correlacional permite averiguar asociación de las variables según el contexto del problema de estudio en la que se analiza una relación entre dos variables.

### 3.1.3 DISEÑO

La investigación se elaboró en el diseño no experimental. Carrasco (2006) explica que: Los diseños no experimentales permiten indagar descripción causal y correlacional en un momento determinado sin causar tendencias entre variables (p.59). Por su parte Romero et al. (2021) indica que el estudio no experimental no utiliza fase o etapas de estudio, es decir que efectúan el estudio sin manipular sucesos en la muestra o población. En ese orden de la idea, las actividades que se efectuaron para el desarrollo de la tesis, estuvo orientada a la recopilación de datos sin causar efectos en el comportamiento de la muestra de estudio, y sin la intención de manipular la realidad de las variables. De tal manera solo se efectuó el estudio en un momento dado, es decir obtener la información de acuerdo con el contexto real para su interpretación y discusión con las bases teóricas. Por ende, el diseño de la investigación fue de la siguiente manera:



**Donde:**

M = Muestra de estudio

X = V.I.: Gestión crediticia

Y = V.D.: Control de riesgos

r = Relación entre las dos Variables

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 POBLACIÓN

La población es definida por Hernández et al. (2014) como una parte o sector del universo, que se identifica a través de una determinada problemática de investigación, cuya especificación y característica están vinculadas al problema de manera más asertiva y precisa para aplicar en el estudio.

Bajo esta definición, la población de estudio de esta investigación estuvo compuesta por los colaboradores que forman parte de la Entidad Financiera Confianza – Huánuco, cuya cantidad asciende a treinta y seis colaboradores, como se describe en la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Colaboradores de la Entidad Financiera Confianza-Huánuco*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Administrador	1
Jefe de RR.HH	1
Jefe de operaciones	1
Analistas y Asesores	21
Cobradoras de moras	2
Ejecutivas de desembolso	2
Cajeras	2
Personal de Seguridad	3
Personal de limpieza	2
<b>Total</b>	<b>36</b>

*Nota.* Datos obtenidos del área de Recursos Humanos.

### 3.2.2 MUESTRA

La muestra de estudio es definida de la siguiente manera por Hernández et al. (2014) subgrupo de la población de interés objeto para la recolección de datos, que es obtenida definiéndose y delimitándose con precisión, para ser representativo de la población (Hernández et al., p.173).

En base a esa definición podemos indicar que la muestra de estudio de la presente investigación estuvo compuesta por los colaboradores cuyas funciones están vinculadas con la gestión

crediticias y con el control de riesgos. De tal manera se puede indicar que la muestra de estudio estuvo compuesta por el área de administración, área de asesoría y analistas; cuya cantidad veintitrés (23) colaboradores de la Entidad Financiera Confianza – Huánuco. Es importante indicar que se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia de la investigadora. Al respecto Hernández et al. (2014) sostiene que el muestreo no probabilístico es utilizado para establecer una cierta cantidad de la población definiendo su participación directa en el problema de investigación para seleccionarla de manera intencional o por conveniencia (p.21).

En tal sentido, la muestra de estudio los integró de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
Jefe de operaciones	1
Analistas y Asesores	21
<b>Total</b>	<b>23</b>

*Nota.* Datos obtenidos del área de Recursos Humanos.

**Criterio de exclusión:** Se excluyeron a los colaboradores que no tiene nada que ver con las funciones de gestión de créditos y control de los riesgos. Tales colaboradores excluidos son: el jefe de RR.HH., el personal de seguridad y el personal de limpieza

**Criterio de inclusión:** Se incluyeron a los colaboradores que sus funciones están relacionadas a la gestión de crédito y al control de los riesgos. Siendo así los siguientes: Gerente, Administrador, jefe de operaciones, analistas y asesores, cobradoras de moras, Ejecutivas de desembolso, y las cajeras.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1 TÉCNICA**

La investigación utilizó la encuesta como la técnica la cual consiste en una estratégica que puede ser oral o escrita que tiene como propósito

recopilar información en un grupo o muestra determinada (Arias 2006, p.30). Dicha técnica permitió recopilar datos de la muestra de estudio previa autorización.

### **3.3.2 INSTRUMENTO**

El instrumento que permitió ser relevante para la utilización en esta investigación fue el cuestionario la cual consistió en formular preguntas concisas y directas de acuerdo con las variables y dimensiones de estudio con la finalidad de responder a los objetivos de estudio. Romero et al. (2021) el cuestionario es el instrumento que se efectúa de acuerdo con la necesidad de cada variable, para gestionar datos cuantitativos.

### **3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La técnica que se utilizó para el procesamiento de la información fue el conteo de los datos que fueron recopilados de acuerdo con cada indicador, en la que se clasificó de acuerdo con una escala que permitió segmentar resultados. Y la técnica para el análisis de la información fue la interpretación descriptiva y cuantitativa de las tablas y figuras que fue proporcionadas por el sistema SPSS v26.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 4.1.1 GESTIÓN DE CREDITOS

Tabla 3

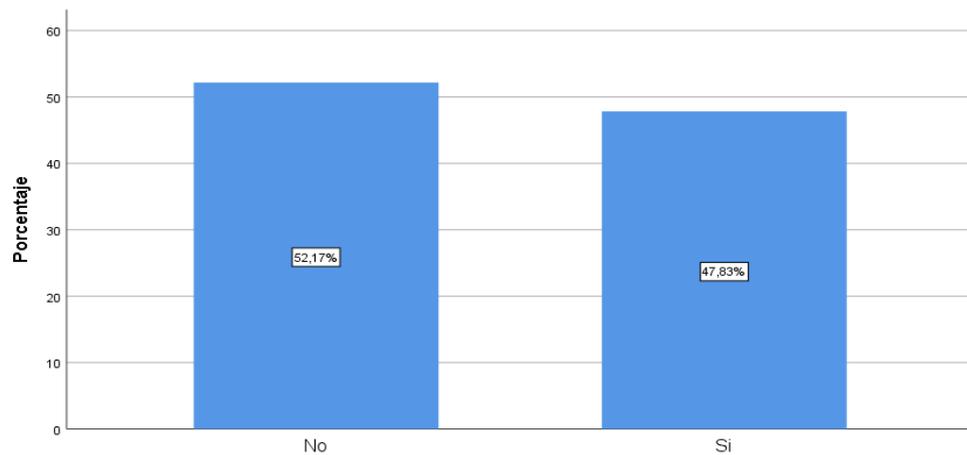
*¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	12	52,17	52,17
Válido Si	11	47,83	47,83
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 1

*¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera?*



Nota. Encuesta 2024.

#### Interpretación:

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador meta financiera, del 100% de la muestra de estudio, el 52.17% indicaron que no se logra colocar la cantidad de créditos que se establece como meta financiera, mientras que el 47.83% afirma que sí. Este resultado permite afirmar que en su gran mayoría las metas financieras de créditos no se logran alcanzar en la entidad financiera en estudio, la cual obedece a la débil planificación de créditos. Los encuestado además indicaron que cada mes se establecen metas de colación de créditos, hay meses del año que se logra alcanzar, pero en su mayoría no.

**Tabla 4**

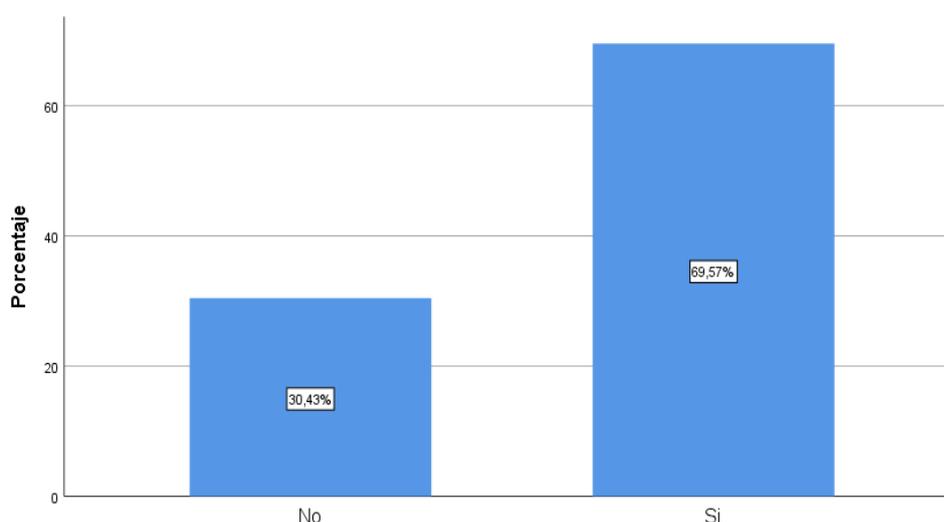
*¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,43	30,43
Válido Si	16	69,57	69,57
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 2**

*¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador segmentación de mercado, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que la segmentación de mercado es un instrumento que se utiliza en la entidad para la planificación de créditos, mientras que el 30.43% afirma que no. Este resultado permite afirmar que en su gran mayoría indica que la segmentación de mercado es utilizada para planificar los créditos, pero sin embargo esto no acredita su efectiva ejecución para alcanzar las metas de crédito. Mencionaron que en gran parte que se efectúa la segmentación para colocar créditos, pero sin contar con una cartera de clientes que garantice mayor cumplimiento del plan crediticio.

**Tabla 5**

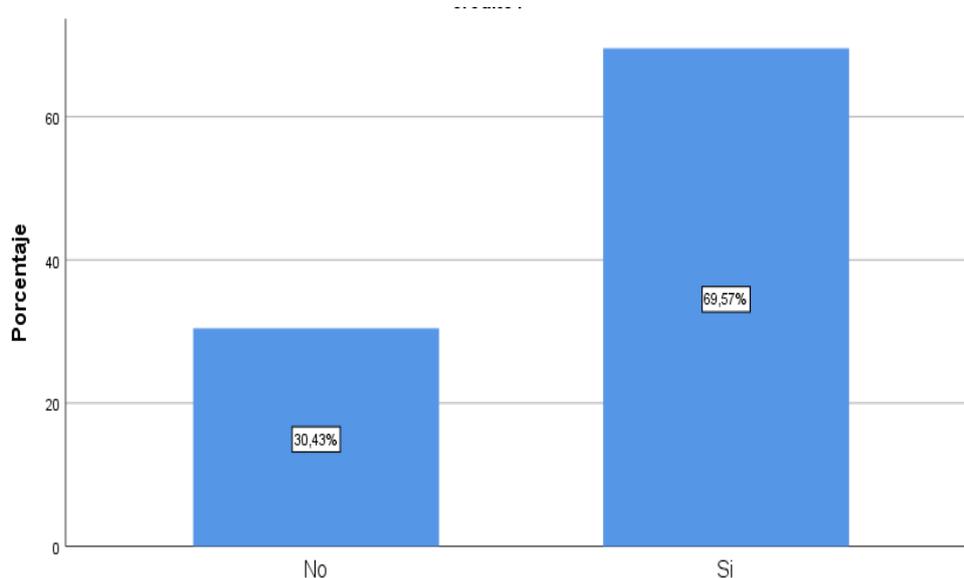
*¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,43	30,43
Válido Si	16	69,57	69,57
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 3**

*¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador información financiera, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron la entidad si cuenta con el manual de información financiera, mientras que el 30.43% indica que no. Este resultado permite afirmar, en su gran mayoría la existencia del manual en donde se describe la información financiera de productos de créditos y ofertas de créditos que otorga la Entidad Financiera Confianza. Indicaron que muchos de los colaboradores de la entidad no tienen conocimiento del manual de información financiera de crédito la cual es un instrumento de la planificación de créditos.

