



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la Caja Municipal
de Ahorro y Crédito Tacna S.A La Victoria 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Nicudemos Tucto, Sandra Vanessa (ORCID: 0000-0003-1412-8286)

ASESOR:

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (ORCID :0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis progenitores por su incondicional soporte y comprensión ya que son mi mayor motor y motivo para seguir luchando por mis sueños y a mi hermano Renzo por su gran apoyo en el desarrollo de Tesis.

Agradecimiento

Mi mayor agradecimiento a Dios por no dejarme sola cuando habían momentos en el que sentida que todo se me venía encima, al Dr. Bardales Cárdenas Miguel por aplicar su experiencia en las asesorías ,finalmente a mi jefe Edwin Peralta Ascue por su apoyo incondicional brindándome las facilidades del caso para poder presentar mis trabajos a tiempo y así concluir esta etapa universitaria con mucho éxito.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables de Operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
IV RESULTADOS.....	26
4.1 Estadística descriptiva.....	26
4.2 Estadística Inferencial.....	33
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
VIII. REFERENCIAS.....	45
X ANEXOS.....	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
Tabla 2 Información de expertos designados para la validación.....	20
Tabla 3 Validación de expertos: Gestión de Créditos	21
Tabla 4 Validación de expertos: Calidad de carteras.....	21
Tabla 5 Escala de medición de coeficiente de Alfa de Cronbach	22
Tabla 6 Confiabilidad del Alfa de Cronbach de ambas variables.	22
Tabla 7 Variable gestión de créditos	22
Tabla 8 Variable calidad de carteras	24
Tabla 9: Resultado de Gestión de créditos.....	26
Tabla 10: Política de Cobranza	28
Tabla 11: Control de Riesgo Crediticio	30
Tabla 12: Liquidez.....	32
Tabla 13 : Prueba de normalidad de Gestión de Créditos y Calidad de Carteras	34
Tabla 14: Coeficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman	35
Tabla 15 : Prueba de hipótesis general	36
Tabla 16 : Prueba de hipótesis correlacional entre la política de cobranza y calidad de carteras	37
Tabla 17 : Prueba de hipótesis correlacional entre el control de riesgo crediticio y la calidad de carteras	38
Tabla 18 : Prueba de hipótesis correlacional entre la liquidez y la calidad de carteras	39

Índice de Figuras

Figura 1 : Gestión de Créditos y Calidad de Carteras.....	26
Figura 2 : Política de Cobranza y Calidad de Carteras	28
Figura 3 : Control de riesgo Crediticio y Calidad de Carteras	30
Figura 4 : Liquidez y Calidad de Carteras.....	32

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar la relación entre la gestión crediticia y la calidad de la cartera en CMAC de Tacna S.A., 2021. La investigación científica desarrollada fue de nivel correlacional de tipo aplicada con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por 50 analistas de créditos la técnica empleada para la colección de información ha sido la encuesta y como herramienta el cuestionario, que estuvo compuesta por 18 cuestiones para la variable de administración de créditos y 16 cuestiones para la variable calidad de carteras, cuyos datos se midieron por la escala de Likert. La validez que se utilizó dio un resultado de 82% según el juicio de expertos. la prueba estadística del alfa de Cronbach aplicada para ambas variables fue de 0.935, demostrando un nivel de confiabilidad perfecto, debiendo ser aplicado a la encuesta, asimismo se obtuvo como resultado un Rho Spearman= 0.643 indicando que existe una relación positiva considerable entre ambas variables. Finalmente, en conclusión, una buena gestión de créditos ayudara a mantener un nivel estándar en el incremento de la calidad de carteras crediticias

Palabras clave: gestión de crédito, calidad de carteras, gestión de riesgos

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between credit management and portfolio quality in CMAC de Tacna S.A., 2021. The scientific research developed was applied correlational research with a quantitative approach and a non-experimental design. The study consisted of 50 credit analysts, the technique used for the collection of information was the survey and as a tool the questionnaire, which was composed of 18 questions for the credit administration variable and 16 questions for the portfolio quality variable, whose data were measured by the Likert scale. The statistical test of Cronbach's alpha applied for both variables was 0.935, demonstrating a perfect level of reliability, which should be applied to the survey. Likewise, a Rho Spearman= 0.643 was obtained as a result, indicating that there is a considerable positive relationship between both variables. Finally, in conclusion, good credit management will help to maintain a standard level in increasing the quality of loan portfolios.

Keywords: credit management, portfolio quality, risk management

I. INTRODUCCIÓN

A objetivo, gestión de crédito y la cartera de créditos son los primordiales fines bancarios que concierne de manera directa a toda clase de empresas que operan en la zona bancario, en especial la banca comercial privada, pues tiene con fin conseguir la más grande necesidad de atención a los últimos desarrollos en administración para poder hacer un grado de manejo organizacional (Jubouri, 2018, p.254-255).

