

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



**TESIS**

---

**“Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro  
y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Cosme Bautista, Betzabe Melitza

ASESORA: Alegria Solorzano, Mariluz

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y 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): 73298357

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41533585

Grado/Título: Magister en ciencias administrativas gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-1738-2979

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Jara y Claudio, Nilton Alejandro	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	22433914	0000-0003-2231-138X
2	Caqui Rayo, Pasión Gregorio	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	40149680	0000-0003-1376-6657
3	Condezo Figueroa, Carlos Manuel	Maestro en gerencia pública	22514666	0000-0003-0849-9590

# H

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

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

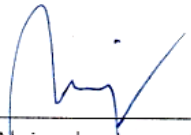
Mtro. Nilton Alejandro Jara y Claudio	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Pasión Gregorio Caqui Rayo	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Carlos Manuel Condezo Figueroa	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **Resolución N° 1748-2022-D-FCOMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE LOS MILAGROS, AMBO 2021”**, presentado por la Bachiller, **COSME BAUTISTA, Betzabe Melitza**, para optar el **título Profesional de Contadora Pública**.

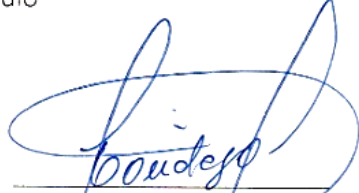
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 5.10 horas del día **06 del mes de diciembre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Nilton Alejandro Jara y Claudio  
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Pasión Gregorio Caqui Rayo  
**SECRETARIO**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Carlos Manuel Condezo Figueroa  
**VOCAL**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mariluz Alegría Solórzano, asesor(a) del PA Contabilidad y Finanzas y designado(a) mediante documento: Resolución N°RESOLUCIÓN N° 516-2022-D-FCEMP-EAPCF-UDH del estudiante, COSME BAUTISTA, Betzabé Melitza, de la investigación titulada:

**“GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR D ELOS MILAGROS, AMBO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% 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.

Fecha: 08/05/23



---

Apellidos y Nombres: Mariluz Alegría Solórzano

DNI N°: 41533585

Código Orcid N° : 0000-0002-1738-2979

# TESIS POST SUSTENTACIÓN

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

ÍNDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.upp.edu.pe">repositorio.upp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

## **DEDICATORIA**

Se la dedico en primer lugar a mis padres por darme la vida y cuidar de mí.

A mi hijo Max quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y ser un ejemplo para él.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Magister Alegría Solórzano Mariluz, por su asesoramiento y conocimientos se pudo lograr con la elaboración del trabajo de investigación.

Agradecimiento a los maestros de la Universidad de Huánuco, en especial del programa académico de Contabilidad y Finanzas, que a través de sus enseñanzas he podido aprender y desarrollar las capacidades para desempeñar la Carrera de contabilidad.

Finamente, agradezco a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo por su gran apoyo e interacción en el desarrollo del cuestionario, la cual permitió desarrollar la 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 .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICO.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.5.1. EN EL ACCESO DE LA OBTENCIÓN DE DATOS.....	19
1.5.2. EN LO ECONÓMICO.....	19
1.5.3. EN EL TIEMPO .....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23



2.2.	BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1.	GESTIÓN FINANCIERA .....	25
2.2.2.	RIESGO CREDITICIO.....	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.....	39
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	39
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	39
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 .....	43
3.1.3.	DISEÑO .....	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1.	POBLACIÓN .....	45
3.2.2.	MUESTRA.....	45
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	46
3.3.1.	TÉCNICA .....	46
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	47
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	47
3.4.1.	TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	47
3.4.2.	TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV.....		48
RESULTADOS.....		48
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	48
4.1.1.	GESTIÓN FINANCIERA .....	48
4.1.2.	RIESGO CREDITICIO.....	57

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
4.2.1. DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	70
4.2.2. DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	71
CAPITULO V.....	74
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS.....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros Ambo .....	45
Tabla 2 Muestra de estudio .....	46
Tabla 3 ¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos? .....	48
Tabla 4 ¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos? .....	49
Tabla 5 ¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito? .....	50
Tabla 6 ¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito? .....	51
Tabla 7 ¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar? .....	52
Tabla 8 ¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron? .....	53
Tabla 9 ¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios? .....	54
Tabla 10 ¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo? .....	55
Tabla 11 ¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito? .....	56
Tabla 12 ¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos? .....	57
Tabla 13 ¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago? .....	58
Tabla 14 ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito? .....	59
Tabla 15 ¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada? .....	60

Tabla 16 ¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagados por los acreedores? .....	61
Tabla 17 ¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados? .....	62
Tabla 18 ¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable? .....	63
Tabla 19 ¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa? .....	64
Tabla 20 ¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos? .....	65
Tabla 21 Distribución y prueba de normalidad de variables .....	67
Tabla 22 Correlación entre variables gestión financiera y riesgo crediticio..	70
Tabla 23 Relación entre planificación financiera y riesgo crediticio .....	71
Tabla 24 Relación entre capacidad financiera y riesgo crediticio.....	72
Tabla 25 Relación entre evaluación previa y riesgo crediticio .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?.....	48
Figura 2 ¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?.....	49
Figura 3 ¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito? .....	50
Figura 4 ¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?.....	51
Figura 5 ¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar? .....	52
Figura 6 ¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?.....	53
Figura 7 ¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?.....	54
Figura 8 ¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?.....	55
Figura 9 ¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito? .....	56
Figura 10 ¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?.....	57
Figura 11 ¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?.....	58
Figura 12 ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito? .....	59
Figura 13 ¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada? .....	60
Figura 14 ¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagados por los acreedores? .....	61

Figura 15 ¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados? .....	62
Figura 16 ¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable? .....	63
Figura 17 ¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa? .....	64
Figura 18 ¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos? .....	65
Figura 19 distribución normal de la variable gestión financiera .....	68
Figura 20 distribución normal de la variable Riesgo crediticio .....	68
Figura 21 valores de las variables y dimensiones.....	69
Figura 22 jerarquía de coeficiente de correlación de Pearson.....	70

## RESUMEN

La investigación ha desarrollado contenidos que comprenden con el tema de gestión financiera y riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, con la finalidad de analizar su relación entre ambas variables y resaltar la importancia de la gestión financiera para prevenir riesgos de créditos. La investigación se elaboró en el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada no experimental, cuyo instrumento fue el cuestionario aplicada a una muestra de diez (10) sujetos integrados por administrador, analistas y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo. Se pudo analizar que la gestión financiera y el riesgo crediticio se relacionan significativamente alcanzándose un valor de 0,578 concluyéndose que la Cooperativa en estudio encuentra en la gestión financiera una herramienta indispensable para planificar los créditos, administrar riesgos financieros, evaluar y controlar las operaciones crediticias con la finalidad de minimizar riesgos que perjudiquen la liquidez y solvencia de los créditos otorgados.

**Palabras Claves:** Gestión, crédito, evaluación, garantía, planificación, riesgos.

## ABSTRACT

The research has developed contents that comprise the topic of financial management and credit risks in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, with the purpose of analyzing the relationship between both variables and highlighting the importance of financial management to prevent credit risks. The research was elaborated in the quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental applied type, whose instrument was the questionnaire applied to a sample of ten (10) subjects integrated by administrator, analysts and credit advisors of the Cooperative of Savings and Credit Señor de los Milagros de Ambo. It was possible to analyze that financial management and credit risk are significantly related, reaching a value of 0.578, concluding that the Cooperative under study finds in financial management an indispensable tool for credit planning, financial risk management, evaluation and control of credit operations in order to minimize risks that could harm the liquidity and solvency of the loans granted

**Keywords:** Management, credit, evaluation, evaluation, guarantee, planning, risk, etc.



## INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras en el país están implementando mejores acciones y políticas para minimizar riesgos crediticios. El buen desempeño de la gestión financiera ha logrado ser un instrumento de mayor trascendencia en las entidades financieras, que está permitiendo garantizar el buen desarrollo de las operaciones crediticias, no solamente para las entidades financieras sino para sus clientes, alcanzado altos niveles de liquidez y solvencia. Los riesgos de créditos se nutren al no ejecutar planes adecuados y asertivos; al no cumplir los procedimientos financieros establecidos; y al dejar de lado la importancia de la evaluación crediticia para determinar la capacidad y solvencia de los clientes. Por lo tanto, se puede afirmar que la gestión financiera es una herramienta fundamental para administrar y prevenir los riesgos de crédito.

La presente investigación titulada GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE LOS MILAGROS, AMBO 2021 se elaboró de acuerdo al esquema de investigación establecida por la Universidad de Huánuco:

En el primer capítulo, está la descripción y formulación del problema, así como los objetivos, limitaciones y la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo, está el marco teórico, antecedentes internacional, nacional y local, bases teóricas y operacionalización de variables.

En el tercer capítulo, está la metodología, integrado por el tipo, enfoque, nivel, diseño de estudio, la población, la muestra, técnica e instrumento.

En el cuarto capítulo están los resultados y contratación de hipótesis.

En el quinto capítulo esta la discusión de resultados y seguidamente se especifican las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo, las entidades financieras en el desarrollo de sus actividades enfrentan riesgos externos relacionados principalmente a la coyuntura económica del país vinculadas a riesgo social, cambiario, de mercado, riesgo legal y riesgos internos relacionados a la incertidumbre inherente a las operaciones que realiza, es decir de la colocación de crédito en la obtención de liquidez a través de su sistema y procedimientos de crédito.

Así, uno de los problemas más relevantes que enfrentan las instituciones financieras a nivel mundial en estos últimos años están relacionadas con la gestión financiera y sus riesgos de no planificar eficientemente las estrategias, disminución en la rigurosidad de los estándares de evaluación crediticia, inadecuado manejo del riesgo del portafolio crediticio, falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas que pueden deteriorar significativamente la capacidad de pago de sus contrapartes. (Aparicio et al.,2017, p.8-9)

En tiempos de la crisis de la pandemia covid19, en el mundo se ha visto fuertes impactos de riesgos crediticios probando niveles de morosidad y disminución de liquidez en las entidades financieras. Al respecto Carrascosa (2021) indica que “La propagación del coronavirus en Europa durante el primer trimestre de 2020 provocó, en un primer momento, un intenso estrés financiero, con un incremento significativo de la volatilidad y fuertes presiones de liquidez en todo tipo de mercados” (p.32).

Los principales países europeos, además de desarrollar instrumentos para mantener el acceso de familias y empresas al crédito bancario, han tenido que fortalecer las capacidades financieras, replanteando planes financieros, adecuando procedimientos y estableciendo acciones de evaluación control de sus créditos con la finalidad de amortiguar altos niveles

de riesgos de impago por los usuarios que vinieron siendo afectadas por esta crisis del coronavirus. (Carrascosa, 2021, p.16)

La economía en el Perú, ha venido experimentado sosteniblemente un crecimiento elevado en su economía, siendo un elemento clave para la expansión que ha permitido ensanchar colocaciones del sistema financiero, pero esto ha permitido incrementar un índice de riesgos de crédito de manera significativa que hoy en día es un problema en las entidades financieras. No obstante, el comportamiento del riesgo financiero en el Perú, entre los años 2017 a 2019, existieron altos porcentajes de colocación de créditos, de manera bancarizados en el sistema financiero, estas incrementaron la zona de riesgo crediticio, por muchos factores interno de las entidades bancarias. Ante ello, las entidades financieras peruanas están implementando su fuerza crediticia a través de elementos de gestión financiera que les permite minimizar riesgos realizando prácticas de evaluación, seguimiento y administración de los procedimientos de crédito (Aparicio et al.,2017).

Cabe mencionar que, en tiempos de pandemia, el sistema financiero fue el sector que menos ha sido afectada ya que estas obtenían intereses de colocaciones pasadas. En el mes de octubre, la solvencia de sus capitales tuvo un porcentaje de 15.7% la cual es un indicador mucho más de los que estipula el requerimiento de la ley es decir del 10%. El gran aprovisionamiento de capitales y las capitalizaciones de utilidades permitieron a las entidades financieras fortalecer la liquidez y rentabilidad en tiempos de la pandemia. Estos elementos han actuado como un soporte que ha permitido generar mayores ganancias en tiempos de incertidumbre tales como desempleo, el impago por el confinamiento social y escenarios traumáticos de la pandemia (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2020).

Distintos gobiernos corporativos, industrias financieras, cajas, cooperativas y consejos de administración de bancos indicaron que el indicador más fuerte de riesgo que afecta es el riesgo de crédito la cual tiene una mayor magnitud, esto ha sido preocupación para dar mayor importancia

en la administración de riesgos en las entidades financieras. (Jiménez, 2019, p.19)

La administración de riesgos consiste en realizar un estudio previo de los desembolsos crediticios antes que sean materializadas deben de ser orientadas por las entidades financieras que permitan tomar decisiones asertivas para el desembolso del crédito, simplificando altos riesgos de las operaciones y probabilidades que coadyuvan el cuidado eficiente del capital. Esta tiene la función de garantizar estabilidad y solvencia en la empresa, “a través de un adecuado manejo de los riesgos financieros, y administración equilibrada de la rentabilidad que permitan asumir riesgos en las operaciones, de tal forma optimizar la relación riesgo-rendimiento” (Mejía y Núñez, 2017)

Por otro lado, centrándonos en nuestra región, se percibe que las entidades financieras de Huánuco:

Una de las causas que originan altos riesgos crediticios es cuando no se realiza una evaluación eficiente de los créditos a las empresas, deficiente planificación estratégica y programación financiera estas traen muchos efectos adversos en los objetivos de la entidad financiera, por ello al existir mayores indicios de evaluaciones de créditos inadecuados, procedimientos complicados, ausencia de control y seguimiento post crédito, más niveles de riesgos se tendría. (Werlen, 2017, p.14)

En la ciudad de Ambo del departamento de Huánuco, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros fue instalada hace más de 50 años en la ciudad de Cerro de Pasco, expandiéndose en la ciudad de ambo hace más de 18 años, que han venido ofreciendo ahorros, créditos y en especial beneficios sociales al servicio de sus socios. Pero, no obstante, se ha generado múltiples riesgos de retorno del crédito colocado, ya que existen altos niveles de morosidad e impago, trayendo consecuencias bajos niveles de liquidez para la entidad financiera.

En consecuencia, se tuvo la necesidad de realizar un estudio descriptivo sobre la Gestión financiera y el riesgo creditico en esta institución

financiera, en la cual se verificó las debilidades y fortalezas de la gestión financiera que permitieron proporcionar acciones de mejoras de la administración de riesgos de los créditos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ✚ ¿De qué manera se relaciona la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ✚ ¿De qué manera se relaciona la Planificación financiera con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?
- ✚ ¿De qué manera se relaciona la Capacidad financiera con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?
- ✚ ¿De qué manera se relaciona la Evaluación previa con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- ✚ Analizar la relación que existe entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Determinar la relación que existe entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021
- ✚ Explicar la relación que existe entre la Capacidad financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de

los Milagros, Ambo 2021

- ✚ Determinar la relación que existe entre la Evaluación previa y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021

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

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

A través de indagación y discusión de resultados con las bases teóricas respecto a la gestión financiera, nos permitieron aportar nuevos conocimientos y aportes que sean de gran utilidad para fortalecer capacidades financieras y minimizar los riesgos crediticios la cual fue de mucho para responder a la realidad problemática en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICO**

A partir de la discusión entre teorías, definiciones e investigaciones de terceros con los resultados de nuestra investigación, se proporcionó conocimientos y enfoque nuevos acerca de la gestión financiera y riesgo crediticio que permitan ser valioso para disminuir la problemática de riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, de tal manera se pueda generar elementos esenciales de prácticas en la gestión financiera para alcanzar estándares de rentabilidad, y solvencia en la muestra de estudio.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación diseño un instrumento de estudio adecuándose a una metodología científica, las cuales permitieron describir y analizar las variables de gestión financiera y riesgo crediticio para conseguir resultados relevantes que logren dar valor y generar confianza de su uso en otras investigaciones.

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

### **1.5.1. EN EL ACCESO DE LA OBTENCIÓN DE DATOS**

Uno de las circunstancias que se tuvo en el transcurso de la elaboración de la presente investigación, fue el acceso de la información o datos de la muestra estudio, ya que en muchas entidades financieras existe el recelo de la información, logrando ser un inconveniente para la investigación, pero esto fue lograda a través de la presentación de un documento que permitió la autorización.

### **1.5.2. EN LO ECONÓMICO**

A pesar de estimar un presupuesto para la elaboración del trabajo de investigación, se tuvo varianza en los costos de materiales y servicios antes consignadas en la estructura del presupuesto, debido a cambios volátiles de precios que se está viviendo en la actualidad.

### **1.5.3. EN EL TIEMPO**

En la investigación el tiempo es un factor muy importante más cuando se realiza las actividades de recolección de datos, muchos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, por sus labores diarias que cumplen, nos proporcionaron un tiempo muy reducido.