**Tabla 6**

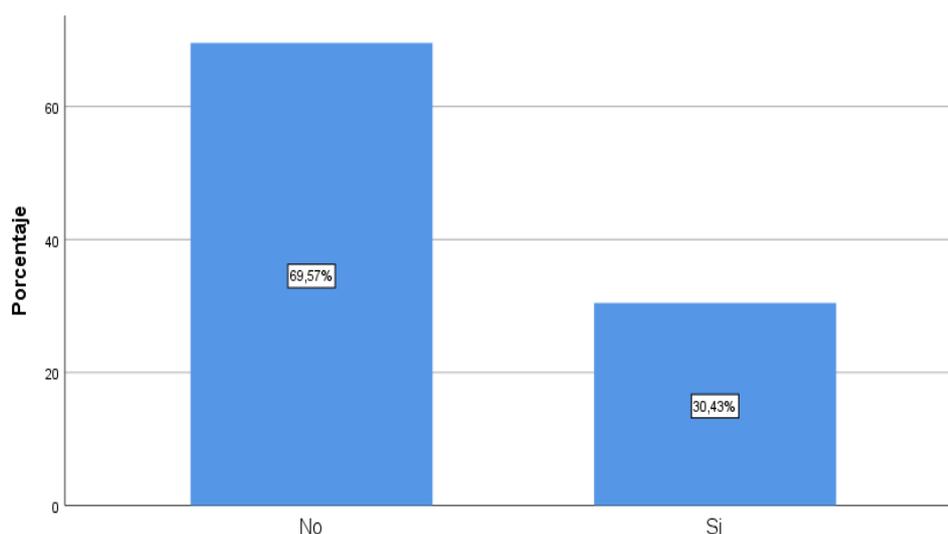
*¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	16	69,57	69,57
Válido Si	7	30,43	30,43
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 4**

*¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador documentación de crédito, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que la mayor parte de los créditos desembolsados tiene los documentos y cumplen con los requisitos previstos, mientras que el 30.43% indica que si hay desembolsos que se efectuaron sin tener o cumplir los requisitos pertinentes. Este resultado permite afirmar, que en su mayoría los créditos desembolsados cuentan con la documentación completa; aunque existe créditos otorgados sin cumplir los requisitos, situación que podría perjudicar a la entidad en un futuro.

**Tabla 7**

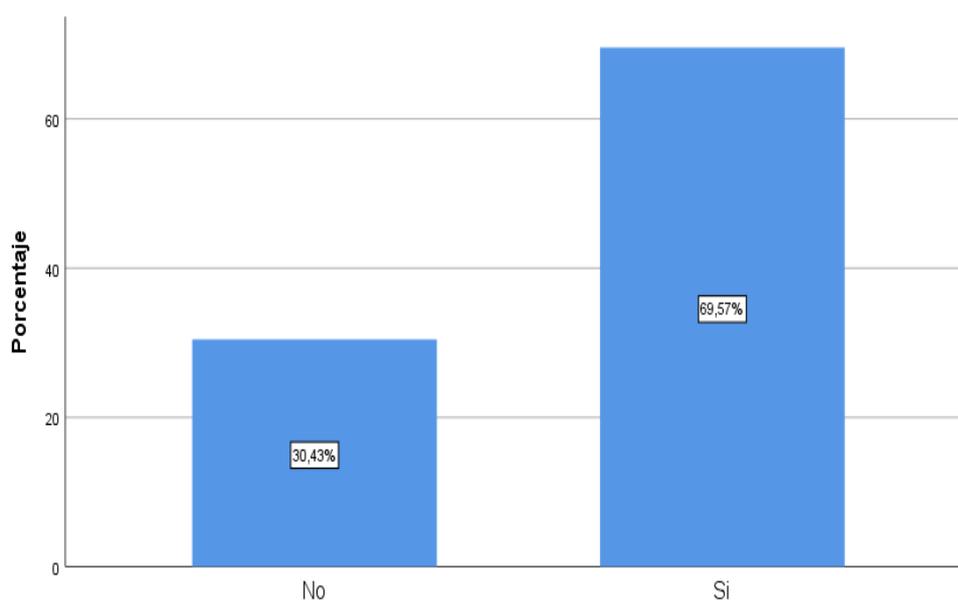
*¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	7	30,43
	Si	16	69,57
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 5**

*¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador autorización de crédito, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que la mayor de los créditos cumple con los requisitos y evaluación historial del cliente para su autorización del desembolso, mientras que el 30.43% indica que no, esto se debe que en mucho de los créditos obtenidos se obvia requisitos indispensables para otorgar y autorizar el crédito; muchos asesores por querer cumplir la meta de créditos no exigen ciertos requisitos, esto permite generar mayor riesgos y mayor probabilidad de incumplimiento por parte del cliente.

**Tabla 8**

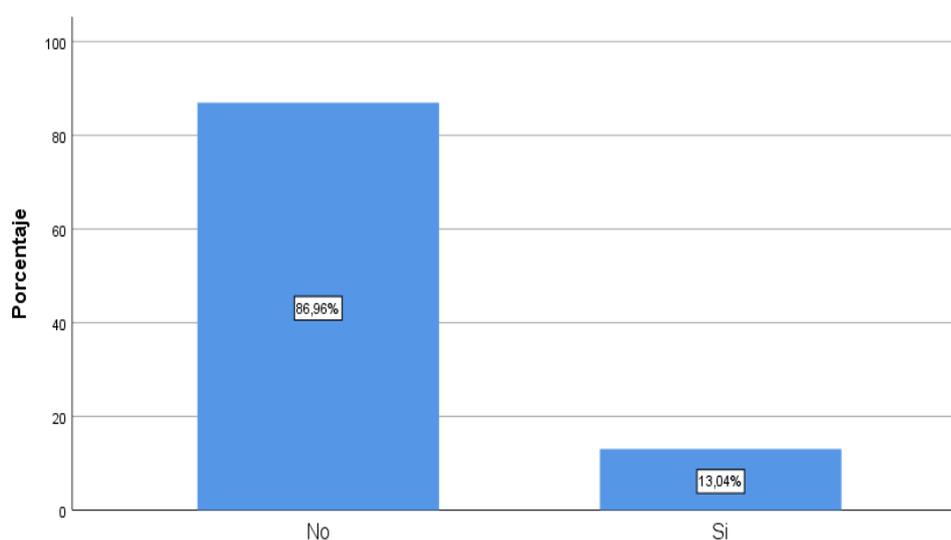
*¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	20	86,96	86,96
	Si	3	13,04	13,04
Total		23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 6**

*¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador desembolso de crédito, del 100% de la muestra de estudio, el 86.96% indicaron que en el desembolso de los créditos a los clientes no se detecta omisión de algún procedimiento de crédito, ya que existe un control previo de riesgos ante los créditos que se van a desembolsar, pero el 13.04% indica que sí, ya que en varias ocasiones se han detectado expedientes de créditos sin la firma del supervisor, y sin la documentación completa, situación que se debe evitar.

**Tabla 9**

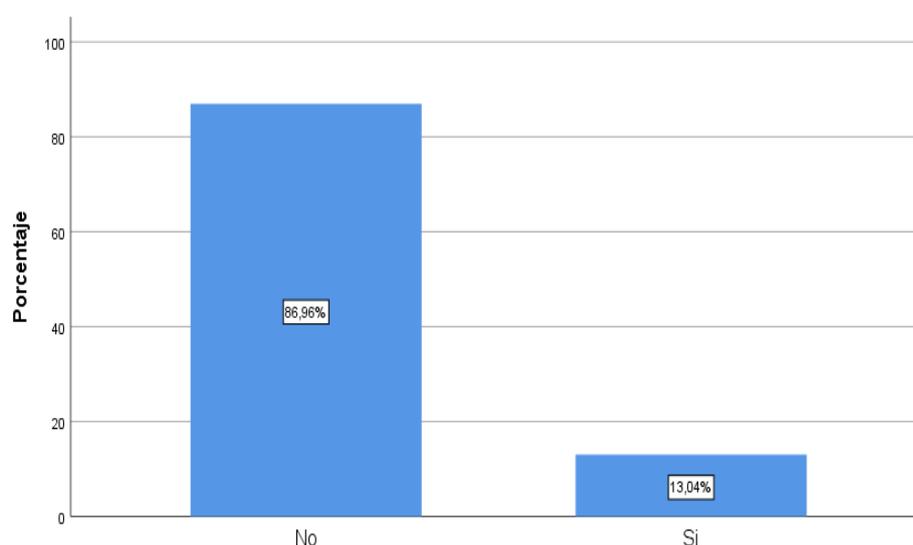
*¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	20	86,96	86,96
Válido Si	3	13,04	13,04
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 7**

*¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador cumplimiento de requisitos, del 100% de la muestra de estudio, el 86.96% indicaron que la mayor parte de créditos entregados a los clientes cumplen con los requisitos pertinentes, pero el 13.04% indica que sí existe créditos que no cumplen los requisitos para su desembolso. Se puede afirmar que en su mayoría de los créditos financieros no se desembolsan previa conformidad y cumplimiento de requisitos, pero se debe perfeccionar, ya que no debe efectuar créditos sino no cumplen los requisitos establecidos.