El principal problema para las instituciones de microfinanzas a nivel internacional es la asimetría de información entre prestamista y prestatario, especialmente en mercados subdesarrollados. Dicho esto, la ausencia de fiabilidad en base a la información financiera y ausencia de garantías convencionales complican los procesos de selección y seguimiento de los prestatarios. Asimismo, los clientes son de bajos ingresos y, por tanto, demasiado riesgosos. Por lo tanto, las instituciones de microfinanzas se enfocan principalmente en esta categoría de clientes, ya que algunos prestamistas comerciales son reacios a otorgar préstamos a grupos de alto riesgo. Además, no estoy a salvo de la crisis financiera, ya que la crisis de las hipotecas de subprime ha puesto en relieve el peligro de extender un conjunto creciente de préstamos a prestatarios más riesgosos. Por ello, la crisis financiera ha agotado a los proveedores de capital y ha aumentado el sobreendeudamiento de los microempresarios (Lassoued, 2017, p. 23).

A grado nacional, A pesar de las ventajas que ofrecen las cajas de ahorros municipales, corren un alto riesgo en su cartera de clientes. Sin embargo, a pesar de su apoyo al mercado de las microfinanzas, es inspeccionado por la Comisión de Seguros Bancarios del Perú (SBS), que incluye los Bancos y C.M.A.C., las Instituciones C.R.A.C., el desarrollo de EDPYME, empresa financiera y entidad financiera especializado en microfinanzas (Pinedo y Yupanqui, 2020, p.4).

Asimismo, según Banco de la País (2016), se sugiere que, en el entorno de la dirección del riesgo de crédito, se evalúen operaciones crediticias de la cartera no minorista del Banco, en medio de las cuales se encuentran organismos

estatales, organismos públicos y gobiernos subnacionales; analizar el cumplimiento de fronteras, índices financieros y regulaciones fiscales.

En el ámbito local la compañía C.M.A.C. de Tacna S.A. La organización antecedente de la enfermedad pandémica muestra ratios igual a 1 que indicia que la compañía podía cubrir deudas de los consumidores a corto plazo. En la actualidad la compañía viene utilizando provisiones o vendiendo la deuda a una compañía de cobranzas para que esto no perjudique en las ratios, cabe decir que esto se da por no hacer una buena administración al instante de evaluar al comprador y de esta forma establecer por medio de su situación financiera y de su flujo de caja su capacidad de pago, así como de sus precedentes crediticios.

El problema general de la investigación se formula en respuesta al problema planteado:

¿Cuál es la relación entre la gestión de créditos y la calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A. La Victoria 2021?

Posteriormente, presentamos los problemas específicos formulados para este estudio.

- ¿Cómo se relaciona política de cobranza con la calidad de carteras en C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021?
- ¿Cómo se relaciona control de riesgo crediticio con la calidad de carteras en C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021?
- ¿Cuál es la relaciona entre la liquidez con la calidad de carteras en la C.M.A.C de Tacna S. A., La Victoria 2021?

Posteriormente, se presenta los diferentes estudios de justificación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) confirman una realización a base a la justificación del estudio está firmemente anclada en la investigación porque revela las razones o motivos para realizar el estudio, es decir, define el propósito, el cual debe ser expresado explícitamente por qué el estudio debe realizarse y qué beneficios deben obtenerse.

Justificación teórica la presente investigación tuvo como propósito aportar instrumentos de evaluación para una buena evaluación al momento de otorgar los créditos en la CMAC TACNA SA., y así mantener una buena calidad de carteras.

Justificación Práctica, esta investigación se realiza por el alto incremento que se ha dado en la mala gestión de cartera ya que muchos analistas de créditos no suelen hacer un buen seguimiento a sus clientes por la misma razón que la calidad de cartera ha conllevado a tener un alto nivel de mora.

Justificación Metodológica, el estudio fue realizado en base metodologías científicas, debido a que se aplicó instrumentos de recolección de datos, estudios de validez para un buen desarrollo de tesis, y para ello la presente investigación uso como herramienta el Turnitin para garantizar la veracidad y autenticidad de la misma.

Justificación Social, Por supuesto, cada enunciado debe contener alguna premisa, ser trascendental para la asociación y denotar un significado social o predictivo. (Fernández-Bedoya, 2020).

De esta manera, se va a considerar el objetivo general es:

Establecer si existe relación entre la gestión de créditos y calidad de carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.