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

La investigación fue viable, porque la tesista gestionó de manera más factible los medios y recursos necesarios para minimizar las limitaciones y conseguir la presentación de la presente investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Pérez (2020) tesis doctoral: El riesgo en la información financiera, el objetivo fue establecer la importancia de la información financiera para minimizar riesgos de crédito, investigación de revisión de datos, presentada en la Universidad Complutense de Madrid, cuya conclusión indica que la información financiera permite generar garantía en la gestión de créditos minimizando probabilidades de riesgos; a través de la información podemos determinar la capacidad de liquidez y la solvencia, que permitan hacer un análisis de elementos de crédito para hacer frente sus obligaciones ante terceros, ya que para acceder a un crédito financiero es necesario filtrar capacidades de inversión y formular planes específicos que exijan cumplir con requisitos para el desembolso financiero. La información financiera guarda una relativa importancia para los usuarios y demuestra gran responsabilidad como entidad, ya que los flujos financieros generan altos riesgos de crédito y es necesario dar a conocer estos escenarios que permita tomar decisiones en su momento para disminuir riesgos, y los propios gestores deberían dotarse de mecanismos de control interno que garanticen la emisión de información financiera fiable.

Seijas (2019) tesis doctoral: Evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de micro finanzas Uruguay, el objetivo fue analizar y predecir el riesgo de crédito en una institución financiera, utilizó la metodología analítica, técnicas estadísticas de evaluación y predicción explicativa, investigación presentada en la Universidad de Santiago de Compostela, España, cuya conclusión indica que para la sostenibilidad y eficiencia en un mercado del crédito cada vez más competitivo, es necesario aplicar herramientas de crédito tales como la



planificación financiera que permitan programar, diseñar procedimientos y desarrollar estrategias y tácticas para minimizar riesgo de impagos y promover la sostenibilidad financiera, en un marco de reducción del tiempo y costos administrativos derivados de la concesión de microcréditos a emprendimientos. Los riesgos crediticios es un elemento que las entidades financieras y empresas de Uruguay deben tener muy en presentes ya que a partir de ese indicador tomaran decisiones para gestionar créditos. Por un lado, las entidades financieras tendrán la importancia de evaluar historiales de solvencia y liquidez de las empresas para otorgar créditos y por otro lado las empresas tendrán que identificar sus capacidades para poder cubrir riesgos y obligaciones.

Araiza (2019) tesis de maestría: Capacidad financiera y bienestar de la población de bajos ingresos. el caso de Amextra finanzas, el objetivo fue analizar la fortaleza financiera de Amextra Sofinco, investigación revisión bibliográfica y documental cualitativa, utilizo la entrevista como instrumento de estudio, presentada en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, cuya conclusión menciona en la organización en estudio, que la solidez financiera está vinculada con la capitalización que a su vez permite que los riesgo de su activos están siendo reguladas y estandarizadas por las autoridades internacionales, de la misma forma los fondos provistos cuyo fin es cubrir el riesgo, el comportamiento de la capacidad financiera con respecto al lineamiento estratégico y ser de la organización, se vinculan en sus resultados garantizando un buen soporte en la administración de los créditos y de los ahorros de los usuarios que colocaron para la disposición que permitan desembolsar créditos según sea la necesidad y finalidad que estas tendrían, para ello fue necesario realizar actividades de planificar los créditos de manera estratégica que garantice y disminuya el riesgos.

## **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Gonzales (2022) tesis de maestría: Gestión financiera y evaluación de créditos en la financiera Crediscotia, Tarapoto, 2021, el objetivo fue determinar la relación de la gestión financiera y evaluación de créditos, investigación básica, transversal, descriptivo no experimental, utilizo el cuestionario como instrumento de investigación, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, cuya conclusión indica que la gestión financiera permite efectivamente significancia en las acciones de evaluación de crédito permitiendo desarrollar programas canalizadas a minimizar riesgos y obtener solvencia económica evitando clientes morosos; realizar evaluación previa en los créditos permite controlar y analizar las capacidades de pago de los usuarios y el rendimiento de los créditos en el plazo establecido; antes de dar y aprobar un crédito, es indispensable evaluar las capacidades de pago de los clientes, garantía, historial y sobre todo comportamiento financiera la cual permite disminuir probabilidades de impago y disminuir riesgos de créditos colocados.

Domínguez y Chávez (2018) tesis de pregrado: Influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura agencia Huánuco periodo 2016 al 2017, cuyo objetivo fue fijar la conducta de análisis crediticio que permitan disminuir su riesgo, investigación tipo teórica, básica descriptivo, utilizo la encuesta y análisis documental para realizar la investigación, presentada en la Universidad Peruana los Andes Huancayo, cuya conclusión muestra que a través del análisis crediticio permite minimizar evidentemente que los objetivos establecidas de la Caja Piura se cumplan, toda vez que evaluar y revisar los procesos internos de crédito permiten valorar y detectar los riesgos para incluir practicas más adecuadas como el sistema de control, acciones de planificación, procedimientos que garanticen la solvencia y coadyuvar resultados significativos; medir la capacidad crediticia de los usuarios permitirá observar factores que probabilidades de cumplimiento de pago de las cuotas en las fechas programadas.

Huayhuameza (2018) tesis de pregrado: Gestión financiera en la Empresa Malvex del Perú SA. 2018, cuyo objetivo fue proponer estrategias para mejorar la gestión financiera, investigación fue de sintagma holístico y enfoque mixto, utilizo la entrevista como instrumentos de investigación, presentado a la Universidad Norbert Wiener, conclusión que indica que para mejorar la gestión financiera es necesario formular medios de estrategias que estructuren actividades de planificación, control, programación y sistemas de procedimientos que permitan solucionar y mejorar los efectos de los recursos invertidos; cabe indicar que la empresa Malvex del Perú SA, tiene problemas vinculadas a liquidez, por consecuencia vinculadas a elementos como la planificación y organización, que no están establecidas según los objetivos que se desea alcanzar, administración ineficiente en el uso de los recursos, las cuales debiéndose pagar las obligaciones financieras lo utilizan para financiar gastos que no generan ninguna liquidez la cual incrementa riesgos en sus inversiones.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Pizarro (2021) tesis de pregrado: Relación de la tecnología crediticia y manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera, Tocache 2020, cuyo objetivo fue observar la importancia de la administración de los créditos, metodología utilizada fue aplicada, transversal, utilizo el cuestionario como instrumento de investigación, presentado en Universidad de Huánuco, cuya conclusión indica que el manejo de los riesgos financieros permitirán alcanzar niveles de solvencia y seguridad en el retorno de los créditos otorgados, ya que administrar riesgos haciendo usos de acciones de evaluar y de un análisis previo del comportamiento crediticio del usuario, ayudara garantizar y verificar la capacidad de pago; otro aspecto importante para mejorar y disminuir riesgos crediticos es la coordinación entre las áreas de ventas, analistas, cobranza y de control de crédito, la cual canalizará los procedimientos que se tienen que cumplir para aprobar y

desembolsar un crédito a los usuarios, en ese sentido, eso aún falta perfeccionar en las agencias crediticias de la ciudad de Tocache.

Barreras (2021) tesis de pregrado: Factores que implican morosidad crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito Tocache LTDA, Tingo María 2018, cuyo objetivo fue verificar si la evaluación crediticia determinan la morosidad de crédito, el estudio perteneció al nivel descriptivo, diseño documental no experimental, utilizo la ficha de observación y la entrevista como instrumento de investigación, presentado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, conclusión que refiere; la falta de objetividad y un adecuado sistema de evaluación crediticia por parte de la Cooperativa siempre existirá morosidad de créditos y muy preocupantes si esto no se llega a corregir; la evaluación crediticia permite determinar la capacidad de pago, establecer el rendimiento que se obtendrá por el crédito, y el cumplimiento de pago de los usuarios, para ello la organización debe implementar formas crediticios, capacitar al personal y constantemente seguimiento; diseñar nuevos enfoques de evaluación y procesos de créditos, que permitan incluir acciones y técnicas de evaluar capacidades y comportamientos financieros de los usuarios.

Alegría (2019) tesis de pregrado: Debilidades en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache limitada agencia Tingo María, cuyo objetivo fue informar la conducta de la evaluación y control interno de los riesgos operacionales, investigación aplicada cuantitativa, descriptivo correlacional no experimental – transversal, utilizo la técnica de observación, entrevista y revisión documentaria para desarrollar la investigación, presentado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, conclusión menciona que una deficiente evolución y control interno en el proceso crediticio traerá consecuencias muy serias, incrementando altos niveles de riesgos del retorno de los desembolsos de crédito por los incumplimientos de pago; la falta de programar estrategias y procedimientos críticos dificulta que la administración de riesgos de la Cooperativa tome decisiones asertivas para su cobranza; por ello es indispensable realizar acciones

de retroalimentación de los desembolsos de crédito y revisar constantemente el cumplimiento del cronograma de pagos de la cartera de clientes con la finalidad de poder minimizar riesgos de impagos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera ha tenido varios enfoques y prácticas en el transcurso de la vida de las organizaciones que permitieron “ser una herramienta de gestión para administrar adecuadamente el flujo o movimiento de los recursos financieros con la finalidad de obtener rentabilidad y solvencia” (Terrazas, 2009, p.4). En tal sentido podemos mencionar algunos autores e investigadores que definen de la siguiente manera:

Martínez (2016) “La gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de unos objetivos” (p.18).

Sigüenza (2021) “Gestión financiera es la capacidad que tiene una entidad para hacer frente a sus obligaciones financieras” (p.33).

Aching (2006) “Habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes, además facilita examinar la situación financiera de la compañía frente a otras” (p. 15).

Terrazas (2009) La gestión financiera es una actividad que se realiza con el fin de dirigir y controlar los recursos financieros de la organización de tal manera que se pueda obtener mejores resultados cada periodo” (p.4).

Cibran et al. (2013) “La gestión financiera proporciona reglas y técnicas que ayudan optimizar el desenvolvimiento de los procesos de gerencia en la entidad. Asimismo, ayuda en la elaboración de directrices generales para en el plan estratégico” (p.6).

Por su parte Martínez (2005) sostiene lo siguiente:

La teoría de gestión financiera, ayuda a evidenciar el procedimiento y medir los resultados permitiendo responder con decisiones trascendentales brindando una solución adecuada; la gestión financiera es la encargada de analizar las decisiones y acciones en la empresa, incluyendo su logro, manejo y control. (p.20)

Por ende, la gestión financiera está disponible para gestionar eficazmente los bienes de la empresa y obtener información precisa para tener la capacidad de análisis para poder tomar la decisión correcta en mejora de la organización y así obtener resultados óptimos (Córdoba, 2012).

La gestión financiera se vincula directamente con el logro de las ganancias en la organización, y si esta no es manejada adecuadamente se perjudicará a los recursos de la organización, afectándose al rendimiento del capital y disminución de rentabilidad y la liquidez (Trujillo, 2021).

Asimismo, la aplicación de herramientas correctamente de gestión permitirá mejorar la administración financiera, logrando que la supervisión de actividades, las planificaciones estén orientadas a través de una programación y procedimiento bien definida para dar solución a riesgos que se pueden evidenciar en el lapso de su ejecución (Terrazas, 2009).

A partir de las teorías y definiciones de los autores mencionadas podemos aportar que la gestión financiera en las entidades bancarias y financieras es un “conjunto de elementos que permiten minimizar riesgos de incobrabilidad de los fondos colocados en los usuarios; elementos como planificación financiera, capacidad financiera y evaluación que permite medir capacidades crediticias, rendimiento crediticio y probabilidades del cumplimiento de pago” (Martínez, 2005).

### **2.2.1.1. PLANIFICACIÓN FINANCIERA**

Conjunto de procesos de planificar considerando elementos externos e internos que podrían repercutir en ella en el transcurso de llevarse a cabo las actividades económicas, por lo que se debe desarrollarse fijando objetivos y estableciendo procedimientos (Morales y Castro, 2014)

Por su parte Huayhuameza (2018) afirma que realizar planificación financiera es una tarea muy comprometedor para obtener resultado y minimizar riesgos de capitales por ello “la organización debe elaborar pasos que le permitan tomar decisiones de tal manera que pueda tomar en cuenta todos los factores que lo afectan, esto originará que se opte por una salida acertada y que se solucione el problema” (p.33). No obstante, la planificación financiera es una función que permite identificar conflictos y reconocer oportunidades con la finalidad de establecer objetivos, procedimientos y actividades para que de esta manera se pueda solucionar oportunamente inconvenientes frente a un hecho inesperado; y realizar seguimiento constante de las decisiones tomadas para controlarlas.

Tanto como Morales y Castro profesores investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México indican lo siguiente:

La planeación financiera necesita de actividades de análisis de los flujos financieros, proyectarse de decisiones de inversión ejecutadas, observar el comportamiento de los resultados del financiamiento, así como identificar distintas alternativas e impactos, vinculándose a crear valor en la empresa, con la finalidad de conocer el desempeño financiero, demostrar la capacidad y que procedimientos mejorar, si en todo caso se exista indicios desfavorables, se debe ejecutar un plan de contingencia que permita disminuir

los riesgos del financiamiento e inversión (Morales y Castro, 2014, p.20).

Formular planeación financiera, se realiza a través de un diagnóstico de la situación actual, identificando las oportunidades y reconociendo amenazas, fuerzas, y desventajas, que permita anticipar el futuro describiendo escenarios de riesgos, y durante el proceso de la planeación debe existir acciones que permitan verificar que los objetivos se cumplan y poder medir indicadores de su desempeño financiero.

La planeación financiera de acuerdo al enfoque crediticio se establece de la siguiente manera:

- Programación. Consiste en “una técnica que permite seleccionar instrumentos de política económica y cuantificar los valores adecuados de esos mismos instrumentos, para alcanzar los objetivos o metas de política en un tiempo determinado” (García, s.f.).
- Procedimiento. Es el curso del proceso del crédito consistida en serie de pasos o procesos que van desde la solicitud del crédito hasta su desembolso. Los procedimientos de crédito son los que permiten llevar un control y análisis al momento de otorgar un determinado crédito (Castillo et al., 2016).
- Estrategia y táctica. Consiste en formular estrategias específicas vinculadas para alcanzar los objetivos empresariales, estas son importantes en el desarrollo de las actividades y acciones necesarios la cual permiten resultados efectivos a corto plazo (Morales y Castro, 2014).

#### **2.2.1.2. CAPACIDAD FINANCIERA**

El buen desempeño de capacidad financiera y operativa en las instituciones financieras permanente demanda actualización en la tecnología y sistemas de crédito que permita garantizar la



solvencia del crédito que se otorga, rediseñar técnicas comerciales con excelencia para el eficiente en el servicio al cliente, realizar control de los procedimientos de crédito y repotenciar el soporte frente a incumplimientos de pago, cuya finalidad es velar los costos, maximizar ganancias y permanecer en el mercado incrementando cobertura y ampliando más carteras de cliente.

Entre estudio recientes halladas, algunos incluyen que las capacidades financieras de las entidades financieras deben incorporar estrategias más adecuadas a la realidad, de modo que:

Una institución financiera con emprendimiento adecuada en el mercado se fortalece competitivamente para superar las estrategias tradicionales y procesos que permitan incorporar nuevas técnicas de gobierno, liderazgo eficaz que proporcione suficiente información de manera transparente en la entidad financiera que permita fortalecer a los integrantes de la compañía lograr desarrollo y rentabilidad. (Araiza, 2019, p.22)

Para ello, es fundamental verificar constantemente el funcionamiento del control de los créditos y de sus procedimientos practicando auditorías de rutina no programadas en las estrategias incorporadas, “para determinar el rendimiento de los créditos o identificar fraudes que puedan provocar importantes pérdidas y desconfianza en el sector, tanto del público como de las autoridades regulatorias aumentado mayores riesgos crediticios” (Araiza, 2019).

- Garantías del crédito. Consiste las exigidas solicitadas por el acreedor que permite asegurar el compromiso de pago, en caso exista un incumplimiento de crédito; estas pueden ser solidarias, no preferidas o preferidas.
- Control de crédito. Consiste en canalizar y eliminar desviaciones de los procesos y lineamientos de los

créditos, permite monitorear para que la información sea acorde a lo percibido en los documentos de crédito, además miden el cumplimiento de los objetivos determinadas en su momento (Morales y Castro, 2014).

- Soporte financiero. Según el Banco Financiero (2017) refiere que es la capacidad de las entidades financieras para afrontar cualesquiera magnitudes de riesgos por morosidad; el soporte en a través de garantía de la SBS, en activos, garantía, sistemas y políticas crediticios y en la efectividad gerencial y directiva.