**Tabla 10**

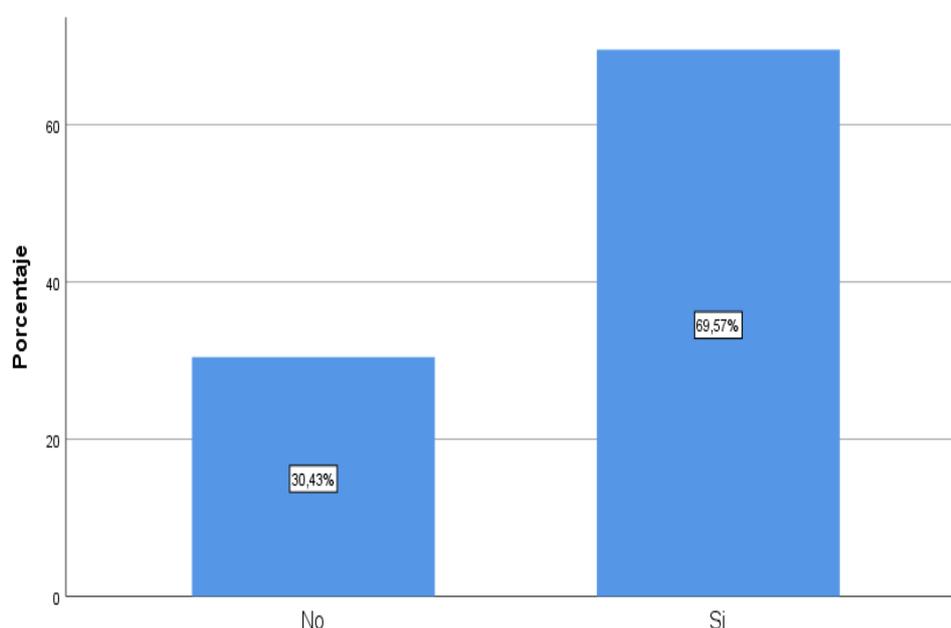
*¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,43	30,43
Válido Si	16	69,57	69,57
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 8**

*¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador vencimiento del crédito, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron el vencimiento de cuotas de créditos, se especifican detalladamente al cliente y además son supervisadas en el momento oportuno, pero el 30.43% indica que no. Se puede afirmar que, en su mayoría, de los créditos que se otorga al cliente se da a conocer el vencimiento de las cuotas según cronograma y fecha de pago, esto permite asegurar y comprometer al cliente el cumplimiento de la devolución del crédito otorgado.

**Tabla 11**

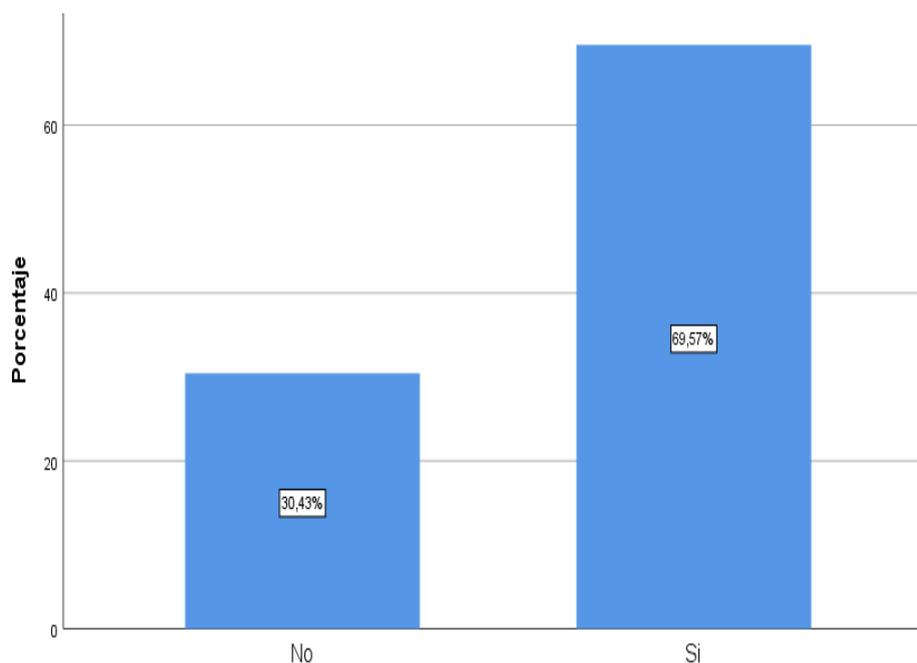
*¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	7	30,43
	Si	16	69,57
Total		23	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 9**

*¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador cronograma y fecha de cobranza, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron el vencimiento de cuotas de créditos, se especifican detalladamente al cliente y además son supervisadas en el momento oportuno, pero el 30.43% indica que no. Se puede afirmar que, en su mayoría de los créditos desembolsados se detallan el vencimiento del crédito por cada cuota, la cual es correcto, esto se debe a la existencia de un control de riesgos en la medida de prevenir el incumplimiento de pago del cliente.

## 4.1.2 CONTROL DE RIESGOS

Tabla 12

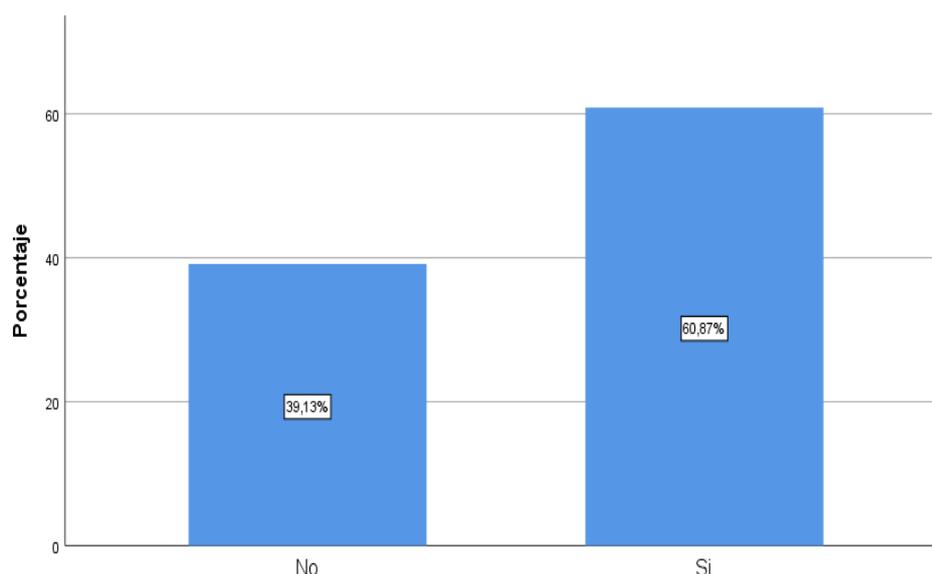
¿La evalúa de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	9	39,1	39,1
	Si	14	60,9	60,9
Total		23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 10

¿La evaluación de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita?



Nota. Encuesta 2024.

### Interpretación:

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador capacidad de pago, del 100% de la muestra de estudio, el 60.87% indicaron que la capacidad de pago de los clientes es efectuada de acuerdo con el crédito que este solicita, pero el 39.13% indica que no efectúan evaluación de la capacidad de pago. Se puede afirmar que, en gran parte, previo al otorgamiento del crédito se evalúa la capacidad de pago según la cantidad que solicita el cliente, la cual es favorable para prevenir riesgos, pero se debe perfeccionar esta función en todos los créditos, ya sean de montos menores.

**Tabla 13**

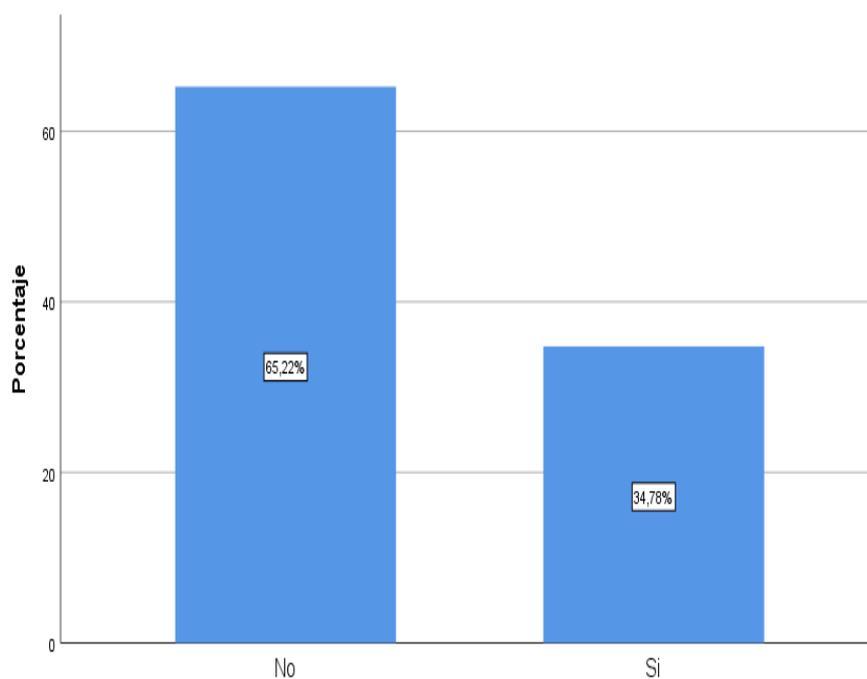
*¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	15	65,22	65,22
Válido Si	8	34,78	34,78
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 11**

*¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador garantía, del 100% de la muestra de estudio, el 65.22% indicaron que la garantía no es considerada como uno de los requisitos principales, porque si el cliente cuenta con la capacidad de pago es suficiente con ello, pero el 34.78% considera que la garantía es un requisito más importante ya que esto permite generar confianza en el cumplimiento de la devolución del crédito. Se puede afirmar, que aún se necesita mejorar y establecer la jerarquía y relevancia de la garantía ante el crédito financiero.

**Tabla 14**

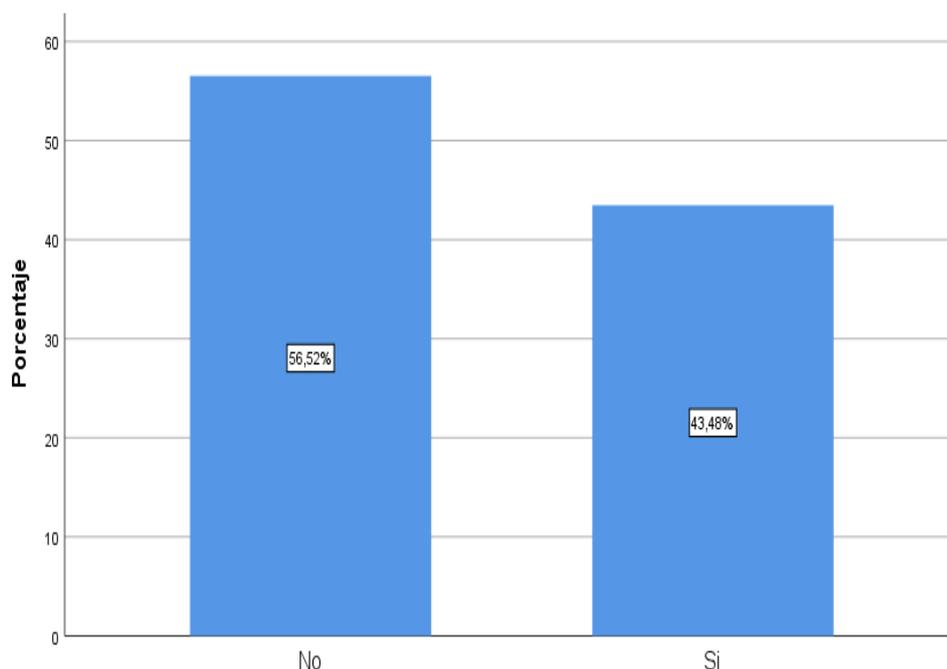
*¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
No	13	56,52	56,52
Válido Si	10	43,48	43,48
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 12**

*¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador riesgo de liquidez, del 100% de la muestra de estudio, el 56.52% indicaron que no se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados, la cual es un problema que perjudica a la gestión del crédito e incrementa el riesgo y probabilidad de pérdida de los créditos; pero el 43.48% indica que si efectúan el cálculo de riesgos de liquidez. Por tanto, es una función y responsabilidad de los analistas de crédito que deben efectuar a cada crédito que se otorgue para determinar su rentabilidad financiera y prevenir riesgos de pérdida.