Además, los objetivos específicos fueron los detallados a continuación:

OE1: Identificar la relación entre política de cobranza con la calidad de carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

OE2: Identificar la relación entre el control de riesgo crediticio con la calidad de carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

OE3: Identificar la relación entre la liquidez con la calidad de carteras C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

Posteriormente, se presenta la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

Por ende, presentamos como hipótesis específicas:

H1: Existe relación significativa en política de cobranza con la calidad de carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

H2: Existe relación significativa entre el control de riesgo crediticio con calidad de carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021

H3: Existe relación significativa entre la liquidez con la calidad de carteras en la C.M.A.C. Tacna S.A. La Victoria 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la evolución del presente análisis, se presenta los próximos antecedentes internacionales para dar información más explícita a nuestro proyecto de estudio:

Según, Taiwo (2017) en su editorial “La gestión de riesgo de crédito: implicaciones en el desempeño bancario y el crecimiento de los préstamos. Así, el estudio sostuvo como objetivo el alcance cuantitativo de la administración del riesgo crediticio en el rendimiento a los bancos considerando el dinero del depósito de Nigeria y el crecimiento de los préstamos bancarios durante el periodo de 17 años (1998-2014). Asimismo, el estudio tuvo como metodología de estudio un modelo de regresión lineal múltiple, para examinar los apuntes de las series temporales. De modo que, como resultado del estudio se concluyó que las estrategias de gestión de crédito sólidas pueden empujar la seguridad de los inversionistas y los ahorradores en los bancos y conducir a un crecimiento de los fondos para préstamos y anticipos, lo que conduce a un aumento de la rentabilidad del banco. Además, la gestión de riesgo crediticio tiene un impacto insignificante en el crecimiento del total de préstamos y anticipos de los bancos nigerianos de dinero en depósito. Por lo tanto, se recomendaron para futuras investigaciones promulgar a que los bancos de depósito tienen que adhiérase estrictamente a sus políticas de evaluación del crédito, lo que garantiza que sólo los prestatarios dignos de crédito tengan acceso a los fondos prestables. Además, deben asegurarse de que los fondos se asignen a prestatarios con calificaciones crediticias entre decentes y altas de crédito decente a alto.

Según, Mercyllynne y Omagwa (2017) en su estudio llamado “Gestión del riesgo crediticio y desempeño financiero de bancos comerciales seleccionados en Kenia” cuyo objetivo fue definir la impresión de la administración de la crisis crediticia en un desenlace financiero referente a los bancos comerciales seleccionado en Kenia. De esta manera, el análisis fue en base al enfoque cuantitativo descriptivo. La prueba permaneció formada con 42 trabajadores encuestados de cinco bancos. El estudio mostró como resultado que el proceso de recuperación de la deuda no afecta el desempeño del banco mientras que se encontraron procesos de evaluación de préstamos, requisitos de préstamos y

políticas crediticias sí pueden tener un efecto significativo en el desempeño bancario. El estudio concluyó en que los bancos necesitan mantener el crédito exposición al riesgo dentro de parámetros aceptables para alcanza la tasa de rendimiento ajustada al riesgo de un banco. El estudio contribuyó en brindar datos empíricos a los responsables de la formulación de políticas, con ello podrán generar nuevas políticas adecuadas y posibles soluciones de la administración de riesgo crediticio en la banca comercial que afecte al rendimiento financiero.

Según, Olabamiji y Michael (2018) en su investigación denominada “Las prácticas de gestión crediticia y desempeño bancario: evidencia de First Bank”. Así pues, el análisis mantuvo como finalidad estudiar la influencia de las prácticas de gestión del crédito en los resultados financieros de los bancos nigerianos, con referencia específica al primer banco. De esta manera, se tuvo como investigación metódica un prototipo de orientación cuantitativo con un esquema de investigación descriptivo. Así mismo, los habitantes de la muestra fueron de 30 encuestados, los cuales fueron trabajadores del centro financiero. Se utilizaron cuestionarios estructurados desarrollados y validados como instrumentos de recolección de datos. De modo que, como resultado del estudio se obtuvo que las variables predictoras (valoración crediticia, control del riesgo crediticio y política de cobranza) fueron predictores conjuntos significativos del desempeño financiero. Se concluyó que las prácticas de gestión de crédito tienen una influencia positiva significativa en los resultados financieros del First Bank. Además, la evaluación de los clientes, el control del riesgo crediticio y la política de cobro son los principales predictores del rendimiento financiero del First Bank.

Según, Agasha, Monametsi y Feela (2020) en un estudio denominado “La calidad de la cartera de préstamos de las instituciones microfinancieras referente a Uganda” el objetivo de su investigación era analizar la calidad de las carteras de préstamos de las corporaciones de microfinanzas de Uganda. El tipo de análisis empleado fue cualitativo de diseño descriptivo usando un método fenomenológico. Así mismo, el punto de saturación se alcanzó luego de entrevistar a 16 gerentes (10 gerentes de crédito y 6 gerentes senior). Los resultados mostraron que la estructura de capital se percibía como financiación interna y externa, el costo de capital se percibía como el precio de los fondos, la gestión del riesgo crediticio se

percibía como el precio de los fondos, la gestión del riesgo crediticio se percibía como la participación del cliente/ prestatario, La calidad de la clientela se considera patrimonio y la calidad de la cartera de préstamos se considera capacidad de reembolso. Se concluye que las tácticas mantienen composición relacionado al capital que integran apalancamiento están afectando de manera positiva la calidad de la cartera de préstamos. El análisis sirvió para confirmar que una teoría moderna de cartera proporciona una base de apoyo para explicar el concepto de calidad de cartera de préstamos en el ámbito de las micro finanzas.