### **2.2.1.3. EVALUACIÓN PREVIA**

Es una herramienta que permite evaluar solicitudes de crédito para su debida aprobación del desembolso, la cual facilita obtener información sobre la capacidad, historial y comportamiento financiero del cliente con la finalidad de observar las cualidades de solvencia económica. La evaluación previa permite fortalecer la administración y mejorar su productividad en la medida de los costos y retorno del capital desembolsado. (Hernández, 2009).

La evaluación previa se utiliza en contextos distintos que permiten analizar a la empresa el desempeño financiero previa, la cual es una información para determinar su desempeño en el futuro. “Las proyecciones financieras permiten la valuación de empresas, el otorgamiento de crédito, la predicción de dificultades financieras, el análisis de valores, el análisis de fusiones y adquisiciones y para el análisis de la política financiera de la empresa” (Gibson y Charles, 2004).

- Capacidad crediticia. Es la clasificación crediticia del deudor la cual se mide su capacidad de pago, esto se realiza según los movimientos de caja y niveles de cumplimiento de obligaciones; siendo esto una cuestión válida, y el fondo

desembolsado sea para el deudor y no para otras personas (Mendoza, 2020).

- Rendimiento de crédito. Compuesto por indicadores de costos y rendimientos expresadas en tasas que permiten establecer adecuadas tasas de interés de crédito, que son fijadas por la SBS y pidiéndose cubrir los costos de los productos financieros. Además, para medir el rendimiento financiero es necesario utilizar ratios de liquidez que demuestren un porcentaje adecuado o no para que la cooperativa pueda determinar una liquidez suficiente de tal forma pueda solventar los retiros de ahorro y desembolsos financieros de cada socia (Abril, 2015).
- Cumplimiento de pago. Determinar formas de pago y canalizar una negociación correcta, haciendo que los proveedores y acreedores posean la condición en el caso de incumplimiento de pago. Es fundamental, para la entidad financiera, concretar “un objetivo de crédito a obtener de proveedores y acreedores y hacer que toda la organización, en sus negociaciones, tenga presente ese objetivo, hasta consolidar una política de pago” (Martínez, 2016). Orientar una política bien definida en el “aplazamiento del pago deben ser tenidos en cuenta para realizar una correcta elección de los proveedores y acreedores, para permitir lograr que, con la calidad necesaria, se obtenga la combinación óptima de beneficio y condiciones de pago” (Martínez, 2016).

### **2.2.2. RIESGO CREDITICIO**

El riesgo de crédito se origina en la existencia de incapacidad de las partes obligadas a pagar, quienes incumplen los acuerdos contractuales. “El riesgo de crédito abarca el incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple” (Navales, 2009).

La Resolución de Superintendencia 13278 define que el riesgo crediticio es la “posibilidad de pérdidas por probabilidades de impago a falta de voluntad de los deudores, terceros o contrapartes obligados a cumplir de manera completa las obligaciones estipuladas en el contrato del crédito” (Resolución de Superintendencia 13278, 2009).

Es el riesgo que podría ser total o parcial de un capital, o de un interés establecido por incumplimiento de pago, y contractuales de las obligaciones de crédito del cliente o contraparte. Por ello, una administración asertiva de los riesgos es muy importante para revelar el desempeño financiera de una empresa, toda acción para administrar los riesgos debe clasificarse en la medida de cada rubro de negocios que a través de ella se garantice el cumplimiento de los objetivos establecidas en la entidad financiera para no perjudicar la solvencia del capital. (Banco Financiero, 2017)

Para minimizar riesgos de créditos se debe orientar y administrar los riesgos clasificando categorías y capacidades de flujos de ingresos de los usuarios con la finalidad de poder determinar el estado de sus ingresos y gastos ya sea como empresa o como persona.

Según la Resolución de Superintendencia 11356 de la SBS indica que:

Si el usuario tiene varios créditos en una empresa, esta se clasificaría en la categoría que presente riesgo mayor, a menos que el saldo sea inferior de S/. 100.00 o al uno por ciento (1%) de la deuda total con la empresa (con un tope máximo de 3 UIT, el que resulte mayor. No obstante, si tuviere créditos en más de dos entidades financieras, el deudor se clasificará en la categoría de riesgo mayor de lo que haya asignado en cualquiera de estas instituciones, debiéndose representar mínimamente el 20% de endeudamiento en el sistema financiero. Por ende, esta permite realizar acciones de control más detallada de cartera de créditos

en el sistema financiero, de tal forma evitar riesgos (Resolución de Superintendencia 11356, 2008)

De acuerdo con la Resolución Superintendencia 257 SBS, menciona que los bancos deben realizar acciones de “evaluar cualitativa y cuantitativamente al solicitante y determinar su real capacidad de pago y destino: para capital de trabajo, consumo, aumento de activos fijos, vivienda y libre disponibilidad para otorgar un préstamo” (SBS, 2020).

El objetivo del riesgo crediticio está vinculado en realizar acciones de control y evaluación que permitan identificar y exponer debilidades financieras de las empresas y personas que serían riesgos muy altos en la otorgación del crédito, las cuales pueden ser muy perjudiciales para los objetivos de la institución financiera. Además, permiten dar información relevantes e importantes para la toma de decisiones y prever mayores riesgos en el sistema (Tineo y Pérez, 2016).

Por tanto, el riesgo crediticio es la probabilidad que se puede tener por incumplir en el momento establecido con el pago a la entidad financiera, que daría paso a la disconformidad contractual, y para poder minimizarla es necesario implementar elementos como la administración de riesgos, seguimiento post crédito y constante coordinación.

#### **2.2.2.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

En el libro “Desarrollo y gestión de proyectos informáticos” el doctor Steve McConnell hace mención:

La administración de riesgos es una parte integral de las buenas prácticas gerenciales, administración de riesgos es un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar

pérdidas y maximizar oportunidades. (McConnell, 1997, p.52)

Según Lara (2008) refiere “es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos” (p.26). La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva.

La Administración de Riesgos es una herramienta usada cada vez más frecuentemente por empresas y organizaciones en los proyectos para aumentar la seguridad, confiabilidad y disminuir las pérdidas. “El arte de la Gestión de Riesgos es identificar los riesgos específicos y responder a ellos de la manera apropiada (Ayala, 2019)

Administración de riesgos es tanto identificar oportunidades como evitar o mitigar pérdidas. Esta metodología debe ser un proceso iterativo, que posibilite una mejora continua en el proceso de toma de decisiones.

- Retroalimentación continua. Es un proceso y técnica que permita generar garantía a las acciones de crédito que se realizó; revisar y canalizar información de los procesos con la finalidad de identificar indicios de riesgos o errores para corregirla.
- Revisión de cumplimiento de pago. Se establecen las acciones a efectuar, los responsables o asesores de crédito utilizan medios sistemáticos y monitoreo estratégicos para la revisión del cumplimiento con el cronograma de pago de los créditos (Mejía, 2017).
- Toma de decisiones. Es importante que todos los directivos de la compañía encargados de la toma de decisiones, “estén en la capacidad de identificar y evaluar los riesgos, con el fin de adoptar medidas preventivas que ayuden a corregir las situaciones de riesgo que puedan afectar en los

procedimientos de crédito y de sus formalidades” (Guevara, 2015). Todas las decisiones se deben analizar con el fin de verificar si puede suponer algún tipo de riesgo con el fin de minimizarlo o eliminarlo, para ello se deben establecer unos criterios generales de actuación, los cuales deberán ser tenidos en cuenta al momento de tomar alguna decisión que pueda afectar a los procesos de crédito. (Guevara, 2015)

#### **2.2.2.2. SEGUIMIENTO POST CRÉDITO**

Servicio de post crédito, consiste en brindar servicios de referencia, en un tiempo adecuado que el cliente requiera, posterior a la colación del crédito, como el financiamiento para emprender una nueva actividad que le permita solventar sus necesidades, a una tasa de interés referencial, que cubra el costo del producto (Flores, 2007).

Según Culqui (2016) afirma lo siguiente:

El servicio post- crédito, es un sistema que permite identificar y brindar un mejor seguimiento sobre el destino del crédito otorgados al cliente, con el fin de medir el grado de responsabilidad y medir el grado de recuperación del mismo.

Las instituciones financieras no solo deben conformarse con brindar un servicio de pre-crédito, sino también deben preocuparse del servicio post-crédito, puesto que este debe centrarse en identificar oportunidades, ofrecer soluciones para colocar al alcance del cliente técnicas y herramientas que faciliten la concreción de sus ideas o proyectos.

#### **2.2.2.3. COORDINACIÓN FINANCIERA**

La implementación de nuevos planes estratégicos y la consecución de los objetivos organizacionales, donde “la

adecuada gestión del recurso humano es un elemento clave para alcanzar un adecuado trabajo que permite alcanzar eficiencia y productividad en las operaciones crediticias” (Banco Financiero, 2017, p.46).

Es preciso indicar que actualmente la coordinación interpersonal de información en las organizaciones genera mayores retos de control en las operaciones; a través de un sistema de información, y una estructura organizativa adecuada que permita lograr transmitir mensajes oportunas y fiables.

Y eso es lo que se necesita en las entidades financieras, que el equipo humano este bien capacitado y articulado sus funciones con las operaciones crediticias que permitan no solo uniformizar los procedimientos sino disminuir errores y riesgos.

- Sistema de información. Que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable, fidedigna, tanto interna como externa.
- Estructura organizativa. Donde se defina claramente los procesos, funciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución del sistema financiero, que deberá incluir el comité y la unidad de administración integral de riesgos.
- Niveles de interrelación. entendida como la capacidad de los participantes en el proceso para intercambiar roles en la emisión de sus discursos, esto es, la interactividad se encuentra reducida a los servicios de comunicación (Alejandro, 2006).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1) Analista de crédito. Persona que realiza la evaluación de las propiedades y capacidades de pago de los usuarios cumpliendo un reglamento y procedimiento financiero.



- 2) Administración de riesgos. Evaluar realizando acciones de seguimiento de cada proceso crediticio para determinar índices de pérdidas que perjudican a la liquidez financiera.
- 3) Capacidad de pago. Es la acción de medir y evaluar los ingresos y gastos de las personas o empresas para determinar la calificación a la operación de crédito.
- 4) Cartera de crédito. Consiste en los monto colocados y devengados no cobrados.
- 5) Cartera de clientes. Consiste en el conjunto de personas que tiene obligaciones en el cumplimiento de la devolución y pago del crédito a la Entidad financiera.
- 6) Crédito. Es la opción de pedir dinero prestado con la promesa de devolver este monto más otro adicional por concepto de intereses y más gastos
- 7) Cronograma de pago. Es la estructura programada de fechas de pago, establecidas según la cantidad e interés calculada.
- 8) Cuotas. Es la fracción programada del total del crédito para ser cancelado según la fecha establecida.
- 9) Desempeño financiero. Es la medición de la generación de ingresos y ganancias.
- 10) Evaluación crediticia. Es la función de determinar la calificación de crédito en la medida de los movimientos de flujos económicos de los usuarios para fijar su capacidad de pago.
- 11) Garantía. Es aquella que se constituye un medio que permite garantizar el cumplimiento de pago, es decir un patrimonio valorizado en la misma o más cantidad del crédito desembolsado.
- 12) Interés crediticio. Consiste en la equivalencia representada por una tasa porcentual aplicada al capital de crédito.
- 13) Morosidad. Es el incumplimiento de la programación de pago establecida.
- 14) Planificación. Proceso de la administración que permite organizar tareas y actividades a realizarse.

- 15) Probabilidad de impago. Es la probabilidad prevista por la que un prestatario se declare insolvente y deje de pagar sus cuotas de amortización.
- 16) Rentabilidad. Es el excedente económico que permite beneficiar a la entidad financiera por sus colocaciones de crédito.
- 17) Riesgo operacional. Probabilidad de sufrir pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información o eventos externos (Banco Financiero, 2017).
- 18) Riesgo de liquidez. Consiste justamente en la posibilidad de que una empresa no consiga cumplir con sus compromisos, por el inadecuado flujo de sus movimientos económicos.
- 19) Solvencia financiera. Es el excedente que permite cubrir costos, gastos y permite la estabilidad económica.
- 20) Tasa de interés. Consiste en el porcentaje por el cual es aplicado al monto del crédito para determinar la cuota mensual a pagar.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- ✚ H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.
- ✚ H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ✚ Existe relación directamente proporcional entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.
- ✚ Existe relación significativa entre la Capacidad financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.
- ✚ Existe relación positiva entre la Evaluación previa y el Riesgo

crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Riesgo crediticio

#### **Dimensiones**

- ✓ Administración del riesgo
- ✓ Seguimiento post crédito
- ✓ Coordinación financiera

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión financiera

#### **Dimensiones**

- ✓ Planificación financiera
- ✓ Capacidad financiera
- ✓ Evaluación previa

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021	Gestión Financiera	Planificación financiera	Programación	1.¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?
			Procedimiento	2.¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?
			Estrategia y táctica	3.¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?
		Capacidad financiera	Garantías del crédito	4.¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?
			Control	5.¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?
			Soporte financiero	6.¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?
		Evaluación previa	Capacidad crediticia	7.¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?
			Rendimiento de crédito	8.¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?
			Cumplimiento de pago	9.¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?
			Retroalimentación continua	10.¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?
		Riesgo crediticio	Administración del riesgo	Revisión de cumplimiento de

		pago	pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?
		Toma de decisiones	12. ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?
Seguimiento crédito	post	Seguimiento al destino del crédito	13. ¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?
		Ofrecer soluciones	14. ¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagadas por los acreedores?
		Asesoramiento	15. ¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?
Coordinación financiera		Sistema de información	16. ¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?
		Estructura organizativa	17. ¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?
		Altos niveles de interrelación	18. ¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se efectuó el tipo aplicada, porque su elaboración se vinculó en la medida de conocimientos científicos y teorías de terceros que permitieron nutrir y respaldar la investigación, de tal manera se pudo alcanzar resultados permitiendo proporcionar ciertos conocimientos válidos para investigaciones de similar tema, así como para la muestra de estudio. Al respecto Hernández et al. (2014) indican que “este tipo de estudios analiza los conocimientos teóricos y científicos para mostrar la importancia y relevancia de los resultados” (p.130). Por su parte Carrasco (2006) indica “Que realizar una investigación aplicada, se orienta a cumplir y definir los objetivos, prácticos e inmediatos. Puesto que está diseñado para comparar teorías y describir los hallazgos a través de la encuesta en una realidad problemática de la muestra.

##### 3.1.1. ENFOQUE

Fue cuantitativo, porque se realizó actividades de recolección de datos referentes a las variables y dimensiones de estudio para analizarlas a partir de sus propiedades y fenómenos cuantitativos. Hernández et al. (2014) indican que:

El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación y análisis de datos que responden preguntas de investigación y comprueban hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p.5)

En la medida del resultado obtenida de estos datos se realizó la discusión analítica y representativa estadística ayudaron medir la asociación entre variables.

### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Fue descriptiva y correlacional:

Descriptiva, porque, únicamente los datos estadísticos se identificaron en la medida de recopilación de la información de forma independiente, la cual se construyó conceptos de cada variable de la investigación.

La investigación descriptiva tiene como objetivo esclarecer las características, y propiedades de sujetos y demostrar su perfil, en una comunidad, grupo, objeto, proceso, u otro anómalo desarrollado. Es decir, solo está destinado a medir o recopilar información de forma independiente o colectiva sobre los conceptos o variables a los que se refiere. Es decir, su propósito es mostrar cuán enlazados están. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92)

Y correlacional, que a través de los datos se calculó cuantitativamente la relación de variables de estudio, en base al análisis particularidades por cada característica de los sujetos del estudio.

El propósito de la investigación de nivel correlativa es averiguar cuánto existe una relatividad o corporación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto en particular. Por lo general, solo se analiza una relación entre dos variables, pero en muchos estudios a menudo se realizan entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93)

Por ende, la investigación está sustentada a partir de la descripción y correlación entre variables discutidas con las bases teóricas que permitieron determinar la importancia de la gestión financiera para minimizar los riesgos crediticos en las Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

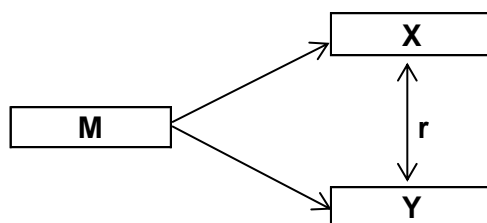
### 3.1.3. DISEÑO

Fue no experimental, porque el estudio se realizó sin hacer acciones de manipulación de variables, solo se realizó el análisis con acciones no intencionales de la variable independiente (Gestión financiera), para establecer la asociación y comportamiento sobre la variable dependiente (Riesgo crediticio); por lo tanto, se definió los comportamientos de relación entre variables que permitieron establecer un aporte valiosos en la muestra de estudio.