**Tabla 15**

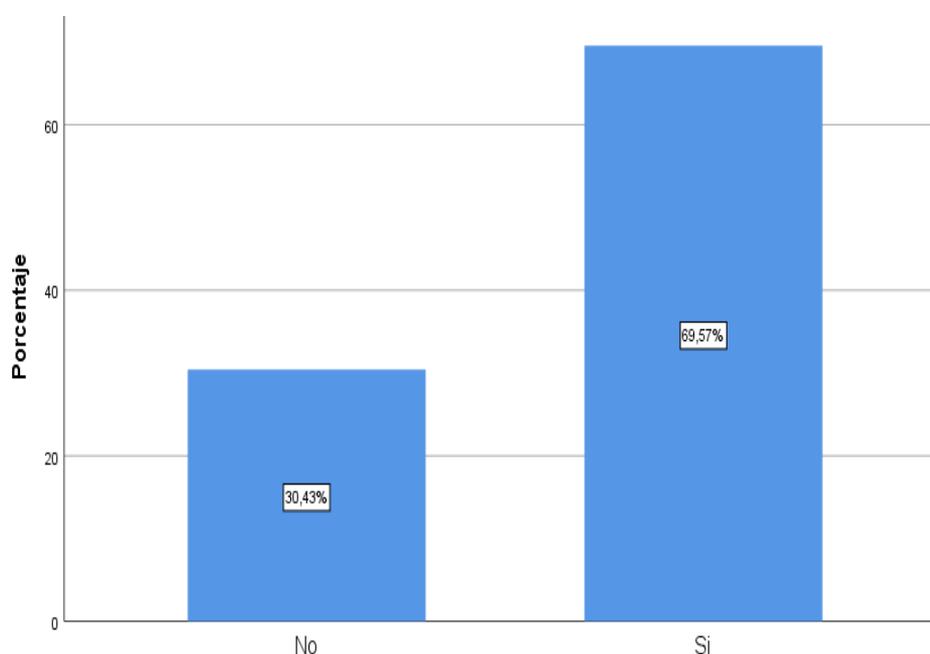
*¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	7	30,43	30,43
	Si	16	69,57	69,57
Total		23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 13**

*¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador probabilidad de riesgos, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron se analiza la probabilidad de riesgo de incumplimiento del retorno del crédito, la cual es favorable para la gestión del crédito, y poder prevenir riesgos de impago del cliente; pero el 30.43% indica que no se efectúa este tipo de análisis en los créditos otorgados, la cual es una debilidad que podría traer consecuencia de impago y pérdida en el retorno del crédito.

**Tabla 16**

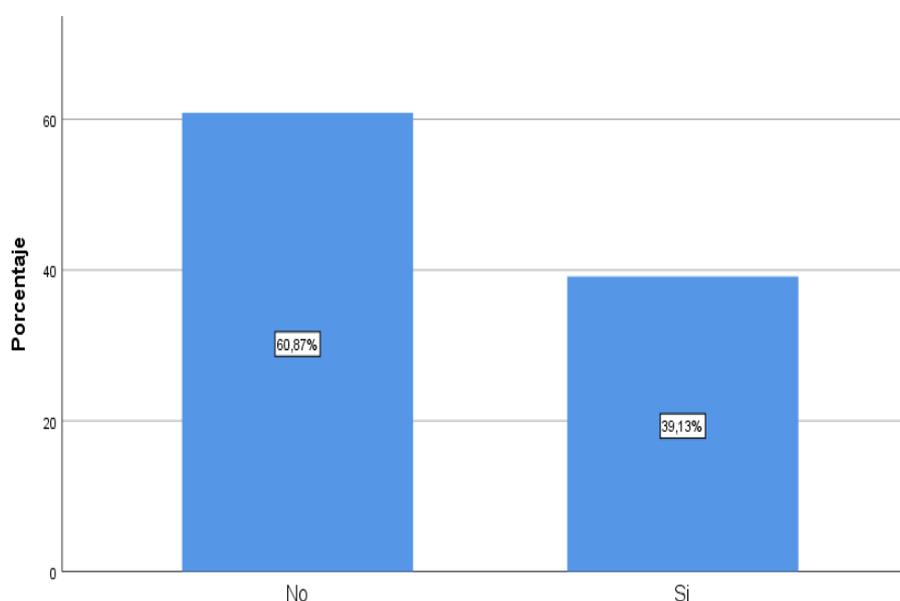
*¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	14	60,87	60,87
Válido Si	9	39,13	39,13
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 14**

*¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador consecuencias de riesgos, del 100% de la muestra de estudio, el 60.87% indicaron no se analiza la consecuencia de los riesgos, esto podrían traer consecuencias serias sobre los créditos que no se logran cobrar, siendo un problema. Por ende, es necesario identificar las consecuencias financieras que podrían traer por un crédito que no se logra cobrar; pero el 39.13% indica que si a veces se efectúa las consecuencias de los riesgos.

**Tabla 17**

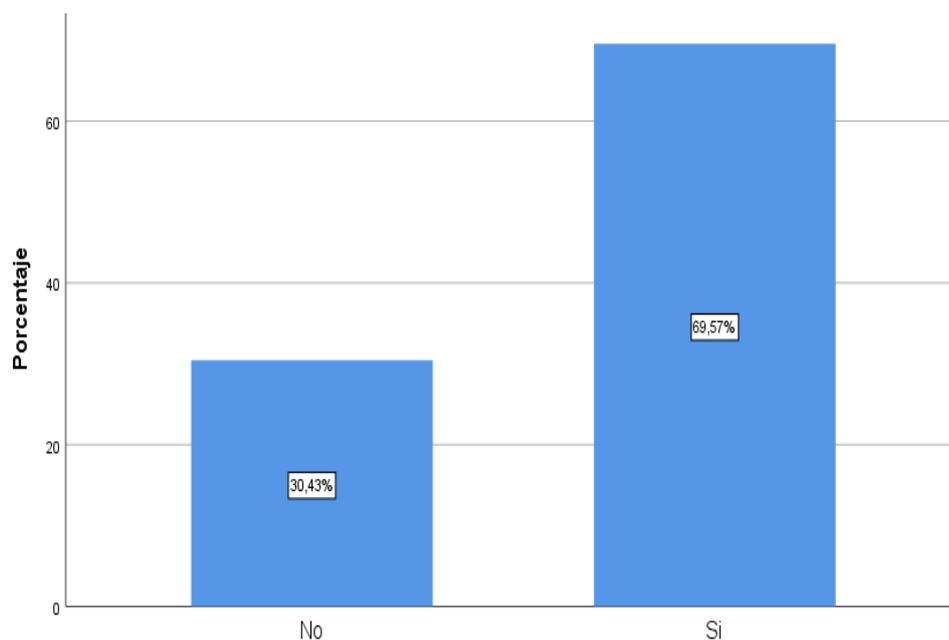
*¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial creditico del cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,43	30,43
Válido Si	16	69,57	69,57
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 15**

*¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial creditico del cliente?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador historial crediticio, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que, si efectúan la revisión del historial crediticio de cada cliente, la cual es una función obligatoria que debe realizarse, antes de aceptar una solicitud de crédito; pero el 39.13% indica que no lo realiza esta revisión al cliente. Por lo que se observa que en su gran mayoría se realiza el control y análisis de riesgos revisando el historial de cada cliente, pero esto se debe perfeccionar.

**Tabla 18**

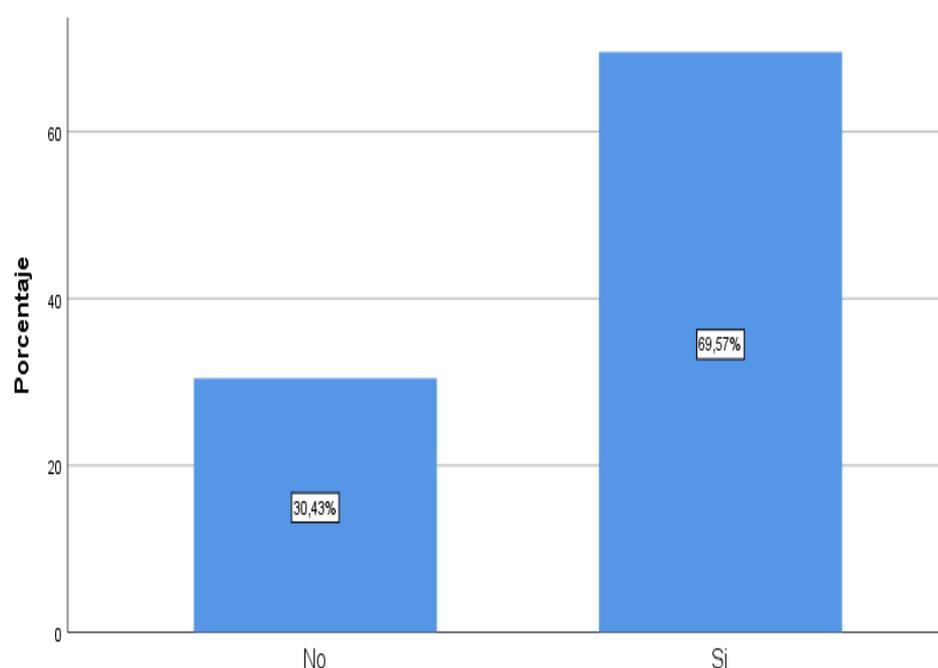
*¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,43	30,43
Válido Si	16	69,57	69,57
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 16**

*¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador seguimiento del crédito, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que, si realizan el seguimiento del crédito desembolsado, con la finalidad de identificar la capacidad del cliente ante el cumplimiento del pago mensual del crédito; pero el 30.43% indica que no lo efectúa este seguimiento, la cual es un problema, ya que todo crédito otorgado debe estar ligada a un seguimiento constante.