Según, Kalui (2020) en su artículo “Los determinantes institucionales del microcrédito y calidad de la cartera de los grupos de inversión”. La investigación tuvo como estudio de investigación determinar los efectos del apalancamiento macroeconómico, grupal, capitalización de grupo y características de grupo sobre la calidad de cartera de los grupos de inversión financiados por el banco Sidian en la región de Nairobi. De modo que, la investigación metódica empleada condujo un tipo de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo. Así mismo los habitantes objetivo son 56 grupos de inversión en las 9 sucursales del banco Sidian en la región de Nairobi. Así pues, como resultado del estudio se encontró que las variables macroeconómicas, el nivel de apalancamiento del grupo, la capitalización del grupo y las características del grupo increpan de manera eficaz y significativa en base a la calidad de cartera de los grupos de inversión financiados por el banco Sidian en Kenia. Se concluyó que el nivel de apalancamiento del grupo tuvo el mayor dominio en la calidad de la cartera de los grupos en la inversión de financiados por el banco Sidian en Kenia, seguido de las variables macroeconómicas, el nivel de capitalización del grupo y, finalmente, las características del grupo tuvieron el menor efecto.

Para la continuación del estudio, se presenta los posteriores antecedentes nacionales para dar información más explícita.

Según, Valverde (2018) realizó una investigación titulada “Gestión de créditos y calidad de cartera crediticia en Coop. Señora del Rosario - Huamachuco, 2017” cuyo objetivo era definir el nivel existente de relación que se genera la gestión de créditos y calidad de cartera crediticia en la Coop. donde se realizó el estudio. Para recolectar los datos, se recopiló una técnica de encuesta, su herramienta es

un cuestionario. Se aplicó un croquis de estudio no empírico de un modelo de negocio correlacionado. Los habitantes estuvieron compuestos por 20 analistas y 1730 socios, siendo su muestra 20 analistas y 315 socios. El rendimiento determina que se encuentra relación entre la gestión préstamos con un resultado (r) de 0.827 y un valor de significancia menor a 0.01, existencia de una fuerte correlación entre ambas variables. Como conclusión se planteó que las políticas generales de crédito, se cumplen en su gran mayoría, es decir, gran parte de los analistas en lo posible cumplen con las políticas de créditos establecidas en el manual de créditos, lo que significa que actúan bajo una guía, esto permite que exista menor presencia de errores en los procesos de créditos. La investigación permitió determinar cómo la gestión de créditos repercute y tiene relación referente a la Calidad de cartera crediticia en la Coop. Nuestra Señora del Rosario, siendo conveniente para la cooperativa, sociedad y alumnos que desean realizar futuras investigaciones en el marco de estudio de la investigación actual.

Copaja (2019) realizó una investigación denominada “Influencia De La Morosidad En La Calidad De Cartera De La C.M.A.C. de Arequipa, Periodo 2014-2018”. La investigación tuvo como objeto analizar la influencia Moratoria en la Calidad de Cartera de la C.M.A.C. de Arequipa entre el 2014 y 2018. Por ello, se realizó una investigación con croquis transversal descriptivo y correlativo; El modelo se compone de 60 periodos mensuales de la C.M.A.C. de Arequipa, período 2014 – 2018. Como herramienta se utilizó el estudio de contenido de las entidades financieras referente a las carteras de la C.M.A.C. de Arequipa, mediante la ficha de recopilación de datos. Los resultados mostraron un P valor = (0,00) a (0.05) de significancia, por ello se rechazó la H_0 . Se concluyó con una nivelación de confianza compuesto por un 95%, eso quiere decir que, hay una relación positiva muy fuerte en la Calidad de Cartera de la C.M.A.C. de Arequipa, período 2014 – 2018. El estudio aportó una superior indagación para ver de acerca la morosidad y la calidad de cartera, considerando ello, los ejecutivos y trabajadores de la compañía tuvieron una nueva perspectiva para el manejo del riesgo crediticio.