Los diseños no experimentales se pueden dividir en diseño transaccional o diseño transversal y diseño vertical. El diseño transaccional se divide en diseño específico, descriptivo o causal y correlacionado, y el diseño vertical se divide en diseño específico de tendencia. (Carrasco, 2006, p.59)

En ese orden de ideas, la investigación elaborada fue descriptivo correlacional no experimental estableciéndose el siguiente esquema:

#### Esquema



#### Leyenda

M = Muestra, colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

O = Observación de variables

X = VI. Gestión financiera

Y = VD. Riesgo crediticio

r = Relación entre las dos Variables



## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Al respecto de la población de estudio, los autores Hernández et al. (2014) afirman lo siguiente:

La población es un conjunto de sujetos compuestas por características particulares ante una problemática en común, estas se determinan a través de sus propiedades son mucho y participación del universo, cuyos elementos coinciden a través de las especificaciones similares. (pp.174-175)

Ante esta premisa, en la investigación, la población estuvo compuesta por los colaboradores analistas y asesores de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo, que permitieron medir la Gestión financiera y el riesgo crediticio, siendo de esta manera por los diez (10) colaboradores que laboran en la cooperativa mencionada.

**Tabla 1**

*Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros Ambo*

	<b>Cantidad</b>
Administradora	1
Analista	4
Asesores	5

### 3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) refieren que “Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

Cabe indicar que el método de muestreo para determinar la muestra de estudio fue no probabilístico, “el muestreo no probabilístico se utiliza para determinar una muestra de una cierta población definiendo y seleccionados de manera intencional por el investigador” (Hernández et al., p.21). Por ende, la investigadora determinó de manera intencional a toda la población para ser la muestra de estudio.

En tal sentido, para nuestra investigación se consideró a toda la población mencionada en el numeral 3.2.1, es decir a los diez colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

**Tabla 2**  
*Muestra de estudio*

	<b>Cantidad</b>
Administradora	1
Analista	4
Asesores	5
<b>Total</b>	<b>10</b>

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

#### **3.3.1. TÉCNICA**

La Encuesta fue la técnica que se utilizó para realizar acciones de recolección de datos en la muestra de estudio; esta fue presentada en una ficha de preguntas que permitieron la recopilación necesaria de información. Hernández et al. (2014) es un “método o diseño que permite obtener opiniones en investigaciones, no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales” (p.159).

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

El instrumento para la recolección de datos, fue el cuestionario; preparada por congruentes preguntas cerradas relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Hernández et al. (2014) afirma que “un cuestionario es un conjunto de preguntas que involucran una o más variables medidas” (p.391). Por lo tanto, los cuestionarios se diseñan y construyen utilizando preguntas claras, concisas y específicas para métricas, dimensiones y variables de la encuesta para obtener información relevante que permitan obtener resultados coherentes con el tema de investigación. Dicho cuestionario fue de tipo politómicas con respuestas y valores siguientes:

- Nunca valor 1
- A veces valor 2
- Siempre valor 3

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

#### **3.4.1. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para hacer posible la presentación de resultados se utilizó el programa SPSS versión 26, con la cual se procesó los datos obtenidos de la muestra de estudio, la cual se representaron a través de tablas y figuras, que fueron objeto de análisis e interpretación de las cantidades porcentuales para determinar la relación entre las variables de estudio.

#### **3.4.2. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se realizó el análisis utilizando las frecuencias estadísticas que se observan en las tablas y figura, y de los resultados que proporcionó el coeficiente de correlación de coeficiente de Pearson.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. GESTIÓN FINANCIERA

**Tabla 3**

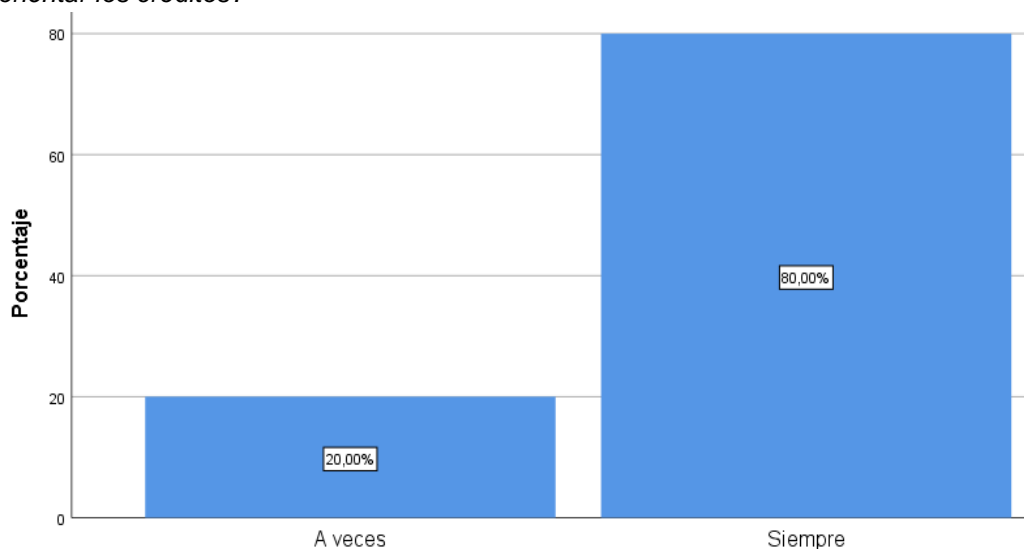
*¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 1**

*¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?*



Nota. Cuestionario 2022

#### Interpretación

En el ítem se observa que, del total de la muestra de estudio, el 80% de los encuestados indican que “siempre” se desarrolla programas que permiten cumplir los objetivos de los créditos, y el 20% indicaron

que “a veces”. Por lo que se puede manifestar que la entidad financiera en estudio programa sus créditos con la finalidad de minimizar riesgos en su administración.

**Tabla 4**

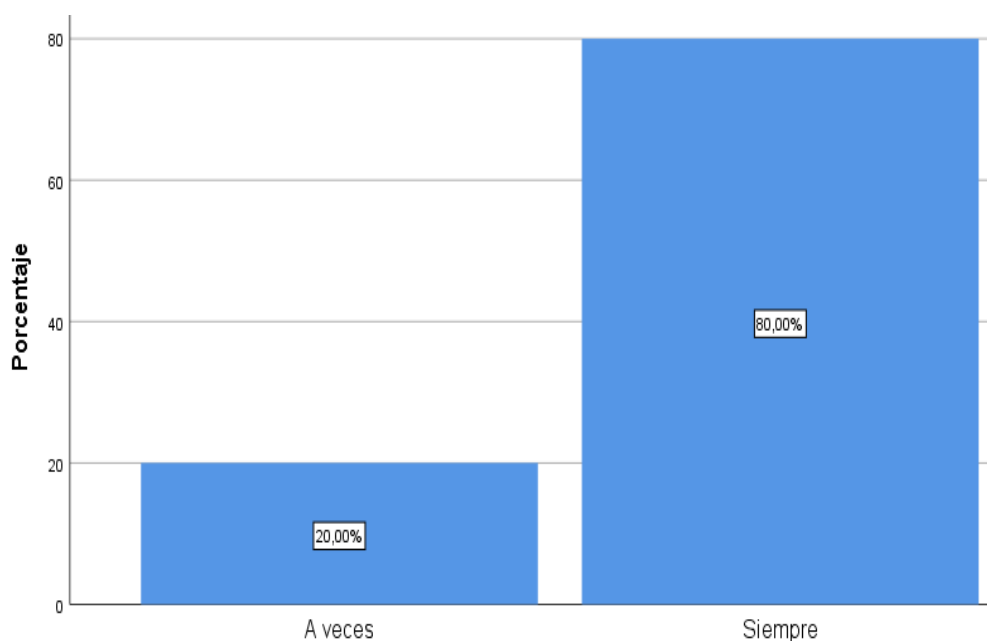
*¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 2**

*¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la pregunta realizada se observa las respuestas de los encuestados en un 80% “siempre” y el 20% “a veces” con respecto al si el procedimiento crediticio de la entidad en estudio permite los objetivos

establecidos. Siendo una pregunta de mucha relevancia se puede evidenciar que la entidad financiera deba mejorar sus procedimientos al 100% ya que es un elemento indispensable para simplificar riesgos y lograr resultados exitosos.

**Tabla 5**

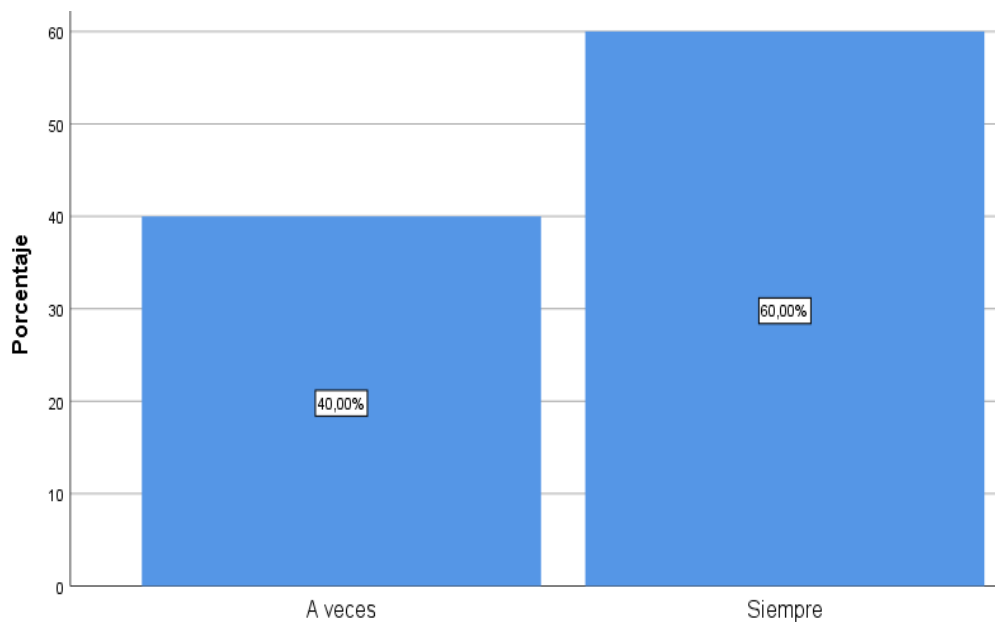
*¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	40,0	40,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 3**

*¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En esta tabla 5 y figura 3 se observa que la muestra de estudio en un 60% indicaron que “siempre” las estrategias y tácticas establecidas en la entidad financiera permiten alcanzar las metas de colocación de

créditos, y el 40% indicaron que “a veces”. Este resultado, representa la gran importancia de las estrategias y tácticas para colocar créditos, la cual la entidad financiera en estudio deba perfeccionarla para que de esta manera se alcancen al 100% las metas de colocación de créditos establecidas.

**Tabla 6**

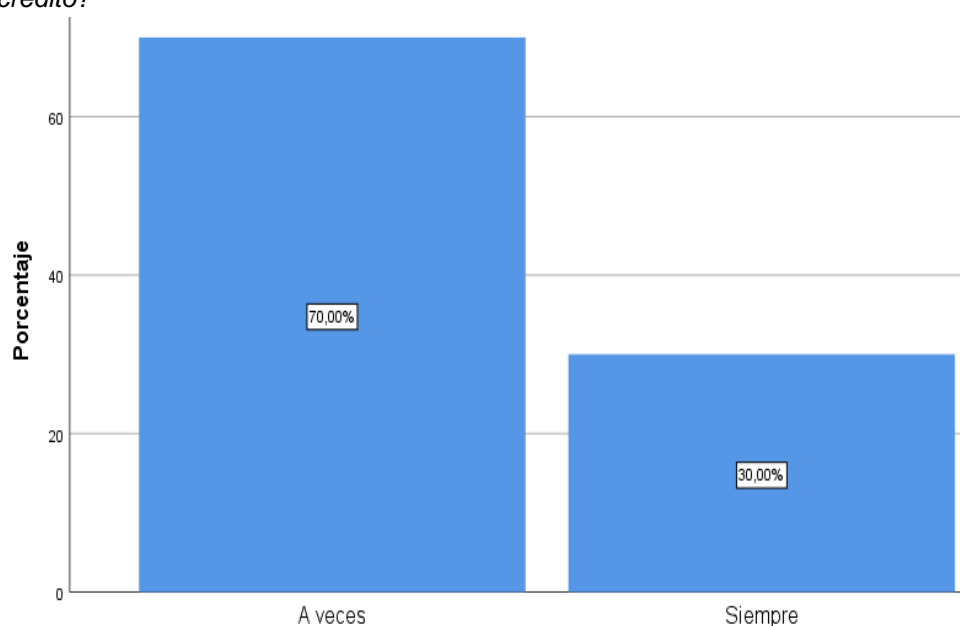
*¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	70,0	70,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 4**

*¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En esta tabla 6 y figura 4 se observa que la muestra de estudio respondió en un 70% la frecuencia de “a veces” con respecto si la

entidad solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito, y el 30% de los encuestados indicaron que “siempre”. Este resultado evidencia la poca importancia que se está dando a la solicitud de garantía al momento de desembolsar el crédito a los usuarios, la cual es un problema que repercutiera al riesgo de cumplimiento de pago o recuperación del crédito.

**Tabla 7**

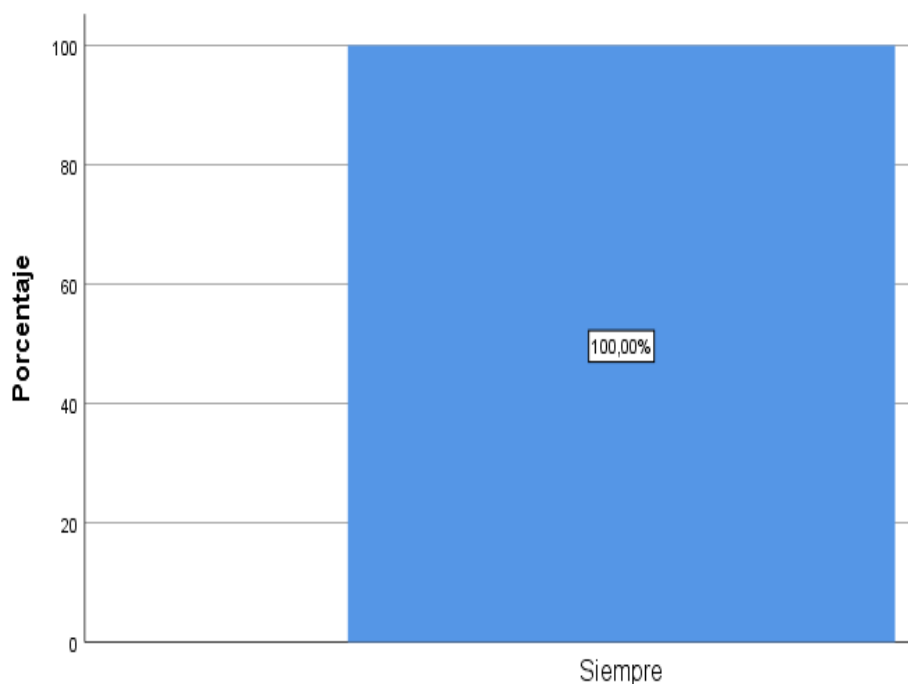
*¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 5**

*¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 se realiza la pregunta si se realiza las acciones de control de documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar, la cual el 100% de los encuestados



indicaron que “siempre” se realiza este tipo de control. Este resultado evidencia que en el caso de las acciones de control de la documentación y procedimientos de crédito se están tomando mayor importancia, que de alguna manera permite garantizar la capacidad financiera que los usuarios tienen para otorgar el crédito.

**Tabla 8**

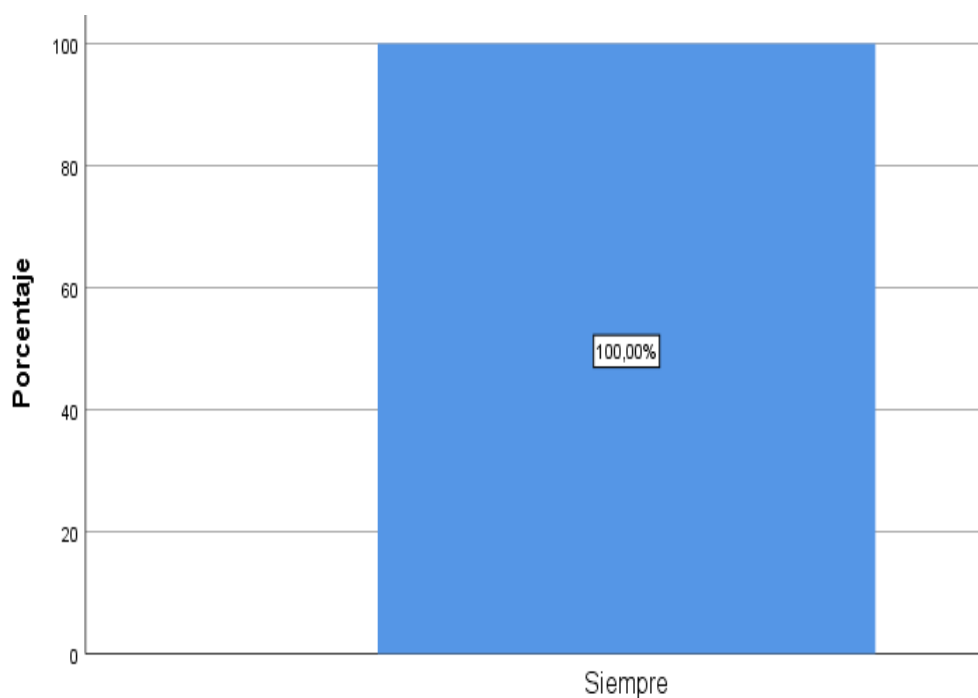
*¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 6**

*¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 6 se puede ver que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a

personas que fallecieron, toda vez que el 100% de los encuestados respondieron que “siempre” los créditos tienen con el seguro mencionado, la cual sirve como un soporte financiero tanto para la entidad financiera y para el usuario.