**Tabla 19**

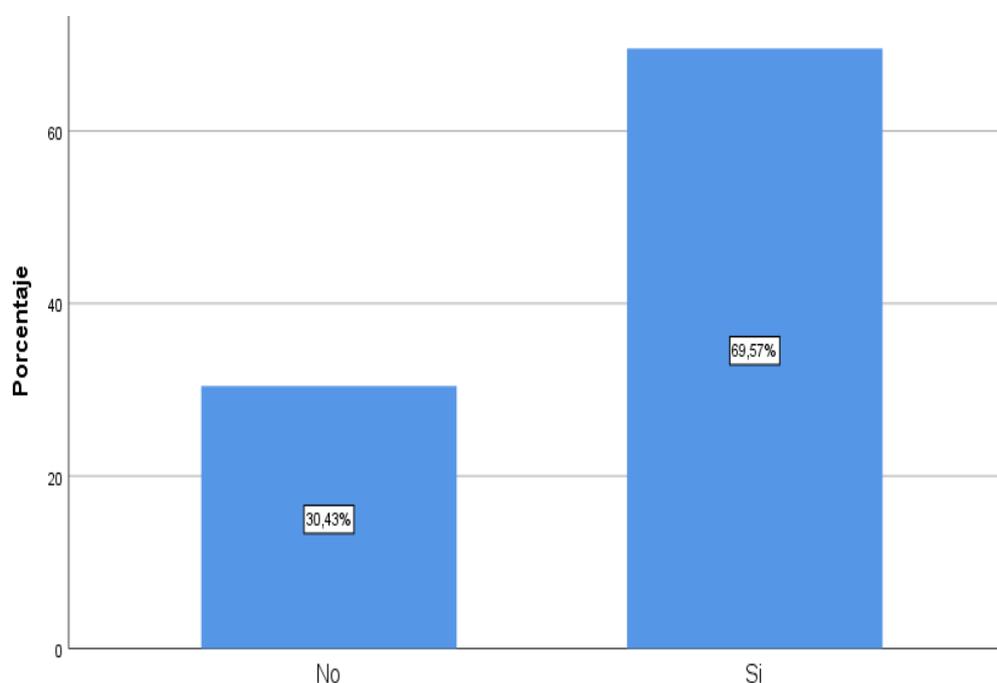
*¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	7	30,4	30,4
Válido Si	16	69,6	69,6
Total	23	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

**Figura 17**

*¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito?*



*Nota.* Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador revisión del comportamiento crediticio del cliente, del 100% de la muestra de estudio, el 69.57% indicaron que, se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente con la finalidad de implementar el tratamiento pertinente para prevenir riesgos de impago; pero el 30.43% indica que no lo hace, siendo una debilidad que se necesita con urgencia el fortalecimiento de esta función en los créditos otorgados.

**Tabla 20**

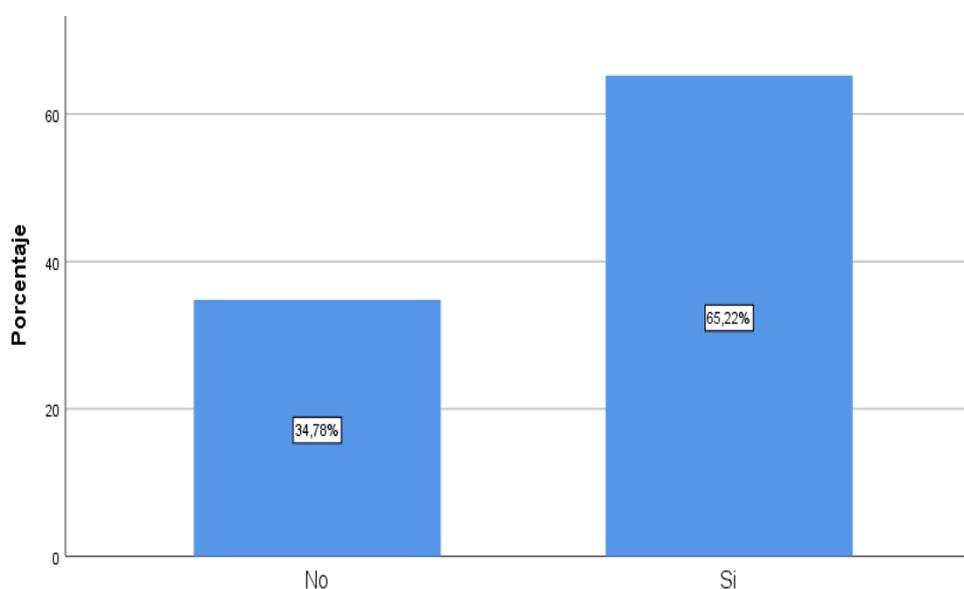
*¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	8	34,78	34,78
Válido Si	15	65,22	65,22
Total	23	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

**Figura 18**

*¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados?*



Nota. Encuesta 2024.

**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta efectuada sobre el indicador registro de informes”, del 100% de la muestra de estudio, el 65.22% indicaron que, se desarrollan informes sobre las actividades y resultados que se logran en los créditos desembolsado, con el fin de poder tomar decisiones y mejorar la gestión y control de riesgos en los créditos; pero el 34.78% indica que no se efectúa este informe. Es importante indicar que para implementar un tratamiento de los riesgos crediticos elaborar el informe financiero a raíz de los registros de crédito, ya que es un instrumento valioso para determinar el riesgo.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Con el fin de identificar la distribución muestral de las variables, y elegir la estadística adecuada para comprobar hipótesis se efectuó la prueba de normalidad de cada variable, ingresando valores de cada variable de estudio consiguiendo la tabla siguiente:

**Tabla 21**

*Análisis de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de créditos	,269	23	,000	,868	23	,006
Control de riesgos	,375	23	,000	,787	23	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Valores obtenidos por cada variable de estudio.

#### **Interpretación:**

Se identificó que la variable gestión de créditos alcanzó una significancia de 0,006 inferior al  $\alpha$ ,05 según la prueba de Shapiro-Wilk, y la variable control de riesgos alcanzó una significancia de 0,000 inferior al 0,05. En tal sentido, se afirma que ambas variables poseen una distribución paramétrica normal, es decir sus cambios son uniformes dentro del estándar 0,05. Al respecto Hernández et al. (2014) indica que las variables paramétricas son aquellas variables que se alinean dentro de un rango de significancia, y se pueden medir por intervalos, razones o rangos establecidos. En tal sentido, una de las estadísticas utilizadas para probar hipótesis con estos tipos de variables es la correlación de Pearson, cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Gestión de crédito

y = control de riesgos

rx.y= relación de las variables.

N = Número de encuestados

Cabe indicar el resultado estadístico de la investigación de interpretó según los rangos establecidos por Pearson:

**Tabla 22**

*Rango de correlación de Pearson*

---

-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

---

Correlación positiva perfecta (A mayor X, mayor Y o a menor X, menor Y de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)

*Nota.* Tabla extraída del libro de (Hernández et al.,2014).

#### 4.2.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

**HG:** La gestión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

**Tabla 23**

*Correlación entre Gestión de créditos y control de riesgos*

		Gestión de créditos	Control de riesgos
Gestión de créditos	Correlación de Pearson	1	,956**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Control de riesgos	Correlación de Pearson	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

*Nota.* Valores obtenidos del instrumento de estudio.

#### **Interpretación:**

En esta tabla se representa el nivel relacional entre variables de estudio, alcanzando un valor de 0,956 que establece correlación positiva muy fuerte entre gestión de créditos y control de riesgos, esto permite indicar que la gestión de créditos es una variable que se relaciona significativamente con el control de riesgos en un valor de  $0,00 < 0,05$ . De tal forma se acepta la hipótesis general formulada en la investigación. A mayor valor en la gestión de créditos mayor valor en el control de riesgos.

### 4.2.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

La primera hipótesis específica formulada fue:

**He1:** La planificación de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

**Tabla 24**

*Correlación entre planificación de créditos y control de riesgos*

		Planificación de créditos	Control de riesgos
Planificación de créditos	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Control de riesgos	Correlación de Pearson	,923**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

*Nota.* Valores obtenidos del instrumento de estudio.

#### **Interpretación:**

En esta tabla se representa el nivel relacional entre variables de estudio con la primera dimensión, alcanzando un valor de 0,923 que establece correlación positiva muy fuerte entre planificación de créditos y control de riesgos, esto permite indicar que la planificación de créditos es una dimensión que se relaciona significativamente con el control de riesgos en un valor de  $0,00 < 0,05$ . De tal forma se acepta la primera hipótesis específica formulada en la investigación. Por tanto, la planificación del crédito es un instrumento indispensable para controlar riesgos de los créditos que se colocan en el mercado.

La segunda hipótesis específica formulada fue:

**He2:** El procedimiento de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

**Tabla 25**

*Correlación entre procedimiento de créditos y control de riesgos*

		Procedimientos de créditos	Control de riesgos
Procedimientos de créditos	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Control de riesgos	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

*Nota.* Valores obtenidos del instrumento de estudio.

### **Interpretación:**

En esta tabla se representa el nivel relacional entre variables de estudio con la segunda dimensión, alcanzando un valor de 0,835 que establece correlación positiva considerable entre procedimiento de créditos y control de riesgos, esto permite indicar que el procedimiento de crédito es una dimensión que se relaciona significativamente con el control de riesgos en un valor de  $0,00 < 0,05$ . De tal forma se acepta la segunda hipótesis específica formulada en la investigación. Por tanto, el procedimiento del crédito son las secuencias internas que se efectúan desde la solicitud hasta el desembolso del crédito, en donde se efectúa el control de riesgos de los créditos en cada una de esas secuencias.

La tercera hipótesis específica formulada fue:

**He3:** La supervisión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024

**Tabla 26**

*La supervisión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024*

		Supervisión de créditos	Control de riesgos
Supervisión de créditos	Correlación de Pearson	1	,987**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Control de riesgos	Correlación de Pearson	,987**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

*Nota.* Valores obtenidos del instrumento de estudio.