Ramos y Choque (2020), realizaron una investigación titulada “La administración del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa Fondesurco agencia Moquegua, 2018”. Tuvo como fin constatar si la administración del proceso para otorgar el crédito perjudica en la calidad de cartera crediticia en la Coop. El tipo de investigación empleada era de una nivelación aclaratorio. En los resultados se identificó una analogía considerando las dos variables. Los resultados del análisis, concluyendo que la gestión del proceso de solicitud de crédito tiene una influencia significativa en la primera variable estudiada, se refieren a la calidad de la cartera de crédito de Coop. Fondesurco en la sede de Moquegua, 2018. Se determinó en base un acopio de reportaje real y verdadero bajo un permiso evaluado.

Orosco, Rufino y Caucha (2019) en su investigación denominada “Cartera de créditos y la productividad en la C.M.A.C de Trujillo SA, periodos 2014-2017”. Se tuvo como fin conceptualizar el parentesco de la cartera de créditos con la productividad en la C.M.A.C. La metodología utilizada en la investigación es de tipo cuantitativo aplicada a nivel de diseño explicativo y no empírico de la sección longitudinal. Para eso, la colección de la búsqueda se hizo la averiguación a diferentes fuentes donde se empleó los estados financieros y notas de la C.M.A.C. Los resultados mostraron que los préstamos directos actuales se vinculan de una manera directa con la rentabilidad financiera de la C.M.A.C. de Trujillo S.A., períodos 2014-2017. Como consecuencia del análisis se finalizó que, existe interacción inversa prudente en relación a la cartera de créditos y productividad del centro microfinanciero, Ya que, en base a componentes netamente íntimos ,por ejemplo el manejo de problemas crediticios aprobados por la gerencia, considerando que se reflejará en el expediente de impagos, impagos y legales. Esta investigación permitió conocer la forma en qué se vincula la cartera de créditos con el rendimiento de la C.M.A.C. de Trujillo S.A., períodos 2014-2017.

Antezana y Collazos (2019) en su investigación titulada “*Calidad de cartera crediticia y morosidad en la C.M.A.C. de Huancayo, Agencia Paucará – Huancavelica, 2017*”, la finalidad ha sido decidir el parentesco que se tiene en base a la morosidad con la calidad de la cartera crediticia de los consumidores de la C.M.A.C. El tipo de investigación empleado es la correlación de aplicación de nivel

descriptivo. El resultado, muestra que se descubrió un vínculo en base a la relación inversa y significativa a través de la morosidad y la calidad de la cartera de los consumidores de la CMAC de Huancayo de Paucará. Se llegó a la conclusión general de que, si se encuentra una relación inversa entre las dos variables, se puede decir que, mientras la Calidad de la cartera crediticia sea oportuna, el indicador de incumplimiento será menor, igualmente, si la cartera la calidad disminuye, la madurez aumentará. Esto se confirmó sin diferencia para cada factor que influye en las variables, ya sea por clase, nivel de educación, estado civil, tipo de trabajo, edad o clasificación crediticia; la analogía se mantiene por inversión. La presente investigación analizó las dos variables la C.M.A.C. de Huancayo – Agencia Paucará, los cuales se aportó en beneficencia de la institución e indirectamente al mismísimo sistema financiero.

Gonzales (2018) en su investigación titulada “Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de S.M.P., año 2017” el objetivo era determinar el vínculo de los créditos al consumo y carteras vencidas en instituciones financieras. El tipo de investigación es no experimental, con un diseño descriptivo de corte transversal y un enfoque cuantitativo. La población estaba constituida por cada una de las instituciones financieras del distrito de S.M.P., tomando en cuenta un muestreo probabilístico, y la muestra mantuvo empleada por 64 personas. En base al resultado de la investigación señala que los préstamos de consumo conllevan un vínculo con la cartera morosa en las instituciones financieras. Se concluye que los préstamos al consumo están vinculados a carteras morosas en las empresas del condado de S.M.P., 2017. La presente averiguación dejará tener un mejor panorama a las entidades bancarias con lo que van a poder decidir y determinar procedimientos de financiamientos que se tomen en cuenta convenientes y que esto posibilite desembolsar y recobrar los préstamos brindados con el fin de avanzar la ejecución de las funcionalidades.

Posteriormente, se procede a presentar las dimensiones de la primera variable, las cuales son: Política de cobranza, Control de riesgo crediticio y Liquidez.

En base a gestión de créditos se precisa lo siguiente:

De esta manera, la gestión de crédito es un asunto elemental en cualquier organización, porque la mayoría de las operaciones comerciales se basan en términos de crédito acordados por las dos partes (Jemaneh, Bayissa y Biswas, 2017, p. 6).

Por consiguiente, se necesita detectar y mantener el control de dichos peligros, ya que la finalidad es reducir y reducir los perjuicios que tienen la posibilidad de ser de la incertidumbre. (Gómez, 2014).