**Tabla 9**

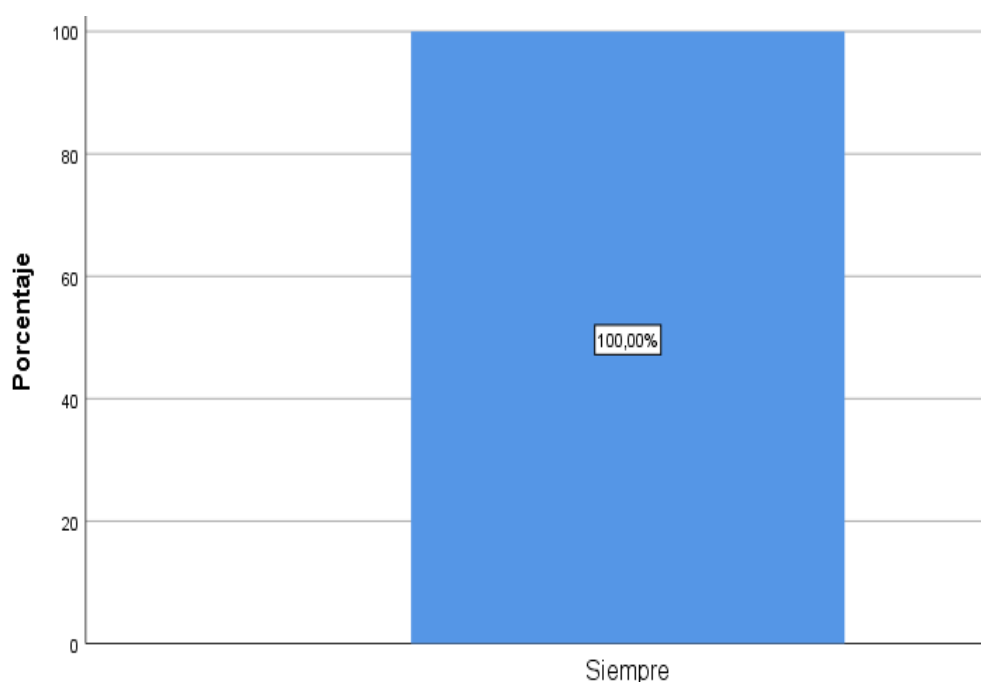
*¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 7**

*¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 7 se puede observar que Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios, toda vez que el 100% de la muestra de estudio indicaron que esta actividad de verificación se lo realiza “siempre”, la cual permite evaluar la capacidad crediticia de los usuarios y clientes, a través de la capacidad de pago,

solvencia económica y financiera con la finalidad de garantizar la devolución de los créditos en el tiempo programado.

**Tabla 10**

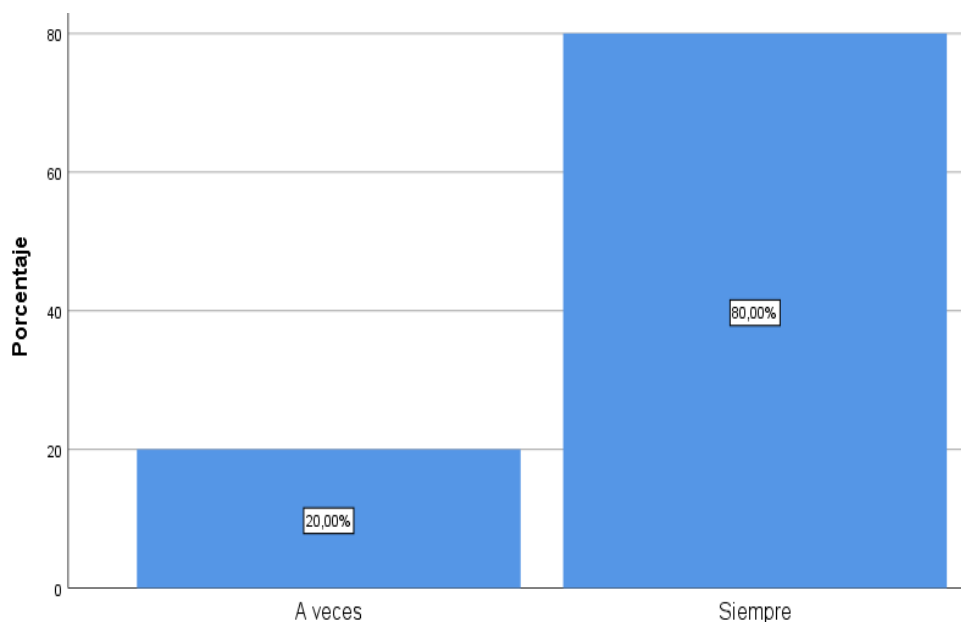
*¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 8**

*¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 10 y figura 8 se puede observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, “siempre” evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo en un 80%, y mientras que el 20% indicaron que “a veces”. Siendo una pregunta de mayor relevancia de la gestión financiera, esta debe ser una actividad y función que no pasaría apercibida en

ningún crédito que se desembosará, ya que previo a la colocación esta debe ser evaluada su rendimiento de liquidez considerando el tiempo y el interés que se generaría.

**Tabla 11**

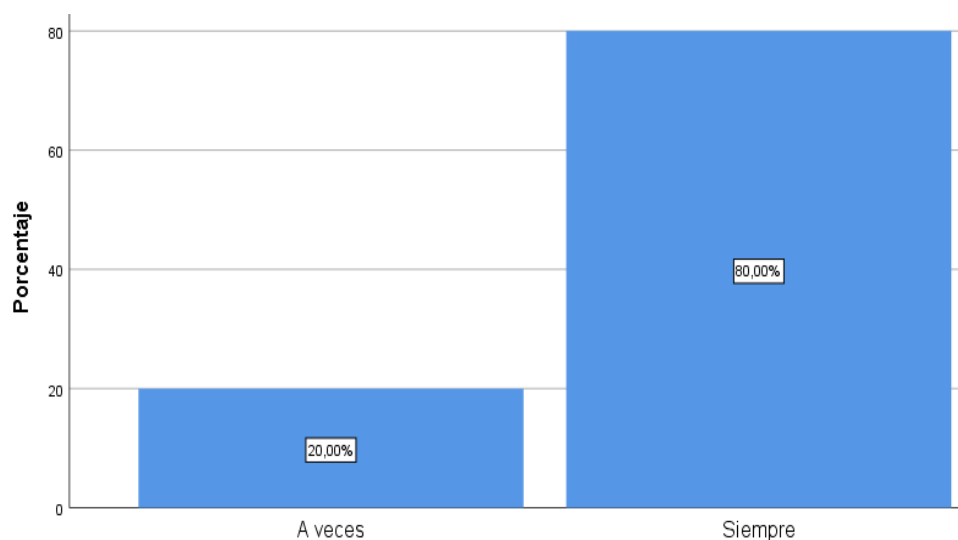
*¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 9**

*¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 11 y figura 9 se aprecia que del 100% de la muestra de estudio, el 80% indicaron que “siempre” se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito, y mientras que el 20% indicaron que “a veces”. Es importante que todos los

colaboradores den toda la información y orientación antes del desembolso del crédito, dándole a conocer los beneficios por su cumplimiento de pago y consecuencias en caso de incumplimiento.

#### 4.1.2. RIESGO CREDITICIO

**Tabla 12**

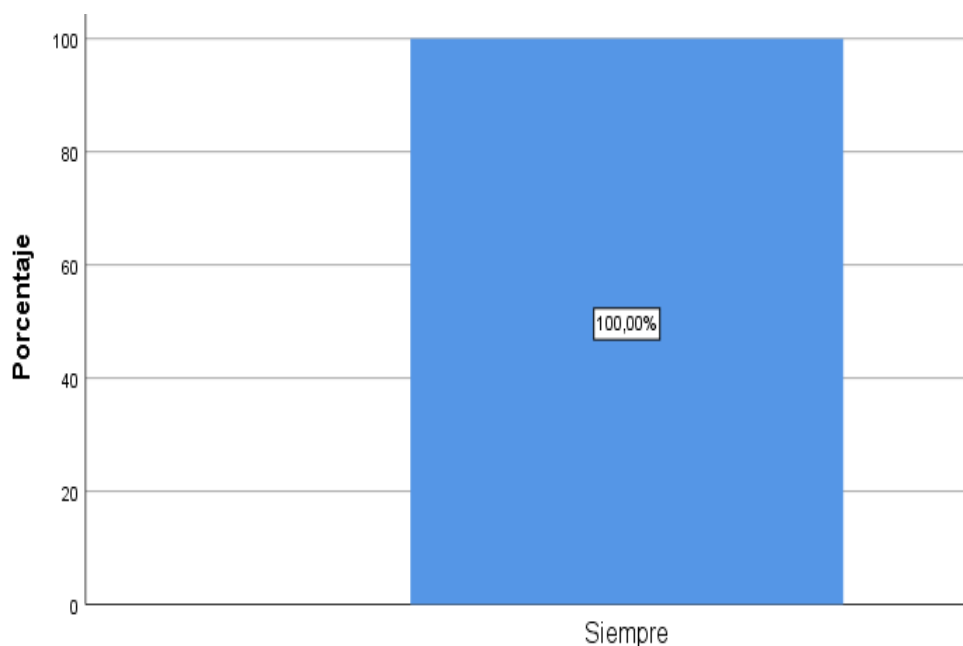
*¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 10**

*¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?*



Nota. Cuestionario 2022

#### Interpretación

En la tabla que se presenta se observa que el 100% de los encuestados indicaron que “siempre” se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y

operacionales que permitan minimizar riesgos. Es muy importante realizar actividades de retroalimentación entre las áreas con respecto a la administración de riesgo la cual fortalece las capacidades crediticias de los analistas de crédito.

**Tabla 13**

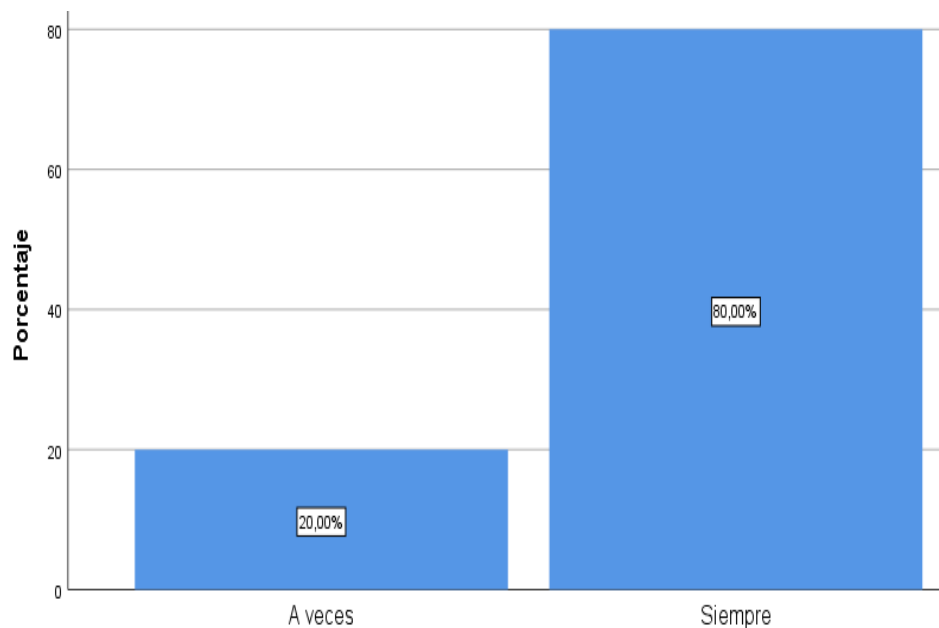
*¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 11**

*¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

Con respecto al monitoreo constante del cronograma de pago a los usuarios para detectar y minimizar el incumplimiento de pago, del

100% de la muestra de estudio, el 80% de los encuestados indicaron que “siempre” realizan este monitoreo, y el 20% indican que “a veces”. Por lo que se puede observar que la entidad financiera en estudio si realizan la revisión el cumplimiento de pago de los clientes, pero no todos lo afirman con frecuencia.

**Tabla 14**

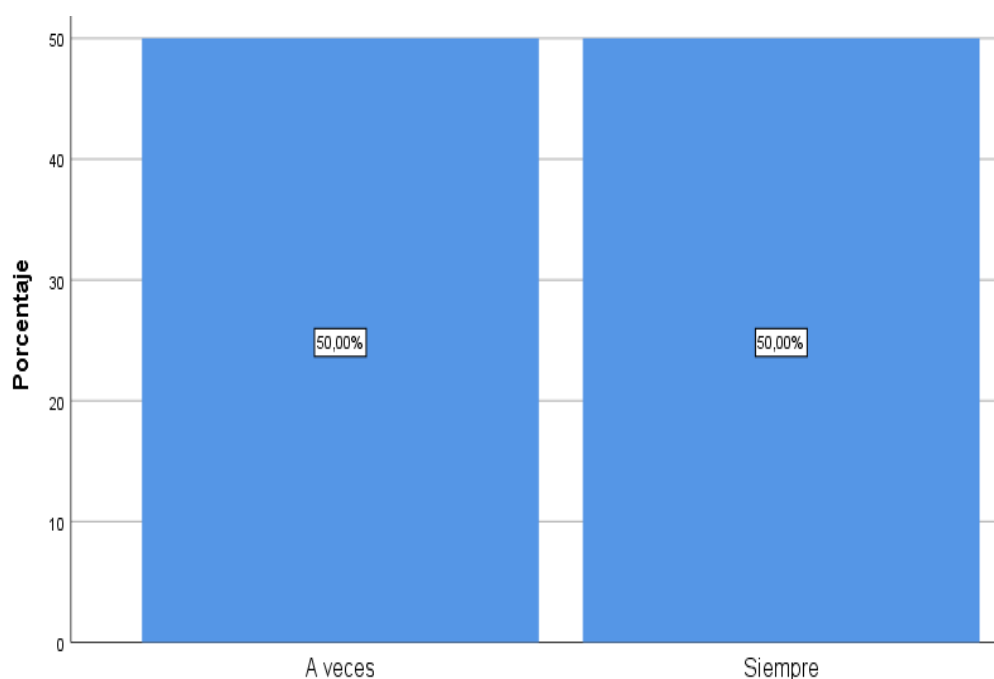
*¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	50,0	50,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 12**

*¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?*



Nota. Cuestionario 2022

## Interpretación

Con respecto a las decisiones tomadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo que estén orientadas

a mejorar los procesos crediticios, el 50% de los encuestados indicaron que “siempre” se toman decisiones para mejorar la administración del riesgo, y mientras que la otra parte del 50% indicaron que “a veces”. La toma de decisiones asertivas y constantes que permitan mejorar los procesos crediticios la cual hacen más fáciles detectar riesgos de crédito.