### **Interpretación:**

En esta tabla se representa el nivel relacional entre variables de estudio con la tercera dimensión, alcanzando un valor de 0,987 que establece correlación positiva muy fuerte entre supervisión de créditos y control de riesgos, esto permite indicar que la supervisión de crédito es una dimensión que se relaciona significativamente con el control de riesgos en un valor de  $0,00 < 0,05$ . De tal forma se acepta la tercera hipótesis específica formulada en la investigación. Por tanto, se puede afirmar que la supervisión es una función que permite controlar los riesgos del crédito que se otorgan al cliente; así como monitorear el cumplimiento de requisitos y procedimientos del crédito.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al resultado de contrastación de la hipótesis general, se ha podido analizar la relación entre gestión de créditos y control de riesgos, en la que se pudo establecer correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio en un valor de 0,956 de significancia  $0,000 < 0,05$  (tabla 23). Que ha permitido afirmar que la gestión de créditos se relaciona significativamente con el control de riesgos. Este resultado coincide con la tesis de Llerena (2020) tesis titulada *Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada* indica cuya conclusión indica que el modelo de gestión de riesgos que se aplica en la Cooperativa en estudio enfatiza niveles de garantía, e implementar un plan financiero que permite estimar los riesgos según las capacidades de pago de los clientes; su estilo de gestión de riesgos después de las solicitudes de créditos y de su otorgamiento es una de las debilidades de la gestión de riesgos ya que no permite mitigar y prevenir riesgos anticipados antes de efectuar el desembolso financiero. La tendencia del incremento de solvencia patrimonial de la Cooperativa a partir de diciembre 2017 ha permitido incrementar de 0.5% a 10.5%, la cual es favorable; y la tendencia de riesgo financiero ante los indicadores son confiables del 2017 al 2018. Por su parte, Cosme (2023) en su tesis *Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021*, indica que la gestión financiera del crédito y el riesgo se relacionan en un 0,578 cual permite identificar que la gestión del crédito es un instrumento funcional de la Cooperativa para establecer medidas y planes financieros para canalizar de manera correcta el desembolso de los recursos financieros; así como también establece políticas para administrar los riesgos, en la que se identifican y se analizan los riesgos; se evalúan y controlan operaciones crediticias con el fin de prevenir riesgos de morosidad e incumplimiento. La planificación financiera se relaciona con el riesgo crediticio en un 0.676 que ha permitido resaltar su importancia para establecer acciones programadas de crédito y establecer procedimientos, estrategias y recursos que permitan administrar riesgos anticipadamente.

Situación que se necesita mejorar en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco, ya que se identificó que la gestión de créditos no está priorizando como requisito principal la garantía, más del 65.22% de la tabla 13 refieren que no se efectúa la garantía como un requisito para el autorizar el crédito. En la tabla 12 más del 56.52% mencionan que no se calcula el riesgo de liquidez del crédito otorgado. Y más del 60.87% de la tabla 16 indicaron que no se analiza la consecuencia de los riesgos que podrían traer los créditos desembolsados, siendo un problema que podrían traer consecuencias de pérdida a la entidad en estudio.

Con respecto al resultado de contrastación de la primera hipótesis específica, se ha podido analizar la relación entre planificación de créditos y control de riesgos, en la que se pudo establecer correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con la dimensión 1, en un valor de 0,923 de significancia  $0,000 < 0,05$  (tabla 24). Que ha permitido afirmar que la planificación de créditos se relaciona significativamente con el control de riesgos. Este resultado coincide con la tesis Cosme (2023) quien afirma que la planificación financiera se relaciona con el riesgo crediticio en un 0,676 que ha permitido resaltar su importancia para establecer acciones programadas de crédito y establecer procedimientos, estrategias y recursos que permitan administrar riesgos anticipadamente. La Cooperativa en estudio necesita mejorar y fortalecer sus planes financieros, así como mejorar el control de sus créditos desembolsados. Por su parte, Ramos y Choque (2020) indican que la evaluación crediticia cuantitativa permite identificar los riesgos del crédito, que en la Cooperativa más del 68.5% indica que es muy deficiente esta función, ya que no se tiene bien en claro el proceso del filtro de los expedientes de créditos. Con respecto a la evaluación cualitativa del crédito, alcanza un 78.9% de deficiencia la cual es preocupante para la gestión del crédito en la Entidad financiera, por lo que se identificó problemas en la elaboración e interpretación de estados financieros de las empresas que solicitan créditos. La base teórica de Checkley (2003) afirma que la planificación de crédito consiste proceso de establecer metas financieras, segmentar el mercado e integrar información de las capacidades de los clientes solicitantes de crédito. Situación que se necesita implementar en la Entidad Financiera Confianza

toda vez que en la tabla 3 se observa que más del 52.17% indican que no se logra colocar la cantidad de créditos planificados, ya que se carece de mayor consistencia y segmentación de mercado en la planeación crediticia. En la tabla 4 se observa que se cuenta con la segmentación de mercado y en la tabla 5 los encuestados indicaron que se tiene un manual de información financiera, pero esto no se llega a ejecutarse de manera efectiva.

Con respecto al resultado de contrastación de la segunda hipótesis específica, se ha podido analizar la relación entre procedimiento de créditos y control de riesgos, en la que se pudo establecer correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la dimensión 2, en un valor de 0,835 de significancia  $0,000 < 0,05$  (tabla 25). Que ha permitido afirmar que el procedimiento de créditos es un elemento fundamental para identificar los riesgos y controlarlas en el momento oportuno. Resultado que es comparada con Ramos y Choque (2020) en su tesis titulada Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018, afirman que no se consideran las garantías como un requisito principal en el procedimiento y evaluación del crédito, el historial crediticio en muchas ocasiones no tiene relevancia en la decisión crediticia, ya que mucho por desear lograr su meta obvian ese documento. Pero es importante indicar que la evaluación cualitativa del crédito permite identificar la capacidad de pago del socio, identificar el nivel de riesgo, así como las probabilidades de su incumplimiento, del crédito. Por ende, en la Cooperativa se necesita mejorar la gestión del crédito en todos sus procedimientos. Por su parte Avalos (2022) en su tesis titulada Factores determinantes del riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito – 2019, se ha identificado que en la Cooperativa existe un procedimiento de gestión de riesgos del crédito que adecua correctamente las garantías, se analiza anticipadamente los datos de los socios o empresas que solicitan créditos. Las operación y objetivos están bien definidas y se cumplen al pie de la letra. Asimismo, se cuenta con procedimientos de cobranza factibles y seguimiento de pos-crédito que facilita el retorno en el plazo establecido los recursos desembolsados. Existe bajo nivel de morosidad y se cuenta con un plan de seguimiento para su

coobrabilidad. Situación que se evidencia en la Entidad Financiera Confianza Huánuco, toda vez que en la tabla 6 se observa que más del 69.57% indican que los créditos colocados no cumplen con los requisitos que fueron desembolsados, ya que existen documentación de créditos que no tiene los requisitos. En la tabla 7 más el 30.43% refieren que hay créditos que se autorizan sin la evaluación previa del historial del cliente. Son situaciones que se deben atender para no caer en riesgos futuros que perjudiquen a la gestión de créditos financieros de la Entidad.

Con respecto al resultado de contrastación de la tercera hipótesis específica, se ha podido analizar la relación entre supervisión de créditos y control de riesgos, en la que se pudo establecer correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con la dimensión 3, en un valor de 0,987 de significancia  $0,000 < 0,05$  (tabla 25). Que ha permitido afirmar que la supervisión de créditos es una función indispensable para evaluar, monitorear y hacer seguimiento de los riesgos, con el fin de controlarlas. Resultado que es comparada con Yalta (2023) en su tesis de pregrado La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022, indicó que la supervisión del crédito es la acción de efectuar el seguimiento del crédito cuya importancia es de 0,575 en la gestión de los riesgos ya que permite disminuir riesgos de morosidad crediticia es una herramienta que permite tratar los riesgos y establecer programas de seguimiento de los créditos desembolsados, y en gran manera influye para disminuir la morosidad crediticia. Si el seguimiento es correcta y eficiente permitirá disminuir y prevenir la morosidad. Por su parte la teoría de Checkley (2003) la supervisión de créditos es una función importante que permite garantizar que los procedimientos y condiciones se hayan cumplido y que todo préstamo se haya efectuado de manera correcta y aceptable. Situación que se necesita mejorar en la Entidad Financiera Confianza Huánuco, toda vez que más del 30.43% de los encuestados indicaron que los créditos desembolsados cuyo vencimiento de pago esta con retraso no son supervisados oportunamente y en la tabla 11 más del 30.43% indicaron que no se establecen cronogramas y fechas para la cobranza, la cual es una situación que perjudica de manera negativa a la gestión del crédito de la entidad Financiera.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión de créditos y control de riesgos, ya que se pudo alcanzar un valor de 0,956 y significancia de  $0,000 < 0,05$  (tabla 23); la que permitió indicar que, en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco la gestión de créditos está en un nivel medio, ya que se identificó deficiencias tales como: en la tabla 13 el 65.22% indican que la garantía no es un requisito indispensable para autorizar el crédito; en la tabla 12 el 45.52% mencionaron que no se efectúa el análisis de riesgo de liquidez de los créditos otorgados y en la tabla 16 los encuestados manifestaron que no se analiza las consecuencias futuras de los riesgos de crédito; situaciones que originaría consecuencia y pérdidas futuras a la Entidad.
2. Se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre planificación de créditos y control de riesgos, ya que se pudo alcanzar un valor de 0,923 y significancia de  $0,000 < 0,05$  (tabla 24); la que permitió indicar que, en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco la planificación de créditos está en un nivel medio toda vez que se pudo identificar ciertas deficiencias tales como: en la tabla 3 más del 52.17% de los créditos planificados no se llegan a cumplirse, en la tabla 4 indican la segmentación de mercado se lleva a cabo para gestionar el crédito pero no se planifica eficientemente las actividades que se deben cumplir; en la tabla 5 la mayoría indican que no se llegan a cumplir el manual de información financiera planificada, la cual es evidencia de la poca asertividad de la planificación de créditos que podrían traer consecuencias de riesgos a la entidad estudiada.
3. Se concluye que existe una correlación positiva considerable entre procedimiento de créditos y control de riesgos, ya que se pudo alcanzar un valor de 0,835 y significancia de  $0,000 < 0,05$  (tabla 24); la que permitió indicar que, en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco el procedimiento de créditos está en un nivel medio toda vez que se pudo identificar ciertas falencias tales como: en la tabla 6 más del 69.57% indicaron que existen créditos colocados con documentos que carecen de cumplimiento de algún requisito; en la tabla 7 el 30.43% indicaron que se autorizan créditos para

el desembolso a pesar de no cumplir con el requisito pertinente, situación que traería consecuencia de riesgos y nivel de incumplimiento del retorno del crédito desembolsado.