Por esta razón, las instituciones financieras existen no solo para aceptar depósitos, sino también para otorgar préstamos y anticipos a diversas categorías de clientes. De hecho, los préstamos son la actividad lucrativa más importante de cualquier institución financiera. En otras palabras, otorgar préstamos y anticipos a los clientes es una de las principales actividades de las instituciones financieras. Al cumplir con esta obligación, también existe la posibilidad de que los prestatarios no devuelvan los fondos de manera oportuna. Debido a esto, esto se genera cuando comúnmente se denomina riesgo de incumplimiento o de crédito. Por lo tanto, las instituciones financieras deben gestionar adecuadamente todas las solicitudes de préstamos de los prestatarios para enviar o reducir tanto el riesgo como sea posible (Adeyinka, Abiodun y Kayode, 2019, p. 85).

En base al Riesgo Crediticio se precisa lo siguiente:

El riesgo de préstamos es la probabilidad a sufrir extravíos deficientes, fallas o descuido en los procesos, personal, tecnología, infraestructura o la ocurrencia de eventos externos en las organizaciones y su gestión. En los últimos años, el estudio de este riesgo ha crecido a nivel mundial debido a la importancia que tiene en el día a día de cada entidad financiera (Millán y Pasmin, 2015).

En base a política de cobranza se precisa lo siguiente:

La política de cobranza se relaciona con el proceso de restablecimiento de cartera actual y vencida. La política de recaudación es desarrollada teniendo en consideración las cláusulas del negocio, la capacidad competente, el modelo de

consumidores corporativos y los objetivos personales de la empresa y variedad de pautas (Quintanao, 2018).

El régimen de recaudado de la mencionada compañía, son los medios que se seguirá para cobrar cuentas vencidas. La eficacia del régimen de cobranza de la institución se calificaría, en parte, evaluando el horizonte de valoración de cuentas dudosas. El esfuerzo de cobranza efectivo, está vinculado con un régimen crediticio efectivo, ya que minimiza costos de cobranza para casos difíciles o dudosos. Una política de recaudo debe enfocarse en su mejoramiento, sin alterar la duración del consumidor. La institución debería cuidarse de no ser un bastante belicoso a la hora que se gestiona los créditos. La política general de cobranza determina los diferentes procedimientos de cobranza que utiliza una empresa (López, 2016).

Según JaCobra (2018), consultora especialista en cobranzas, las políticas de cobranza poseen los siguientes tipos:

Racionales: se caracterizan por el otorgamiento de préstamos en condiciones razonables de acuerdo a la descripción de consumidores y costos de cobranza; se considera los cargos a incurrir y que otorgan un margen de rendimiento favorable.

En base a liquidez se precisa lo siguiente:

La liquidez es el activo a corto plazo que tiene una empresa, cuya característica es que es fácil y ágil convertirlo en efectivo, hacer frente a los conflictos a medio plazo o vencimiento, y continuar con las operaciones comerciales normales dentro de la empresa. (Mendoza, 2020).

La segunda variable denominada Calidad de Carteras está conformada por las siguientes dimensiones: Créditos, Tipos de Créditos y Productos Crediticios.

En base a calidad de carteras se precisa lo siguiente:

La calidad de cartera indica los fondos totales disponibles para que las instituciones microfinancieras los utilice como préstamos a sus clientes

Según Banco BBVA (2021) existen indicadores para medir la calidad crediticia de un banco, es necesario tener en cuenta varias métricas en conjunto. Un indicador, independientemente, es insuficiente para dar una idea completa del riesgo crediticio. Las tres métricas más utilizadas son el índice de morosidad, la tasa de cobertura y el costo del riesgo. Estos permiten analizar el volumen de cartera vencida en relación al tamaño de la cartera de crédito de la entidad, las provisiones acumuladas para hacer frente a pérdidas futuras por impago y el costo anual de generación de esta provisión.

Además, es muy importante el éxito financiero de las compañías microfinancieras. Asimismo, una calidad de cartera inmediata podría significar una disminución drástica en la satisfacción del cliente, lo que puede llevar a una baja tasa de retención, lo que conlleva mayores costos para la adquisición de nuevos clientes. Así, el activo más importante de las instituciones microfinancieras es su cartera bruta de préstamos y, por ende, la calidad de ese activo es por ello que es un riesgo representativo para la empresa, que puede ser difícil de medir. Para las empresas microfinancieras cuyos créditos no están protegidos por garantías, la calidad de cartera es definitivamente decisiva (Enoch, Digil y Arabo, 2021, p. 19)

Un portafolio saludable no es producto de la casualidad, sino el esfuerzo por establecer pautas de venta específicas, pautas de crédito que faciliten las ventas, pero al mismo tiempo limitan los riesgos, pautas de cobranza flexibles en función del segmento de portafolio, producto, tiempo de falla y mercado. situación (Huera, 2014).