**Tabla 15**

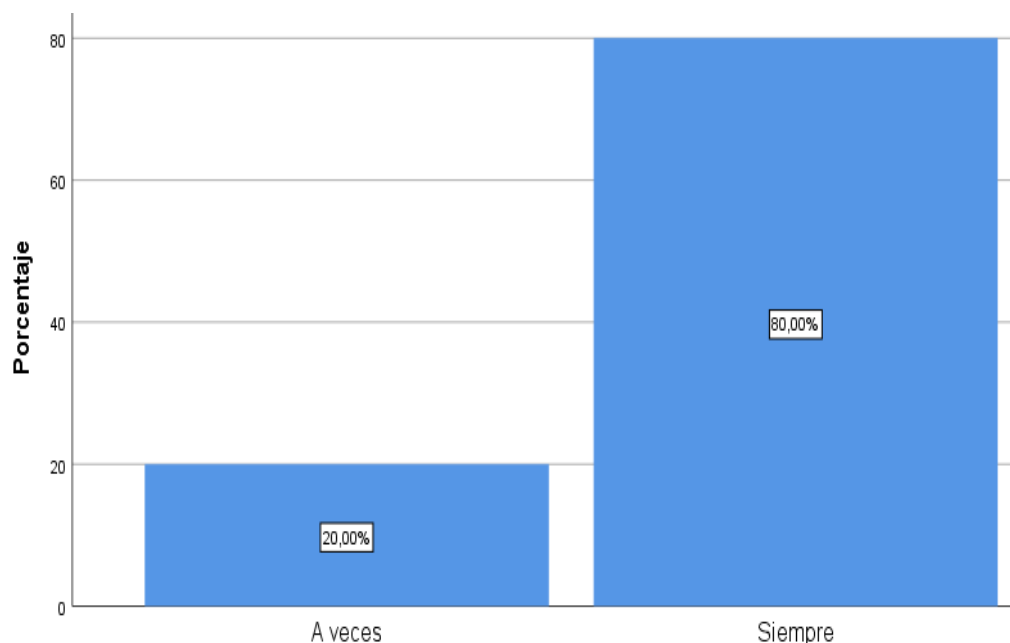
*¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 13**

*¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

En la tabla 15 y figura 13 se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 80% indicaron que “siempre” se realiza seguimiento a los



clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada, y mientras el 20% indicaron que “a veces”. El seguimiento pos crédito es una actividad muy importante que permite minimizar riesgos crediticios. por lo visto, un porcentaje alto si afirma que están realizando este seguimiento.

**Tabla 16**

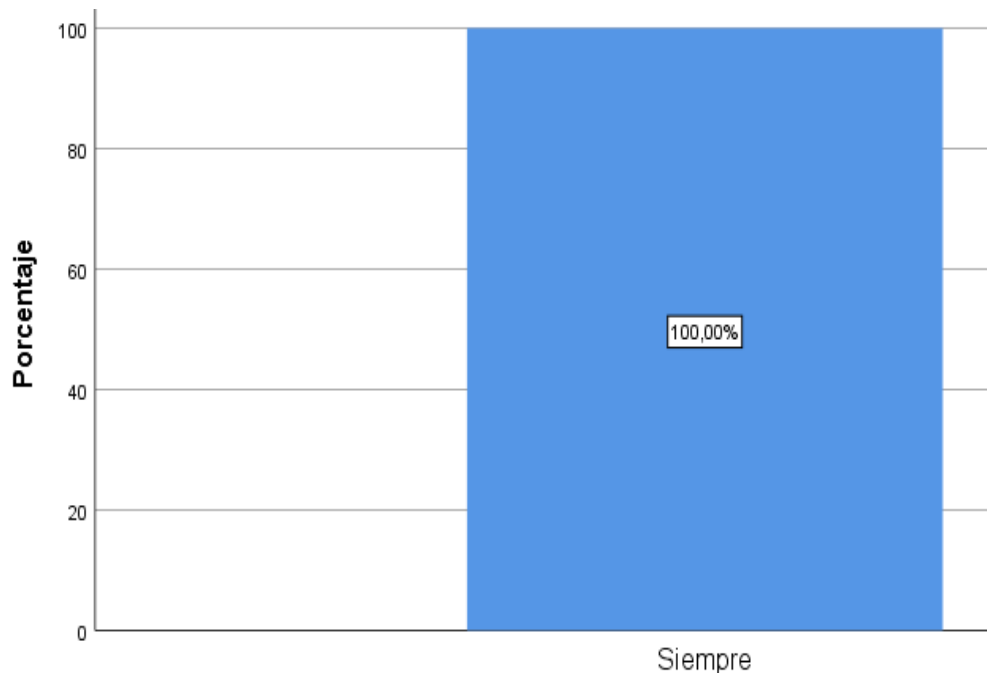
*¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagados por los acreedores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 14**

*¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagados por los acreedores?*



Nota. Cuestionario 2022

### Interpretación

Se observa en la tabla 16 y figura 14, que el 100% de la muestra de estudio indica que “siempre” se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagados por los

acreedores. Este resultado hace entender que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, responde a todas las inquietudes de los usuarios después del crédito otorgado, la cual permite mejorar el uso y destino de los créditos. Por lo que se concluye que es una fortaleza de la entidad financiera para realizar el seguimiento pos crédito.

**Tabla 17**

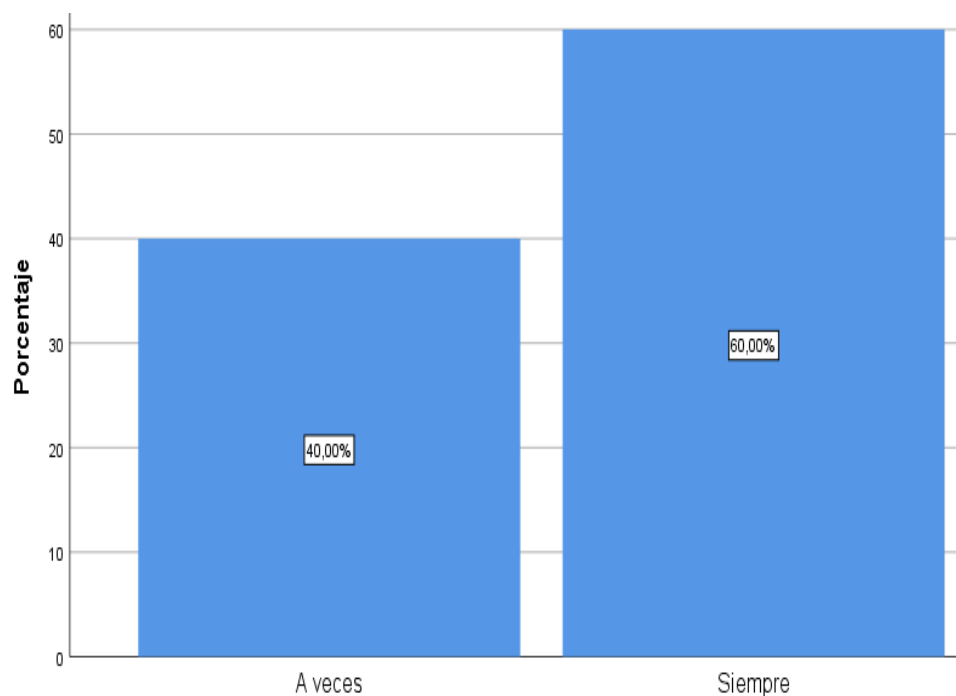
*¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	40,0	40,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 15**

*¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?*



Nota. Cuestionario 2022

## Interpretación

Con respecto al asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados, del 100% de la muestra de estudio, el 60% indican que “siempre” realizan este asesoramiento a los clientes, y mientras que el 40% indicaron que “a veces”. Por lo que se evidencia que este resultado puede ser un problema, ya que al no asesorar constantemente a los clientes a quienes se otorgaron un crédito, se incrementarían riesgos de impago y riesgos del mal uso de los créditos otorgadas.

**Tabla 18**

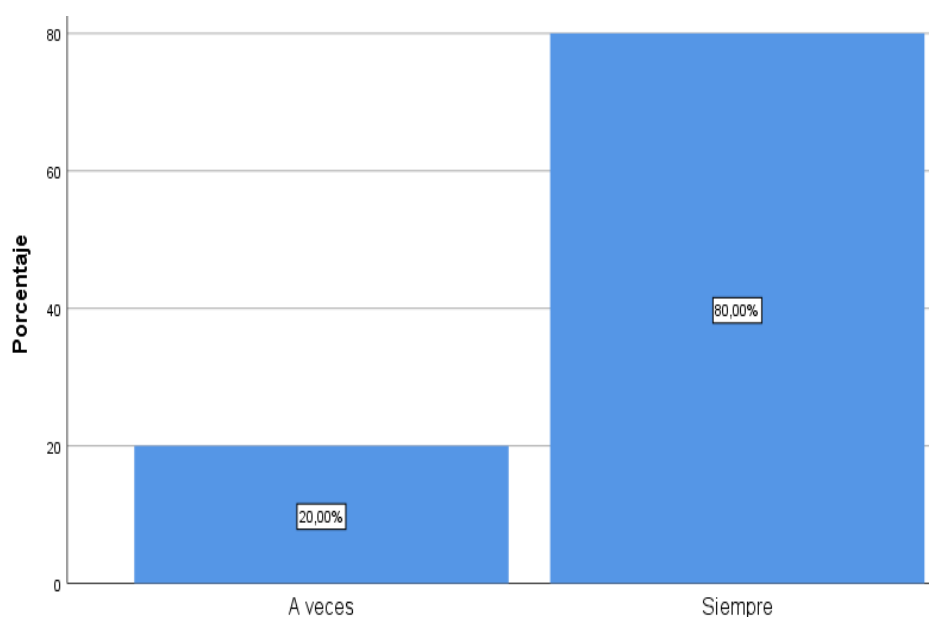
*¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	20,0	20,0	20,0
	Siempre	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 16**

*¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?*



Nota. Cuestionario 2022

## Interpretación

La tabla 18 y figura 16 representa el nivel de frecuencia sobre la utilización de mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable. Que, al respecto, del 100% de la muestra de estudio, el 80% de los encuestados indicaron que “siempre” utilizan mecanismos y técnicas para intercambiar información financiera en la Cooperativa, y mientras el 20% indicaron que “a veces”. Por lo que se puede apreciar que el sistema de información que se practica en la entidad financiera en estudio se está utilizando para mejorar la interacción y coordinación entre las áreas.

**Tabla 19**

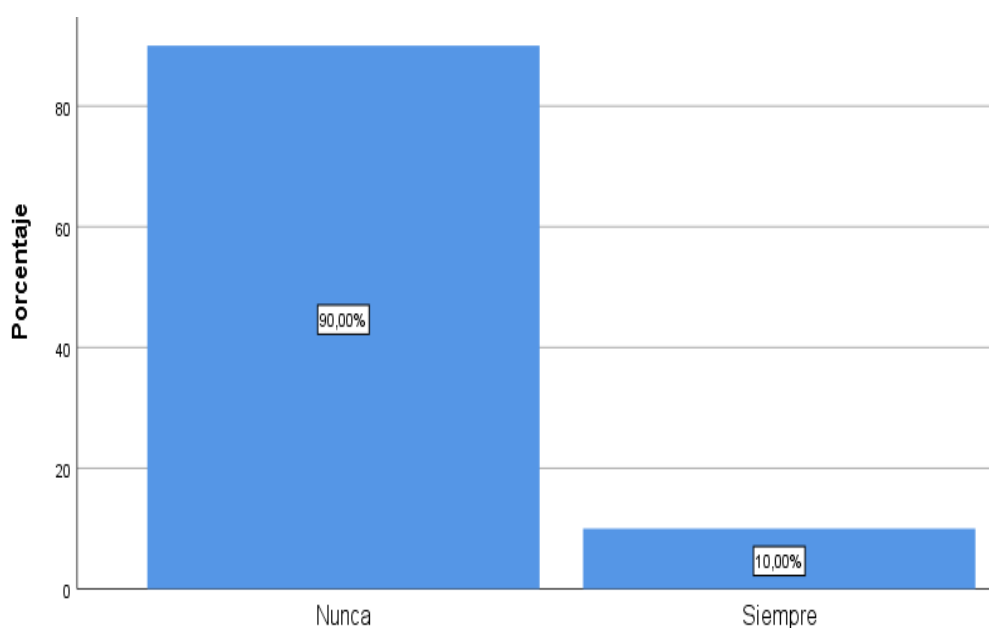
*¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	90,0	90,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 17**

*¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?*



Nota. Cuestionario 2022

## Interpretación

En la tabla 19 y figura 17 se puede percibir que la muestra de estudio indica que “nunca” existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa en un 90%, mientras que el 10% de los encuestados indicaron que “siempre”. Es muy importante la estructura organizativa para adecuar las funciones por cada área y más cuando se trata de entidades financieras que necesariamente sus áreas tanta asesoría de crédito, analistas de crédito y el área de ventanilla deben estar articulados con el debido conocimiento de sus funciones, esto aparte de mejorar el desempeño prevendrá el riesgo crediticio.

**Tabla 20**

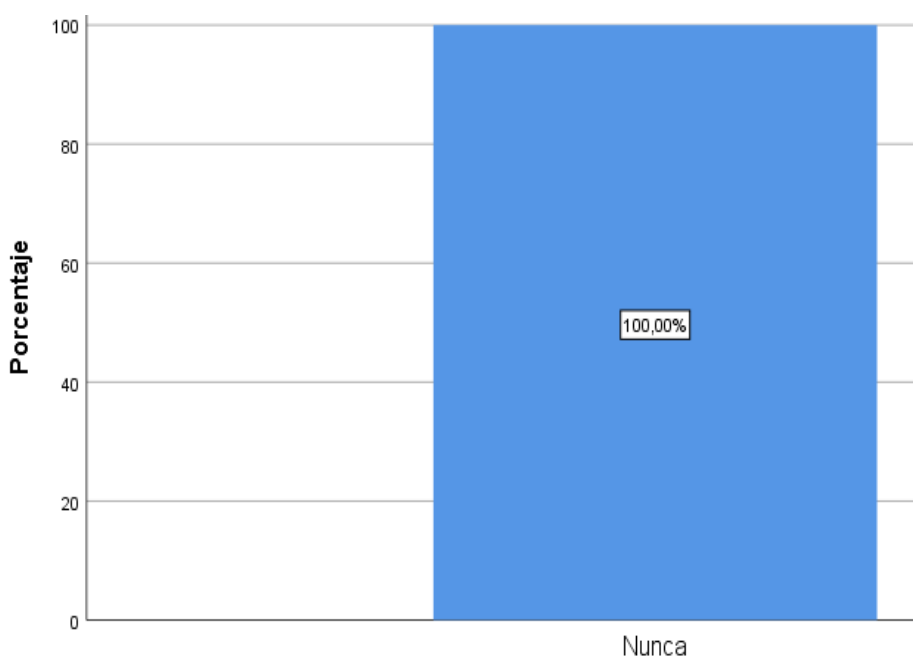
*¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario 2022

**Figura 18**

*¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?*



Nota. Cuestionario 2022

## **Interpretación**

Respecto a la tabla 20 y figura 18 se observa que el 100% de los encuestados de la muestra de estudio indicaron que “nunca” existen conflictos por errores en el procedimiento de créditos. Por lo que se puede afirmar que existe una adecuada coordinación entre las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, pero no debemos dejar de lado a las preguntas anteriores que se ha visto que existen respuestas que aún se tiene que mejorar en aspectos como el seguimiento de pos crédito, solicitar garantías antes del desembolso del crédito entre otros.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para elegir qué tipo de análisis estadísticos se realiza la prueba de normalidad de las variables. Para Hernández et al. (2014) afirma que “hay dos tipos de análisis estadísticos que permiten probar hipótesis, ...estas son los análisis paramétricos y no paramétricos” (p.304). Y para ello el investigador eligió el nivel de significancia de 0.05. Hernández et al. (2014) explica que:

El nivel de significancia se expresa en términos de probabilidad (0.05 y 0.01) y la distribución muestral también. Pues bien, para ver si existe o no confianza al generalizar acudimos a la distribución muestral, con una probabilidad adecuada para la investigación...y depende de si elegimos un nivel de 0.05 o de 0.01. (p.303)

En consecuencia, para probar la distribución y significancias se eligió el 0.05. teniendo la regla siguiente de decisión:

Si la significancia bilateral es  $>$  que 0,05 aceptamos la  $H_0$

Si la significancia bilateral es  $<$  que 0,05 aceptamos la  $H_a$

**Tabla 21**

*Distribución y prueba de normalidad de variables*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión financiera	0,333	10	0,002	0,828	10	0,032
Riesgo crediticio	0,355	10	0,001	0,820	10	0,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