4. Se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre supervisión de créditos y control de riesgos, ya que se pudo alcanzar un valor de 0,987 y significancia de  $0,000 < 0,05$  (tabla 25); la que permitió indicar que, en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco en la supervisión de crédito está en un nivel medio toda vez que se pudo identificar ciertas falencias tales como: en la tabla 10 más del 30.43% indicaron que no se realiza acciones de supervisión oportunas de los créditos y cuotas de pago vencidos; en la tabla 11 el 30.43% indicaron que en la entidad no se establecen cronogramas y fechas de cobranza de créditos vencidos; la cual es una debilidad del control de riesgos en la entidad en estudio, que traería serios problemas de recuperación o retorno de los créditos otorgados.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Administrador de la Entidad Financiera Confianza incluir a la garantía como requisitos principal e indispensable para autorizar el crédito, así como fortalecer el análisis de los riesgos de liquidez en base a los créditos otorgados con la finalidad de prevenir incumplimiento y altos niveles de riesgos por morosidad de créditos desembolsados a los clientes de la Entidad Financiera.
2. Se recomienda al Administrador de la Entidad Financiera Confianza, mejorar y fortalecer la planificación de créditos, segmentado el mercado de manera más asertiva, establecer y dar a conocer a los asesores de créditos las actividades estratégicas más factibles con la finalidad de mejorar el cumplimiento de las metas de crédito en la medida de lo planificado.
3. Se recomienda al Administrador de la Entidad Financiera Confianza, rediseñar y fortalecer el procedimiento de créditos ya que se observa que en mucho de los créditos otorgados no se está cumpliendo el debido proceso, se omite algunos requisitos para autorizar el crédito; por ende, es necesario incluir en un manual de procedimientos de créditos que debe ser cumplido con mucha rigurosidad, con la finalidad prevenir omisión de requisitos por parte de los asesores de ventas.
4. Se recomienda al jefe de operaciones de la Entidad Financiera Confianza, fortalecer las acciones de supervisión de créditos a las cuotas y créditos vencidos; así como establecer cronogramas de seguimiento a los clientes cuyos créditos fueron entregados, con la finalidad de controlar y monitorear el cumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes, y prevenir pérdidas para la entidad Financiera Confianza.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme, 5ta Edición. [https://books.google.co.ve/books?id=y\\_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Avalos, M. (2022). *Factores determinantes del riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7513>.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Crédito bancario por sectores productivos en América Latina y el Caribe*. Portal institucional BID. <https://publications.iadb.org/es/potencial-de-recuperacion-pospandemia-credito-bancario-por-sectores-productivos-en-america-latina-y>.
- BBVA. (2015). *La documentación que debe presentar para pedir un crédito*. Portal institucional BBVA. <https://www.bbva.com/es/la-documentacion-debemos-presentar-pedir-credito/>.
- BBVA. (2024). *¿Qué es una meta financiera?* Portal BBVA. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/portabilidad-que-es-una-meta-financiera.html>.
- BBVA. (2024). *¿Sabes cuál es tu capacidad de pago?* Portal institucional BBVA. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/capacidad-de-pago.html#:~:text=Para%20conocer%20tu%20capacidad%20de,los%20intereses%20que%20este%20genere>.
- BBVA. (2024). *Cobranza de letras y facturas*. Portal Institucional BBVA. <https://www.bbva.pe/empresas/productos/cobros-y-pagos/cobranza-de-letras-y-facturas.html#:~:text=Cobranza%3A%20incluye%20la%20cancelaci%C3%B3n%20o,el%20pago%20de%20tus%20deudas>.
- BBVA Continental. (2024). *¿Qué es la segmentación de mercado?* Portal institucional BBVA. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/empresas/segmentacion-de-mercado.html>.

- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. Profit Editorial. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF.
- Brito-Cabrera, & Vásconez-Acuña. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 7(1), 404-429. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1808>.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación Científica*. Biblioteca Nacional del Perú. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_).
- CEPAL. (2006). *Dinámica y desafíos de la inversión para impulsar una recuperación sostenible e inclusiva*. Publicaciones CEPAL. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f221aa4c-8df5-439f-aaa4-f4b1bb5c0e82/content.
- Checkley, K. (2003). *Manual para el análisis del riesgo de crédito*. Ediciones Gestión 2000 S.A. [https://books.google.com.pe/books?id=u2\\_gLRHKHCwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=u2_gLRHKHCwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill-Interamericana Editores. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Admin.
- Cohen, C., Calvo, A., Garibian, S. y Calvo, P. (2023). América Latina - Panorama bancario por país. *Publicaciones S&Global*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.spglobal.co

*m/\_assets/documents/ratings/es/pdf/2023/2023-11-27-america-latina-panorama-bancario-por-pais.pdf.*

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. Portal Institucional CEPAL. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f221aa4c-8df5-439f-aaa4-f4b1bb5c0e82/content.](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f221aa4c-8df5-439f-aaa4-f4b1bb5c0e82/content)
- Cosme, B. (2023). *Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. [http://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4202.](http://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4202)
- Díaz, C. y Torres, S. (2023). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda, periodos 2021 – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130932.](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130932)
- Financiera Confianza. (s.f.). *Quiénes somos*. Portal institucional Financiera Confianza. [https://confianza.pe/confianza/nuestra-financiera.](https://confianza.pe/confianza/nuestra-financiera)
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. [https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf.](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)
- ISO 31000. (2018). *Norma internacional ISO 31000: Administración y gestión de riesgos*. Portal ISO. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf/cb482b2c-afd9-4699-b409-0732a5261486.](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf/cb482b2c-afd9-4699-b409-0732a5261486)
- Llerena, R. (2020). *Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. [https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31824.](https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31824)
- Mejía, D. y Saavedra, M. (2022). *Inclusión financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?* Publicaciones CAF.

<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>.

- Pomares, R. (2022). *Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84689>.
- Quezada, L. (2019). *Metodología de la investigación*. Empresa Editora Macro EIRL. <https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=2>.
- Ramos, M. y Choque, V. (2020). *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional UJCM. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/955>.
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, L., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa. [https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29).
- SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Portal institucional SBS. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.
- SBS. (2023). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. Portal institucional SBS. <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/informe-de-estabilidad-del-sistema-financiero>.
- Silva, G. (2023). *Cartera de crédito castigada y refinanciada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39743>.
- Tamayo, M., Gonzales, C., Mata, V., Fonet, B. y Cabrera, Á. (2020). *La gestión de riesgos: Herramienta estratégica de gestión empresarial*. Portal Institucional Editorial Universo Sur. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/informe-de-estabilidad-del-sistema-financiero>.

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/114/1/La%20gestion%20de%20riesgos.pdf.
- Van, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf.
- Vela, S. y Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vera, C. y Titelman, D. (2013). *El sistema financiero en América Latina y el Caribe: Una caracterización*. Portal institucional del CEPAL. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d0aff0da-49d0-4ff7-b3e1-5c8cf1a545e5/content.
- Yalta, R. (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://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/3976>.

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

Atanacio Sumaran, T. (2024). *Gestión de créditos y control de riesgos en la entidad financiera confianza, Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente				
¿Cómo se relaciona la gestión de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?	Analizar la relación entre la gestión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	La gestión de créditos se relaciona con el de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	Gestión de créditos	de	Planificación de créditos	Meta financiera Segmentación de mercado Información	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada
					Procedimientos de créditos	Documentación de crédito Autorización de crédito Desembolso del crédito Cumplimiento de requisitos	<b>Enfoque</b> Cuantitativo
					Supervisión de créditos	Vencimiento Cobranza	<b>Nivel de investigación</b>
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	Descriptivo Correlacional	
¿Cómo se relaciona la planificación de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera	Determinar la relación entre la planificación de créditos y el control	La planificación de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera	Control de riesgos	de	Identificación de riesgos	Capacidad de pago Garantías	correlacional <b>Diseño de Investigación</b>

Confianza, Huánuco 2024?	de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	Confianza, Huánuco 2024	Riesgo de liquidez			
¿Cómo se relaciona el procedimiento de créditos con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?	Identificar la relación entre el procedimiento de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	El procedimiento de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	Probabilidad	Análisis de riesgos	de	No experimental
¿Cómo se relaciona la supervisión del crédito con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024?	Mostrar la relación entre la supervisión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	La supervisión de créditos se relaciona con el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024	Consecuencias			<b>Tipo de Muestreo</b>
			Historial crediticio			
			Seguimiento del crédito	Tratamiento de los riesgos	de	No probabilístico
			Revisiones			<b>Técnica e instrumento</b>
			Registro informes		de	Encuesta y cuestionario

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario permitirá recabar información descriptiva con la finalidad de efectuar el estudio académico de investigación titulada: GESTIÓN DE CREDITOS Y CONTROL DE RIESGOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA, HUÁNUCO 2024. En tal sentido estaré agradecida por su apoyo y tiempo en el relleno de las preguntas siguientes:

Marque con una “x” la respuesta que crea conveniente

<b>PREGUNTAS</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>No</b>	<b>Si</b>
Variable Independiente:	Gestión de créditos	
<b>Dimensión 1</b>	<b>Planificación</b>	<b>de</b>
¿Se logra colocar la cantidad de créditos que se establece en la meta financiera?		
¿La segmentación de mercado es un instrumento utilizado para planificar la colocación de créditos?		
¿Se cuenta con el manual de información financiera que explica los procesos y requisitos para acceder a un crédito?		
<b>Dimensión 2</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>de</b>
¿Durante el tiempo que viene laborando, se ha percatado que en la documentación de crédito se ha omitido algún requisito para el desembolso?		
¿La autorización del crédito es realizada previo cumplimiento de los requisitos y evaluación historial del cliente?		
¿Durante el desembolso del crédito se detecta procedimientos omitidos que son necesario para efectuar el dicho desembolso?		
<b>Dimensión 3</b>	<b>Supervisión</b>	<b>de</b>
¿Durante el tiempo que labora en la entidad financiera Confianza existió créditos desembolsados que no cumplían los requisitos pertinentes?		
¿El vencimiento de las cuotas de créditos desembolsados son establecidas y supervisadas oportunamente?		
¿Se establecen cronogramas y fechas de cobranzas de créditos vencidos?		

Variable dependiente:	Control de riesgos
<b>Dimensión 1</b>	<b>Identificación de riesgos</b>
¿La evalúa de la capacidad de pago de los clientes se efectúa según la cantidad de crédito que solicita?	
¿La garantía es uno de los requisitos obligatorios para toda cantidad de créditos?	
¿Se calcula el riesgo de liquidez de los créditos otorgados?	
<b>Dimensión 2</b>	<b>Análisis de riesgos</b>
¿Se analiza la probabilidad de incumplimiento del retorno del crédito por parte del cliente?	
¿Existen créditos vencidas cuyas consecuencias ocasionaron el castigo de esos créditos?	
¿Usted según sus funciones efectúa la revisión del historial creditico del cliente?	
<b>Dimensión 3</b>	<b>Tratamiento de los riesgos</b>
¿Se efectúa el seguimiento mensual del crédito desembolsado para asegurar su retorno y su utilización por parte de los clientes?	
¿Se efectúa la revisión del comportamiento crediticio del cliente a quien se le otorga un crédito?	
¿Se emiten registros de informes sobre las actividades y resultados alcanzados por los créditos desembolsados?	