En base a créditos se precisa lo siguiente:

El concepto crédito es de procedencia latino *creditum*, creer, fiar. Para concluir, un préstamo simboliza la entrega de un precio, valor con base a fideicomiso y a sustitución se pacta la paga y una ganancia establecida (Quinatoa, 2017).

En base a tipos de créditos se precisa lo siguiente:

Créditos Directos: Corresponde al total de créditos en curso, reprogramados, refinanciados, vencidos y / o en recuperación judicial. (Bautista y Díaz, 2019)

Créditos Indirectos: Préstamos indirectos: aval bancario que solo asegura el cumplimiento de las obligaciones contenidas en una garantía de costos. (Bautista y Díaz, 2019).

En base a productos crediticios se precisa lo siguiente:

Según la S.B.S. y A.F.P. (2021), “Considerando los préstamos hipotecarios y otorgando estos préstamos a personas naturales ya sea para compra, levantamiento, renovación, arreglos, ampliación, mejora y subdivisión de su casa, considerando que estos préstamos estén respaldados por hipotecas correctamente registradas a favor de la entidad del sistema financieros ”.

Préstamos MYPES, que son préstamos explícitos o transversales a individuos físicas o jurídicamente con fines productivos, comerciales o de servicios. (Dávila, 2019).

Préstamos hipotecarios para casa: préstamos particulares para compra, levantamiento de vivienda, remodelación, ampliación y mejora de la casa, considerando que, en ambos casos, dichos préstamos se concedan con hipotecas correctamente registradas; Si estos créditos son otorgados por el sistema de crédito hipotecario convencional, por letras hipotecarias (Dávila, 2019).

Préstamos al consumo: créditos otorgados a personas físicas para la compra de bienes, servicios o gastos externos ajenos al desarrollo de su negocio. Asimismo, se deben tomar en cuenta los préstamos otorgados mediante tarjetas de crédito como arrendamientos financieros o cualquier otra actividad a personas físicas, teniendo en cuenta las finalidades establecidas en el párrafo anterior. (Dávila, 2019).

De acuerdo con la S.B.S del Perú (2021), Este recurso lo brindan las instituciones financieras luego de evaluar su historial crediticio, capacidad de endeudamiento, entre otros requisitos que la institución pueda requerir.

Los productos financieros ofrecidos son los siguientes:

El Crédito por Convenio es un préstamo en que las cuotas se pagan a través del descuento por planilla (Interbank, 2021).

El Crediconstruye según la Caja Tacna (2021) Es el préstamo que se otorga a las personas para satisfacer necesidades de remodelación y ampliación de viviendas, incluida la compra de instrumentos o mejoras a las instalaciones referentes a servicios básicos.

El credifácil es un préstamo netamente capital de rotación a comerciantes formales e informales. Caja Tacna, 2021).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque

La actual investigación tiene enfoque cuantitativo, donde sus elementos son claros y limitados, ya que se establecieron hipótesis en esta investigación, que posteriormente se comprobaron, además de que las variables se midieron por medio de un método estadístico (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.1).

3.1.2 Tipo

Es una búsqueda del tipo aplicada cuya finalidad es resolver situaciones o problemas específicos e identificables.

Para ello, Carrasco (2017) mencionó que la investigación de este tipo se centra en una necesidad social y mantiene un propósito exacto, ya que utiliza inteligencia adquirido para resolver un problema de cualquier actividad.

3.1.3 Nivel

El estudio, fue realizado con un grado de investigación correlacional, puesto que consideró tal propósito analizar la relación de ambas variables de análisis.

Asimismo, Hernández (2014) encontró que el tipo de estudio en cuestión tiene como propósito encontrar vínculo o afinidad que existe entre las variables de estudio en una muestra.

3.1.3 Diseño

La presentación es no experimental - transversal, enfocándose en observar, analizar lo sucedido en el entorno basándose en un determinado momento. Siendo de nivel correlacional ya que se buscó asociar ambas variables y establecer una

relación sin un sentido causal, con lo cual se respondió a lo que es la hipótesis de la investigación (Hérmendez, Fernández y Batista, 2014, p.1).

3.2 Variables de Operacionalización

Las variables de la investigación, las características, las propiedades del objeto, el fenómeno tiene valores diferentes, manifestando que, no corresponden a la unidad de observación. (Carballo y Guelmes, 2016).

La definición operacional estuvo conformada por un método o manifestaciones para llevar a cabo la evaluación de la variable conceptualmente definida (Espinoza, 2019).

3.2.1 Gestión de Crédito

- **Definición conceptual**

Desarrollo para controlar, cobrar a los clientes los pagos por el servicio que se les presta. El proceso de gestión crediticia comienza con la evaluación de la solvencia y rentabilidad del cliente. Dado que, esto es muy importante si la empresa opta por extender algún tipo de línea de crédito o crédito renovable a ciertos clientes. Por tanto, se establecen unos criterios específicos para asegurar que el cliente tiene derecho a este crédito. (Enoch, Digil y Arabo,2021)

- **Definición operacional**

Considerando la variable uno, su medición fue a través de un cuestionario, iniciando con 18 ítems 6 para política de cobranza, 8 para control de riesgo y 4 para la dimensión liquidez.