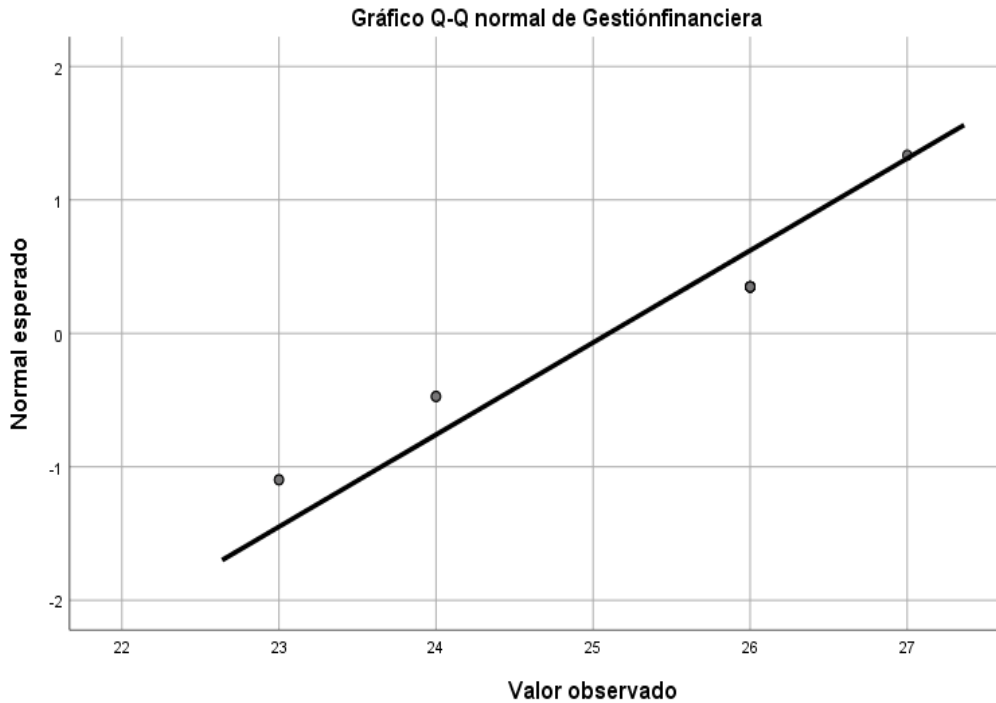
Nota. Cuestionario ejecutado 2022

Y como la muestra de la investigación es menor a 50 sujetos, se elige la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk, en la cual se observa que ambas variables están comprendidas en una significancia inferior al 0,05 la cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) establecida. Concluyéndose que existe una distribución normal de datos tanto de la variable “gestión

financiera” y la variable “riesgo de crédito”, como se puede evidenciar en las siguientes figuras:

**Figura 19**

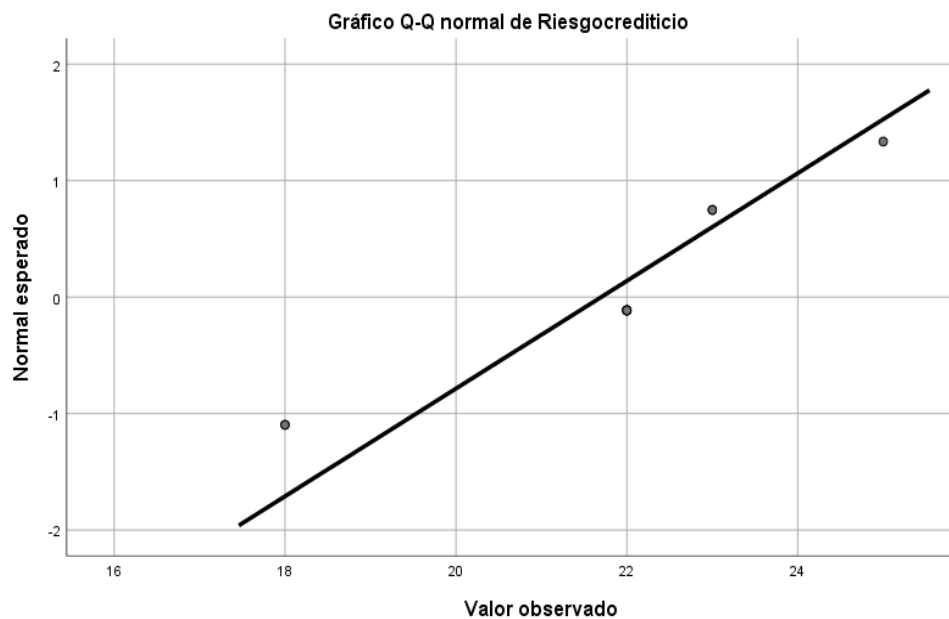
*Distribución normal de la variable gestión financiera*



Nota. Cuestionario ejecutado 2022

**Figura 20**

*Distribución normal de la variable Riesgo crediticio*



Nota. Cuestionario ejecutado 2022



Por lo que se puede percibir tanto en la figura 19 y 20 ambas variables tienen una distribución normal de valores, por lo que el análisis que se utiliza para contrastar hipótesis de la investigación fue paramétrico. Y según Hernández et al. (2014) menciona que “los análisis paramétricos son la distribución poblacional de las variables deben de ser normal con varianza homogénea, ... y para ello uno de los métodos o pruebas estadísticas paramétricas más utilizadas es el coeficiente de correlación de Pearson” (p.304)

Siendo así, se emplea la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson:

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

Leyenda

x = Gestión financiera

y = riesgos crediticios

rx.y = relación de las variables.

N = número de encuestados

En esta fórmula se reemplaza los valores obtenidos de las dimensiones y variables cuyos datos son los siguientes:

**Figura 21**

*Valores de las variables y dimensiones*

	Gestión financiera	Riesgo crediticio	Planificación financiera	Capacidad financiera	Evaluación previa	var
1	26.00	23.00	9.00	8.00	9.00	
2	24.00	18.00	7.00	9.00	8.00	
3	26.00	22.00	9.00	8.00	9.00	
4	23.00	22.00	7.00	8.00	8.00	
5	27.00	25.00	9.00	9.00	9.00	
6	26.00	23.00	9.00	8.00	9.00	
7	24.00	18.00	7.00	9.00	8.00	
8	26.00	22.00	9.00	8.00	9.00	
9	26.00	22.00	9.00	8.00	9.00	
10	23.00	22.00	7.00	8.00	8.00	
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						

Y el resultado de coeficiente de correlación de Pearson se interpreta acorde a la siguiente jerarquía:

**Figura 22**

*Jerarquía de coeficiente 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 = <i>Correlación positiva perfecta</i> ("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. Obtenida 2022 del libro de Hernández Sampieri

#### 4.2.1. DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**En tal sentido, para probar hipótesis se formuló la siguiente:**

Ho. No existe relación significativa entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021.

H1. Existe relación significativa entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021

**Tabla 22**

*Correlación entre variables gestión financiera y riesgo crediticio*

		Gestión	
		financiera	Riesgo crediticio
Gestión financiera	Correlación de Pearson	1	0,578*
	Sig. (unilateral)		0,040
	N	10	10
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	0,578*	1
	Sig. (unilateral)	0,040	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Nota. Cuestionario ejecutado 2022

## Interpretación

Según la jerarquía de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado que se observa en la tabla 22 muestra un valor de 0,578 que establece la existencia de una relación positiva media entre las variables de estudio: “Gestión financiera” y “riesgo crediticio”, de tal manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que la gestión financiera y riesgo crediticio se correlacionan significativamente.

### 4.2.2. DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### La primera hipótesis formulada fue:

Existe relación directamente proporcional entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

**Tabla 23**

*Relación entre planificación financiera y riesgo crediticio*

		Planificación financiera	Riesgo crediticio
Planificación financiera	Correlación de Pearson	1	0,676*
	Sig. (unilateral)		0,016
	N	10	10
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	0,676*	1
	Sig. (unilateral)	0,016	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Nota. Cuestionario ejecutado 2022

## Interpretación

Según la jerarquía de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado que se observa en la tabla 23 muestra un valor de 0,676 que establece la existencia de una relación positiva media entre las variables de estudio con la primera dimensión: “Planificación financiera” y “riesgo crediticio”, de tal manera se acepta la hipótesis específica primera, afirmándose que la planificación financiera y riesgo crediticio encuentran una relación directamente proporcional.

### La segunda hipótesis formulada fue:

Existe relación significativa entre la Capacidad financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

**Tabla 24**

*Relación entre capacidad financiera y riesgo crediticio*

		Capacidad financiera	Riesgo crediticio
Capacidad financiera	Correlación de Pearson	1	-0,436
	Sig. (unilateral)		0,104
	N	10	10
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	-0,436	1
	Sig. (unilateral)	0,104	
	N	10	10

Nota. Cuestionario ejecutado 2022

### Interpretación

Según la jerarquía de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado que se observa en la tabla 24 muestra un valor de -0,436 que establece la existencia de una relación negativa débil, pero que observando la significancia es de 0,104 que supera el 0,05 se concluye que no existe relación entre la dimensión “capacidad financiera” y “riesgo crediticio”, de tal manera se rechaza la hipótesis específica segunda, afirmándose que no existe relación significativa entre la capacidad financiera y el riesgo crediticio.

### La tercera hipótesis planteada fue:

Existe relación positiva entre la Evaluación previa y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo.

**Tabla 25**

*Relación entre evaluación previa y riesgo crediticio*

		Evaluación	
		previa	Riesgo crediticio
Evaluación previa	Correlación de Pearson	1	0,676*
	Sig. (unilateral)		0,016
	N	10	10
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	0,676*	1
	Sig. (unilateral)	0,016	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Nota. Cuestionario ejecutado 2022

### Interpretación

Según la jerarquía de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado que se observa en la tabla 25 muestra un valor de 0,676 que establece la existencia de una relación positiva media entre las variables de estudio con la tercera dimensión: "Evaluación previa" y "riesgo crediticio", de tal manera se acepta la hipótesis específica tercera, afirmándose que la evaluación crediticia y riesgo crediticio se relacionan positivamente.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general del estudio fue: Analizar la relación que existe entre la “Gestión financiera” y “riesgo crediticio”. Y según la contratación de las hipótesis se ha logrado obtener un valor relacional de 0,578 que indica la existencia de correlación positiva media entre las variables de estudio, toda vez que, a mayor gestión financiera menor riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo. Esta afirmación coincide con los resultados de la investigación de Gonzales (2022) quien indica que la gestión financiera permite efectivamente significancia en las acciones de evaluación de crédito para minimizar riesgos y permite desarrollar programas canalizadas y obtener solvencia económica evitando clientes morosos. Por su parte la investigación de Domínguez y Chávez (2018) afirman que gestión financiera es la capacidad de poder realizar análisis del crédito que se otorgará al cliente la cual permite identificar diversos riesgos que podría resultarse en la devolución de los créditos por parte del cliente, riesgos como el incumplimiento de pago, déficit de capacidad económica, la insolvencia entre otros. Ante esta premisa podemos afirmar y resaltar la importancia de la gestión financiera para minimizar riesgos de crédito financieros, la cual debe ser un instrumento de mayor utilización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo. No obstante, se puede percibir que la Cooperativa en estudio no está lejos de las buenas prácticas de gestión financiera, aunque existe ciertas deficiencias, como en el caso de otorgar y desembolsar un crédito no se solicita a todos los clientes la garantía correspondiente tal como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 4 donde el 60% indican que “a veces” se solicita garantías para realizar el desembolso de los créditos, la cual estaría generando mayores riesgos de la devolución del crédito por parte de los clientes.

El primer objetivo específico fue: Determinar la relación que existe entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo. Y según el resultado de la contratación de la primera hipótesis específica se obtuvo un valor relacional de 0,676 que establece una correlación positiva media entre la dimensión “planificación financiera” y “riesgo crediticio” confirmando que existe una correlación indirectamente proporcional, ya que a mayor planificación financiera menor es el riesgo crediticio. Este resultado coincide con la afirmación de la investigación de Pérez (2020) quien indica que la planificación financiera permite establecer actividades, programas, procedimientos, estrategias y metas crediticias con la finalidad de seguir una línea de trabajo que permitan simplificar los riesgos financieros. Y según la teoría de Morales y Castro (2014) explica que la planeación financiera necesita actividades de análisis de los flujos financieros, proyectarse a través de las decisiones de inversión el comportamiento de los resultados del crédito otorgado, así como identificar distintas alternativas e impactos, vinculándose a crear valor en la empresa, con la finalidad de prevenir altos niveles de riesgos financieros. Ante esta premisa, podemos resaltar que la planificación financiera es una herramienta que permite programar, establecer y diseñar estrategias para mejorar la administración de riesgos en las operaciones de créditos financieros. Por lo que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, se programa los créditos, se diseñan procedimientos y se establecen estrategias antes de realizar cualquier colocación de créditos, toda vez que según las tablas 3, 4 y 5 se observan que el 80% de la muestra de estudio afirma que la dicha entidad desarrolla programas de crédito, establece procedimientos que permitan uniformizar la operación financiera interna de la entidad. No obstante, en la tabla 5 existe un 40% que afirma que “a veces” las estrategias establecidas alcanzan las metas crediticias. Esto es preocupante, ya que se debería mejorar o reformular los planes estratégicos para garantizar mayores resultados y menores riesgos.

El segundo objetivo específico fue: Explicar la relación que existe entre la capacidad financiera y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Señor de los Milagros Ambo. Y según la contratación de la hipótesis se obtuvo un valor de -0,436 en una significancia de 0,104 superior al 0,05 que establece que no existe relación significativa entre “capacidad financiera” y “riesgo crediticio”. Toda vez que existe problemas internos en la cooperativa en estudio. en la tabla 6 se observa que el 70% de los encuestados indican que no se solicita a los clientes una garantía como requisito principal para el desembolso de un crédito financiero y el 30% indica que en algunas veces se solicita garantía. Araiza (2019) en su investigación afirma que para desembolsar créditos financieros es necesario identificar la capacidad financiera de los usuarios y no solamente eso, sino es muy importante establecer como requisito una garantía que sea como soporte del crédito desembolsado en caso de incumplimiento o insolvencia que pueda ocurrir al cliente. Por su parte la investigación de Barreras (2021) menciona que la falta de un adecuado sistema crediticio y objetividad se descuida de elementos importantes para otorgar un crédito, tal como la garantía, el análisis de solvencia y capacidad financiera y económica de los clientes.

El tercer objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la Evaluación previa y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo. A través de la contratación de la hipótesis se alcanzó un resultado de 0,676 el cual establece una correlación positiva medida entre “evaluación previa” y “riesgo crediticio”, afirmándose que la evaluación previa del crédito permite minimizar los riesgos. La investigación de Seijas (2019) confirma el resultado ya que indica que el riesgo de crédito financiero será mínima cuando se realiza una previa evaluación antes de otorgar un crédito. Los riesgos crediticios debe ser un elemento que se debe poner mayor atención para proceder con viabilidad de entrega del crédito. La evaluación de los historiales de solvencia y liquidez de las empresas son fundamentales para otorgar créditos. Y según Alegría (2019) indica que las debilidades de las cooperativas de ahorro y crédito es el desembolso o entrega de créditos a sola firma sin cumplir los requisitos mínimos de evaluación y control que garanticen la solvencia económica y financiera de los clientes para aprobar un crédito. Esto es un problema que



incrementaría altos niveles de riesgos del retorno de los créditos, es decir altos niveles de incumplimiento de pago y pérdidas para la entidad financiera. Ante esta premisa, se puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo se realizan acciones de evaluación previa tanto en el control de documentos que acrediten la capacidad e historial del cliente, ver tabla 7 y 9; se evalúa constantemente los rendimientos de los créditos otorgados a corto y largo plazo ver tabla10; y se monitorea oportunamente el cronograma de pago a los usuarios para el cumplimiento oportuno.

## CONCLUSIONES

- a. Se analizó la relación entre “gestión financiera” y “riesgo crediticio” estableciéndose el valor de 0,578 la cual indica la existencia de una correlación positiva entre las variables de estudio confirmándose la relación significativa entre gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo. Por lo que se concluye que la Cooperativa en estudio encuentra en la gestión financiera una herramienta indispensable para planificar los créditos, administrar riesgos financieros, evaluar y controlar las operaciones crediticias con la finalidad de minimizar riesgos que perjudiquen la liquidez y solvencia de los créditos otorgados.
- b. Se determinó la relación entre “planificación financiera” y el “riesgo crediticio” estableciéndose el valor de 0,676 la cual indica la existencia de una correlación positiva media entre la primera dimensión con la variable dependiente, confirmándose la relación proporcional entre planificación financiera y riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo. Por lo que se concluye, que el valor de la planificación financiera se encuentra al buen desarrollo de las acciones programadas, al buen desempeño de las estrategias de crédito y procedimientos que se aplican para administrar riesgos de crédito. Tal es así que la Cooperativa en estudio aún necesita fortalecer y mejorar sus planes financieros para colocar créditos en las empresas ya sean personas naturales o jurídicas.
- c. Se determinó la relación existente entre “capacidad financiera” y “riesgo crediticio” en la que se obtuvo el valor de -0,436 en una significancia de 0,104 la cual es superior al 0,05 entendiéndose la inexistencia de relación significativa entre la segunda dimensión con la variable dependiente. Por lo que se concluye que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo procura colocar más créditos cada día sin importar la capacidad financiera que las personas naturales y jurídicas tienen; y está dejando de lado los requisitos más importantes para desembolsar créditos financieros, como la garantía que debe ser parte de un requisito con

mayor importancia para desembolsar el crédito. Y, por otro lado, por desear alcanzar metas de colocación de créditos se pasa por alto la medición de la capacidad de pago, deficiente control en los procedimientos de crédito la cual necesita ser atendido.