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

**Sumilla:** Solicito Autorización para aplicar cuestionario de investigación

SR. ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA - HUÁNUCO

Yo, Cisneros Hurtado Kelly Melissa identificado con número de DNI 71061096, domiciliado en el AA.HH. Manuel Gonzales Prada Mz. A Lote Lt – 25 Amarilis, Huánuco, con teléfono celular número 987901457 y correo electrónico thaliialuz27@gmail.com, ante usted con el debido respeto a su representada me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de aplicar cuestionario de investigación, recorro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR AUTORIZACIÓN** de permiso al suscrito, para ingresar a los ambientes de la empresa **ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA-HUÁNUCO** para realizar la ejecución de la encuesta generada por el trabajo de investigación (TESIS) titulada **“GESTIÓN DE CREDITOS Y CONTROL DE RIESGOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA, HUÁNUCO 2024”**, cuya finalidad es para optar el Título de **CONTADOR PÚBLICO**, en la Universidad de Huánuco. Tenido en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es el conocimiento público, que, para la obtención de grado o título, la ejecución de las tesis resulta indispensable, acreditar las evidencias inherentes para los cuales se obtuvieron los datos de la investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huánuco 15 de abril del 2024

Atentamente,

  
Thalia Luz Atencio Sumari  
71061096

  
Atendido

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, **EDWIN WALTER LAURENCIO PONCE**, identificado con el tipo de documento de identidad N° 42245013 reconozco haber informado sobre los beneficios, riesgos y molestias, así como también mis derechos y responsabilidades, también reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por tanto, **ACEPTO** participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y CONTROL DE RIESGOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA, HUÁNUCO 2024**

Desarrollado por: **ATANACIO SUMARÁN, THALÍA LUZ** en Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco, y **ADMITO** haber sido informado que el objetivo de la investigación es:

**Analizar la relación entre la gestión de créditos y el control de riesgos en la Entidad Financiera Confianza, Huánuco 2024**

Me han indicado también que la investigación ingresara a las instalaciones de las instalaciones de la **ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA** para efectuar la encuesta a cada uno de los asociados.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de la investigación no será usada para ningún propósito, fuera de este estudio sin mi consentimiento.

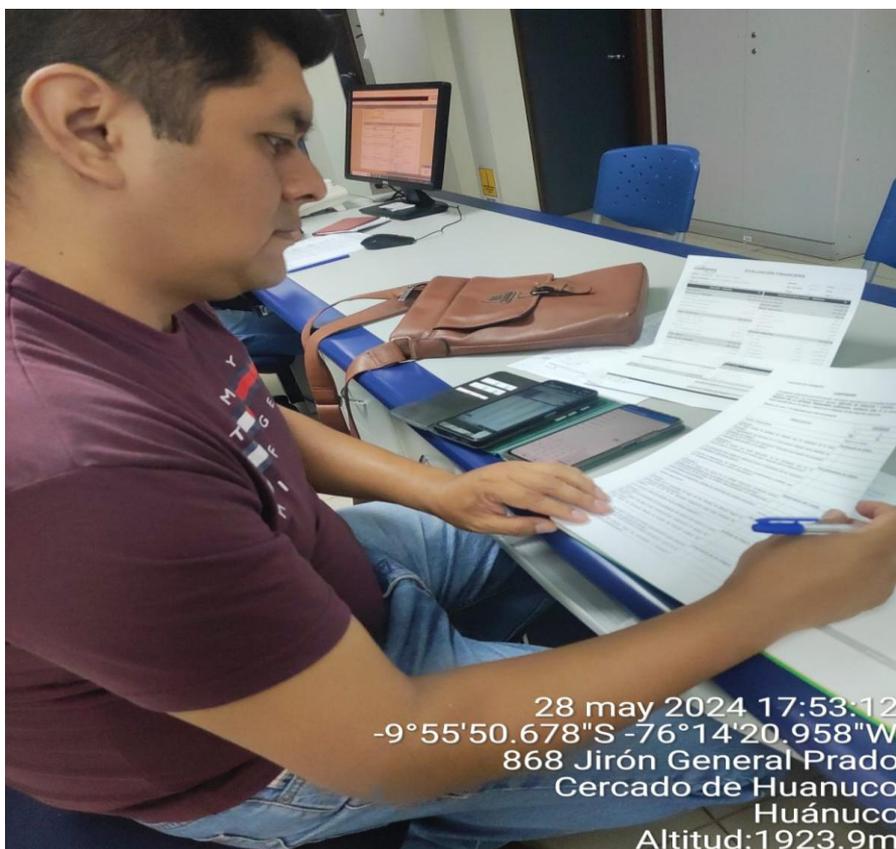
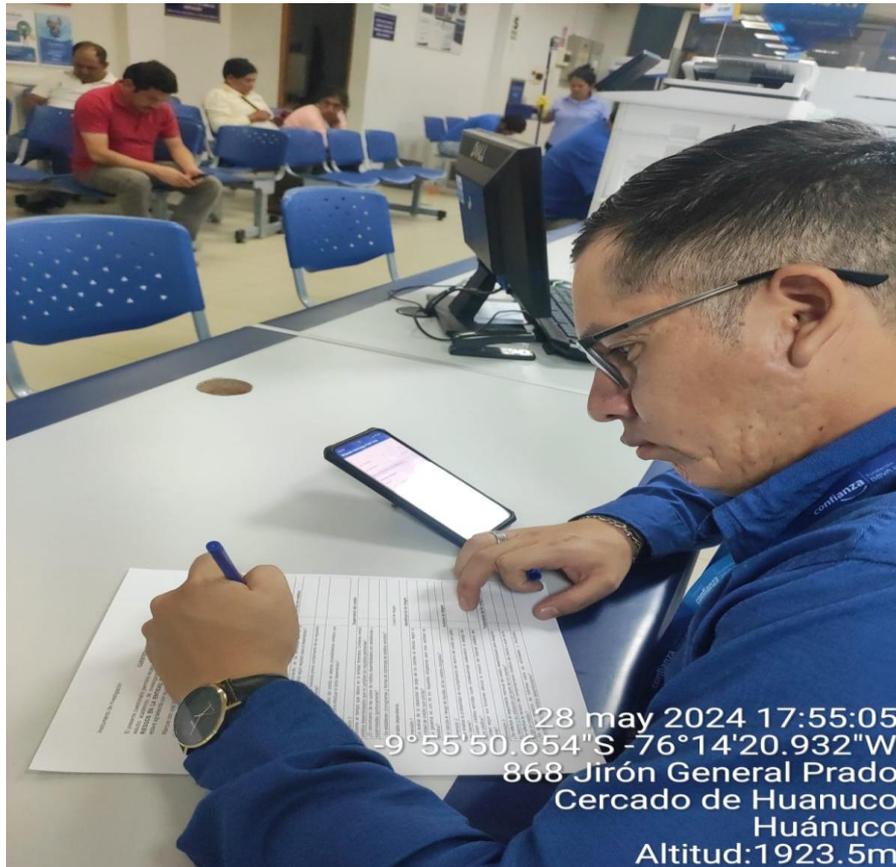
Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo modo cuando así lo desee, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puede contactar a: **ATANACIO SUMARÁN, THALÍA LUZ**, al celular 987901457

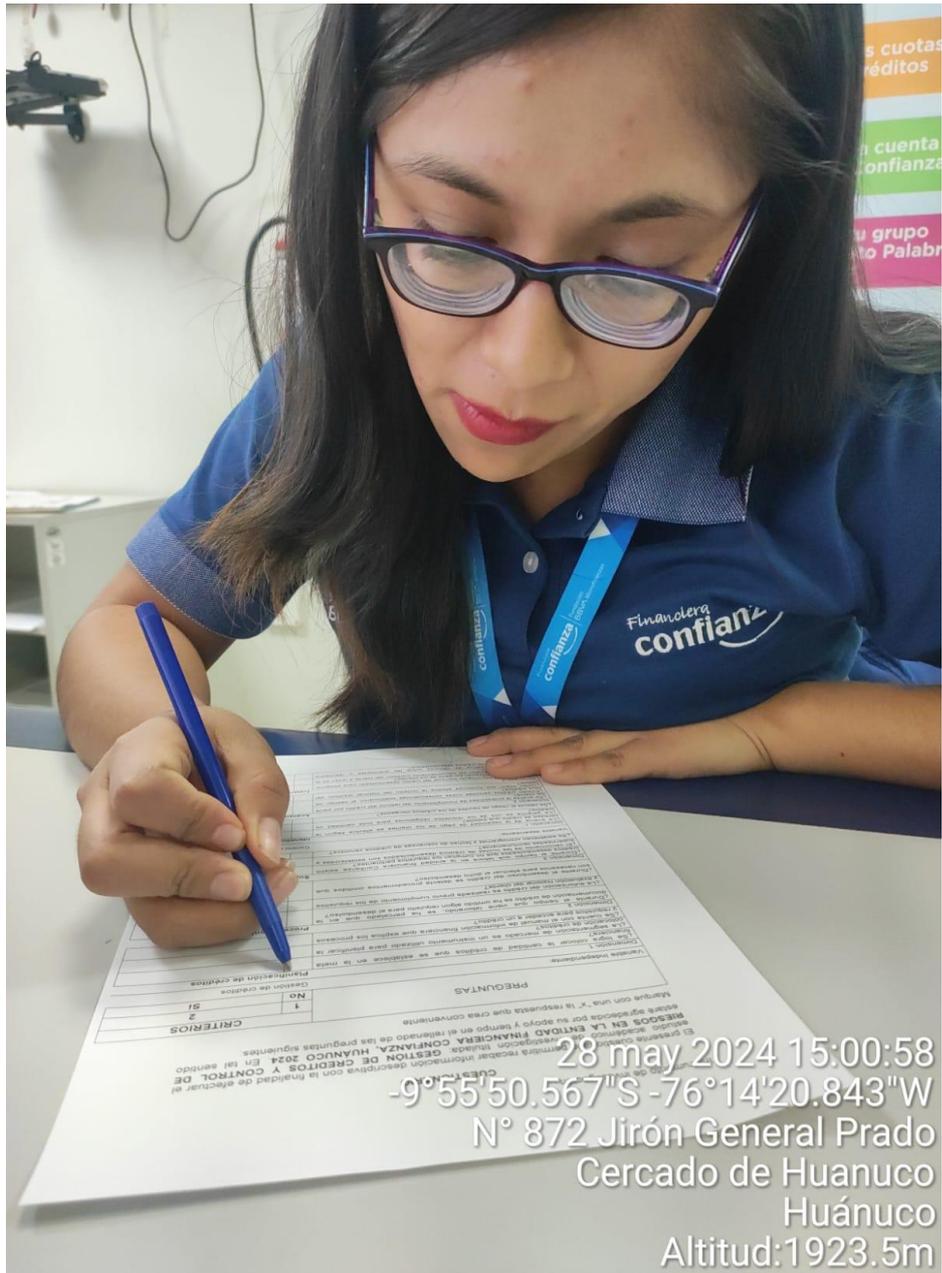
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 15 de abril del 2024



## ANEXO 4 GALERÍA DE FOTOS







28 may 2024 12:23:41  
-9°55'50.516"S -76°14'20.851"W  
N° 872 Jirón General Prado  
Cercado de Huanuco  
Huánuco  
Altitud:1923.5m



28 may 2024 12:07:51  
-9°55'50.634"S -76°14'20.967"W  
868 Jirón General Prado  
Cercado de Huánuco  
Huánuco  
Altitud: 1923.9m