- d. Se determinó la relación entre “evaluación previa” y “riesgo crediticio” estableciéndose un resultado de 0,676 cuyo valor indica una correlación positiva entre la tercera dimensión con la variable dependiente, confirmándose que la evaluación previa y riesgo crediticio se relacionan positivamente. Por lo que se concluye, que la evaluación previa es una función indispensable de los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, ya que a través de esta se identifica el nivel de solvencia y liquidez de las empresas o clientes para dar viabilidad al crédito financiero. Y no solo debe quedar en evaluar la solvencia y liquidez sino también solicitar los documentos que la sustentan para que de esa manera se pueda realizar el desembolso y hacer seguimiento constante del cumplimiento de pago programado. Y la Cooperativa en estudio de alguna manera está realizando estas funciones, pero aún le falta perfeccionarla.

## RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a la Dirección de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, fortalecer las acciones de gestión financiera que le permitan prever los altos riesgos de crédito integrando mejores planes financieros que sean más asertivos en su procedimiento; priorizar acciones de evaluación previa; identificando capacidad de solvencia económica y financieras de los clientes; diseñando un adecuado de administración de riesgos; y más interacción organizacional entre las áreas que permita uniformizar las operaciones financieras en la entidad.
- b. Se recomienda a la Dirección de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, elaborar e integrar procedimientos, programación y estrategias en la planificación financiera, con la finalidad de uniformizar las operaciones financieras, siguiendo líneas y acciones establecidas para mejorar las debilidades de años anteriores.
- c. Se recomienda a la Dirección de Administración incluir como requisito indispensable la garantía para dar viabilidad a un crédito financiero. Y recomendar a los Asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, solicitar a los clientes la garantía cada vez que se desea aprobar y desembolsar el crédito.
- d. Se recomienda a los Analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros de Ambo, evaluar previamente la solvencia y liquidez de los clientes; solicitar los documentos que la sustentan; y controlar que se cumpla los procedimientos y requisitos establecidos para dar viabilidad el crédito, de tal forma se prevé altos riesgos del retorno del crédito financiero.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, C. (2015). *Análisis financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al Segmento 3 Zonal 6 bajo el sistema de monitoreo Perlas para el periodo 2010-2013*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7880>.
- Aching, C. (2006). *Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia. Prociencia y cultura*. <https://www.yumpu.com/es/document/view/14686360/ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia>.
- Alegría, A. (2019). *Debilidades en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache limitada agencia Tingo María*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1726>.
- Alejandro, D. (2006). Niveles de interacción en la comunicación en Internet. *Universidad de Los Lagos (15),13. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ffidus.us.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F11441%2F67867%2Frevista-comunicacion-ambitos-15\_45-57.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cLen=69497*.
- Aparicio, C., Gutiérrez, J., Jaramillo, M. y Moreno, H. (2017). Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. *Repositorio SBS*. <https://cutt.ly/TDZsus5>.
- Araiza, B. (2019). *Capacidad financiera y bienestar de la población de bajos ingresos el caso de Amextra Finanzas*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de Morelos]. Repositorio Institucional UAEM. <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1058>.
- Ayala, M. (2019). Opinión: Gestión de riesgos: Cambiando el enfoque de la prevención de merma y pérdidas. *América Retail*. <https://www.america-retail.com/opinion/opinion-gestion-de-riesgos-cambiando-el-enfoque-de-la-prevencion-de-merma-y-perdidas/>.

- Banco Financiero (2017). *Soporte financiero, para impulsar tus pasos*. Publicaciones BF. <https://cutt.ly/7D4ZKSx>.
- Barreras, O. (2021). *Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda, Tingo María 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1914>.
- Carrascosa, M. A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. Instituto Español de analistas financieros. Fundación de Estudios Financieros. <https://cutt.ly/1DL5ao9>.
- Castillo, M., Dávila, P., Flores, G. y Peralta, C. (2016). Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí en el año 2015. *Repositorio UNAN*. <https://repositorio.unan.edu.ni/4081/1/17830.pdf>.
- Cibran, F., Prado, R., Crespo, C. y Huarte, G. (2013). *Planificación financiera*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=LSL4DAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Culqui, T. J. (2016). *Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina "COOPAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22076>.
- Domínguez, T. y Chávez, B. (2018). *Análisis del riesgo creditico y su influencia en el cumplimiento de objetivos de las Caja Piura Agencia Huánuco periodo 2016 a 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/716>.
- Flores, L. (2007). Análisis de los determinantes del riesgo de crédito en presencias de carteras de bajo incumplimiento una nueva propuesta para su aplicación. *Universidad de león (1),15*. <https://www.redalyc.org/pdf/861/86145265006.pdf>.
- García, R. (s.f.). Programación financiera Global. *Revista ASIP*. <https://cutt.ly/sDBgjSA>.

- Gibson, T. y Charles, H. (2004). *Informes y análisis financieros*. Ohia: Thompson.
- Gonzales, C. (2022). *Gestión financiera y evaluación de créditos en la financiera Crediscotia, Tarapoto, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82011>.
- Guevara, L. (2015). *Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://cutt.ly/JD8urpp>.
- Hernández, A. (2010). *El crédito bancario en costa rica –una perspectiva de*. editorial Universidad Estatal a distancia. <https://books.google.co.cr/books?id=Uuitt78YB8QC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. <https://cutt.ly/MD7SsKI>.
- Huayhuameza, C. (2018). *Gestión financiera en la Empresa Malvex del Perú SA, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UNW. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2636>.
- Lara, H. (2008). *Medición y control de riesgos financieros*. LIMUSA. [https://www.academia.edu/23346886/Medicion\\_y\\_Control\\_de\\_Riesgos\\_Financieros\\_Alfonso\\_de\\_Lara\\_Haro](https://www.academia.edu/23346886/Medicion_y_Control_de_Riesgos_Financieros_Alfonso_de_Lara_Haro).
- Martínez, F. (2005). *Teoría avanzada de organización y gestión: análisis del desarrollo de competencias en empresas colombianas*. Ediciones Universidad Nacional de Colombia. <https://cutt.ly/dD2DIQL>.
- McConnell, S. (1997). *Desarrollo y gestión de proyectos informáticos*. McGraw-Hill. <https://es.scribd.com/document/237441455/Mcconnell-Steve-Desarrollo-Y-Gestion-de-Proyectos-Informaticos>.
- Mejía, Q. (2017). *Administración de riesgos: un enfoque empresarial*. Fondo Editorial Universidad EAFIT. <https://cutt.ly/zD40k6g>.
- Mejía, Q. y Núñez, P. (2017). *Administración de riesgos empresariales en Colombia, México y Argentina*. Universidad EAFIT. <https://cutt.ly/vDL0xI1>.

- Mendoza, A. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Huancayo, en el distrito de Padre Abad Aguaytia, Ucayali*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1678>.
- Morales, C. y Castro, M. (2014). Planeación financiera. *Universidad Nacional Autónoma de México*, (43), 15. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>.
- Navales, A. (2009). *Valor en riesgos*. Universidad Complutense. <https://cutt.ly/bD9oDYh>.
- Pérez, P. (2020). *El riesgo en la información financiera y gestión crediticia*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/64794/>.
- Pizarro, A. (2021). *La tecnología crediticia y su relación en el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera, Tocache 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2842>.
- Resolución de Superintendencia 11356 (2008). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. SBS. <https://cutt.ly/iD30SYY>.
- Resolución de Superintendencia 13278 (2009). *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. SBS. <https://cutt.ly/HD31mhA>.
- Seijas, G. (2019). *Evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de microfinanzas uruguaya*. [Tesis doctoral, Universidad de Santiago de Compostela]. Repositorio institucional USC. <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/20162>.
- Sigüenza, H. (2021). *El plan estratégico y su incidencia en la gestión financiera en empresas comerciales en el Distrito de Paramonga*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4922>.



- Superintendencia de Banca y Seguros, S. (2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Superintendencia de Banca, Seguros AFP. Repositorio SBS. <https://cutt.ly/9DL7lrE>.
- Terrazas, P. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización perspectiva. *Perspectivas*, (23), 12.
- Tineo, V. y Pérez, C. (2016). *Riesgos crediticios y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo, Agencia Huánuco 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio UNHEVAL. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2390>.
- Trujillo, S. (2021). *Análisis de la gestión financiera de una empresa exportadora*, [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UNW. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4890>.
- Werlen, A. (2017). *La evaluación de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1845>.

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

Cosme Bautista, 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://...>

# **ANEXOS**

### Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE				
¿De qué manera se relaciona la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?	Analizar la relación que existe entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021	H0. No existe relación significativa entre la Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021	Gestión Financiera	Planificación financiera	Programación	<b>Tipo de Investigación</b>	
					Procedimiento		Aplicada
					Estrategia y táctica		
				Capacidad financiera	Garantías del crédito	<b>Enfoque</b>	
					Control		Cuantitativo
					Soporte financiero		
Evaluación previa	Capacidad crediticia	<b>Nivel de Investigación</b>					
	Rendimiento de crédito						
Cumplimiento de pago							
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICA	HIPÓTESIS ESPECIFCA	DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	Descriptivo Correlacional	
¿De qué manera se relaciona la Planificación financiera con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021 ?	Determinar la relación que existe entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021	Existe relación directamente proporcional entre la Planificación financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los	Riesgo crediticio	Administración del riesgo	Retroalimentación continua	<b>Diseño de Investigación</b>	
					Revisión de cumplimiento de pago		

Milagros, Ambo 2021

<p>¿De qué manera se relaciona la Capacidad financiera con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?</p>	<p>Explicar la relación que existe entre la Capacidad financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la Capacidad financiera y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021</p>			<p>Toma de decisiones</p> <p>Seguimiento al destino del crédito</p> <p>Ofrecer soluciones</p> <p>Asesoramiento</p>	<p>Descriptivo no experimental</p>
<p>¿De qué manera se relaciona la Evaluación previa con el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Evaluación previa y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021</p>	<p>Existe relación positiva entre la Evaluación previa y el Riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo 2021</p>	<p>Seguimiento post crédito</p>	<p>Coordinación financiera</p>	<p>Sistema de información</p> <p>Estructura organizativa</p> <p>Altos niveles de interrelación</p>	<p>No Probabilístico</p> <p><b>Técnica e instrumento</b></p> <p>Encuesta cuestionario</p>

## Anexo 2 Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO

Estimado(a) personal especialista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, Ambo, el presente cuestionario trata sobre la Gestión financiera y riesgo crediticia, con la finalidad de obtener información para conocer las dificultades que existen y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Las respuestas son de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, colocando una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente:

PREGUNTAS	CRITERIOS		
	1	2	3
	Nunca	A veces	Siempre
Variable Independiente : GESTIÓN FINANCIERA			
<b>Dimensión 1 Planificación financiera</b>			
¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?			
¿Existe un dinamismo y un adecuado manejo de los procesos internos y externos que permita la efectividad de los procedimientos crediticios?			
¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten cumplir las metas de créditos?			
<b>Dimensión 2 Capacidad financiera</b>			
¿Siempre se solicita una garantía para desembolsar un crédito?			
¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de los créditos desembolsado y por desembolsar?			
¿La Cooperativa cuenta con garantías que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?			
<b>Dimensión 3 Evaluación previa</b>			
¿Se verifica documentariamente y sistemáticamente siempre la capacidad crediticia de los usuarios?			
¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?			
¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?			

Variable dependiente: RIESGO CREDITICIA			
<b>Dimensión 1 Administración del riesgo</b>			
¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?			
¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?			
¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?			
<b>Dimensión 2 Seguimiento post crédito</b>			
¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?			
¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagadas por los usuarios?			
¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?			
<b>Dimensión 3 Coordinación financiera</b>			
¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?			
¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?			
¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?			

### Anexo 3 Validación del instrumento



**Universidad de Huánuco**

#### **EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.


A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1.¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?	X		X		X		
2	2.¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?	X		X		X		
3	3.¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?	X		X		X		
4	4.¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?	X		X		X		
5	5.¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?	X		X		X		
6	6.¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?	X		X		X		
7	7.¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad	X		X		X		

	crediticia de los usuarios?						
8	8.¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?	X		X		X	
9	9.¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?	X		X		X	
10	10.¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?	X		X		X	
11	11.¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?	X		X		X	
12	12. ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?	X		X		X	
13	13.¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?	X		X		X	
14	14.¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagadas por los acreedores?	X		X		X	
15	15.¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?	X		X		X	
16	16.¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?	X		X		X	
17	17.¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?	X		X		X	
18	18.¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?	X		X		X	

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco.

**Datos del Experto:**



LEONARDO BELTRAN CARLOS DANTE

DNI 4396212





**Universidad de Huánuco**

**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

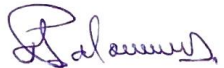
- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1.¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?	X		X		X		
2	2.¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?	X		X		X		
3	3.¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?	X		X		X		
4	4.¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?	X		X		X		
5	5.¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?	X		X		X		
6	6.¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?	X		X		X		
7	7.¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?	X		X		X		

8	8.¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?	X		X		X		
9	9.¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?	X		X		X		
10	10.¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?	X		X		X		
11	11.¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?	X		X		X		
12	12. ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?	X		X		X		
13	13.¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?	X		X		X		
14	14.¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagadas por los acreedores?	X		X		X		
15	15.¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?	X		X		X		
16	16.¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?	X		X		X		
17	17.¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?	X		X		X		
18	18.¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?	X		X		X		

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco.

Firma:   
Apellidos y Nombres: Dra. Julia PALOMINO GONZALES  
DNI: 22489836



**Universidad de Huánuco**

**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1.¿Se desarrolla programas orientadas al cumplimiento de los objetivos que permitan orientar los créditos?	X		X		X		
2	2.¿El procedimiento crediticio en la Entidad Financiera permite alcanzar los objetivos establecidos?	X		X		X		
3	3.¿Las estrategias y tácticas establecidas permiten alcanzar metas de colocación de crédito?	X		X		X		
4	4.¿La Entidad Financiera solicita garantía como requisito principal para desembolsar un crédito?	X		X		X		
5	5.¿Se realiza acciones de control en los documentos y procedimientos de créditos desembolsado y por desembolsar?	X		X		X		
6	6.¿La Cooperativa cuenta con el seguro desgravamen que permiten cubrir las pérdidas de los créditos a personas que fallecieron?	X		X		X		
7	7.¿Se verifica documentaria y sistemáticamente la capacidad crediticia de los usuarios?	X		X		X		
8	8.¿Se evalúa constantemente el rendimiento de sus acciones a corto y mediano plazo?	X		X		X		
9	9.¿Se orienta al usuario siempre los beneficios de cumplir con el pago en	X		X		X		

	su momento y las consecuencias por el incumplimiento del pago del crédito?						
10	10.¿Se realiza reuniones al interno de la Cooperativa con la finalidad de fortalecer las funciones de crédito y operacionales que permitan minimizar riesgos?	X		X		X	
11	11.¿Se monitorea de manera oportuna el cronograma de pago de cada usuario con la finalidad de detectar y minimizar el incumplimiento de pago?	X		X		X	
12	12. ¿Se toman decisiones pertinentes que permitan mejorar los procesos operacionales de crédito?	X		X		X	
13	13.¿Se hace seguimiento a los clientes para verificar si el crédito desembolsado está cumpliendo con su destino antes solicitada?	X		X		X	
14	14.¿Se ofrece soluciones inmediatas que permitan garantizar la recuperación los créditos impagadas por los acreedores?	X		X		X	
15	15.¿Se realiza asesoramiento a los clientes para el uso orientada de los créditos otorgados?	X		X		X	
16	16.¿Se utiliza mecanismos y técnicas que permitan intercambiar información oportuna y confiable?	X		X		X	
17	17.¿Existe confusión en el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la Cooperativa?	X		X		X	
18	18.¿Existe frecuentemente conflictos por errores en el procedimiento de créditos?	X		X		X	

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco.

**Datos del Experto:** LISTER PIUNDO FLORES

**DNI.** 45383241



Mg. Lister Piundo Flores  
DNI: 45383241

## Anexo 4 Consentimiento confirmado



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

**SOLICITO: INFORMACION  
PARA MI TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

**Señora**  
**Econ. Gina Rosana Verde Doria**

**ADMINISTRADORA DE LA COOPAC SEÑOR DE LOS MILAGROS LTDA. 487  
OFICINA AMBO**

De mi mayor consideración:

Yo, Cosme Bautista, Betzabe Melitza identificado con DNI N° 73298357, domiciliada en Jr. Carmen alto N° 363, Ambo – Huánuco, me dirijo ante usted con todo respeto me presento y expongo:

Que, por elección y como colaboradora dentro de la COOPAC Señor de los Milagros fue asignado como el lugar de estudio del proyecto de investigación titulado "Gestión financiera y riesgo crediticio en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros Ambo 2021", solicito su apoyo para poder realizar una encuesta a los colaboradores y nos brinde la información necesaria para llevar a cabo mi trabajo de investigación.

Me despido de Ud. Agradeciendo de Antemano la atención que preste a la presente.

Ambo, 30 de septiembre del 2022



Cosme Bautista Betzabe Melitza



## Anexo 5 Galería de fotos