3.2.2 Calidad de carteras

- **Definición conceptual**

"Una cartera indica los fondos totales disponibles para que los utilicen como préstamos a sus clientes". (Enoch y Digil, 2021)

- **Definición operacional**

Considerando la variable dos, su medición fue a través de un cuestionario iniciando con 20 ítems 8 para créditos, 8 para tipos de créditos y 4 para productos de créditos.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Fenómeno desde un análisis en su totalidad. Se llama población porque representa la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (Tamayo, 2012).

Los habitantes actuales para este análisis estarán conformados por 50 colaboradores de la C.M.A.C. de Tacna S.A. En este caso es específico, puesto que se conocerá con precisión, por lo tanto, se considerará como unos habitantes finitos.

3.3.2. Criterios de selección

Los juicios que detallan las propiedades que los habitantes deberían tener se llaman criterios de elegibilidad o juicio de selección. (Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda-Novales, 2016)

3.3.3. Criterios de inclusión

Los juicios por integración se entregan en una lista que enumera los atributos especificados que los objetos deben usar para ser incluidos en el análisis. Por tanto, las poblaciones de las que se extraerán los sujetos experimentales cumplen las propiedades importantes para la cuestión en estudio. (Suárez-Obando, 2016).

Personal que trabaja en la C.M.A.C. de Tacna S.A.

3.3.4. Criterios de exclusión

Hace mención a los requisitos o características propias de los implicados y que involucren perjudicar los efectos, por lo que no los excluyen del análisis (Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda-Novales, 2016).

Personal de servicio por terceros, que no realicen laboral de dependencia en la C.M.A.C. de Tacna S.A.

3.3.5. Muestra

La actual investigación poseerá una población 50 colaboradores de la C.M.A.C. de Tacna S.A., del cual no se realizará el cálculo respectivo de la muestra y muestreo, puesto que es menor a 100 colaboradores. Por ello, se estimará bajo una muestra censal, en la cual se seleccionará en su totalidad al 100% de la población de estudio.

Según, Rojas (2017), (como se citó en Tamayo y Tamayo,2006), manifiesta que la muestra se define como una serie de operaciones que se ejecutan para aprender la distribución de ciertas características en todos unos habitantes colectivo, empezando por la observación de un fraccionamiento de población considerada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se eligió el sondaje. Según Torres, Salazar y Paz (2019), “Determinar el entrelazamiento medio entre observación y experimento. También se puede hacer un registro de situaciones que se pueden observar y analizar”. (P.4)

En definitiva, se anuncia que la encuesta es un procedimiento detallado, debido a que tienen la posibilidad de hallar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso.

3.4.2 Instrumento

Para este estudio se utilizó un formulario, medido mediante la escala Likert, que incluye 5 escalas para las variables evaluadas.

Según Santos (2013) señala que “es un conjunto ordenado de preguntas escritas de aplicación colectiva, que admite obtener información ortográfica y ortotipográfica de forma sistemática y normalizada”. (p.15)

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Valores	Técnicas	Instrumento
Gestión de Créditos	Encuesta	Cuestionario
Calidad de Carteras	Encuesta	Cuestionario

3.4.3 Validez

Esta herramienta ha sido validada por 3 profesores de asignaturas de la escuela de administración. de la Univ. C.V.

Según Mendoza (2019) Asimismo, la vigencia del contenido se obtiene por medio de las diversas opiniones de expertos del sector y aseverando que las porciones estudiadas y medidas por el instrumento son característico de todo el mundo o dominio de las dimensiones, cambios de interés de averiguación se ha llevado a cabo el análisis.

Tabla 2

Información de expertos designados para la validación

Datos de Expertos	
Experto 1	Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco
Experto 2	Mg. Guillen Cabrera Debora Denisse
Experto 3	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena

Tabla 3

Validación de expertos: Gestión de Créditos

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	81%	81%	82%	244%
Objetividad	81%	81%	82%	244%
Pertinencia	81%	81%	82%	244%
Actualidad	81%	81%	82%	244%
Organización	81%	81%	82%	244%
Suficiencia	81%	81%	82%	244%
Intencionalidad	81%	81%	82%	244%
Consistencia	81%	81%	82%	244%
Coherencia	81%	81%	82%	244%
Metodología	81%	81%	82%	244%
			Total	2440%
			CV	81 %

Posteriormente, en la tabla 3 verificamos la validez de los profesionales, que demostró un promedio de 81% que corresponde a la variable Administración de Créditos, considerado como admirable.

Tabla 4

Validación de expertos: Calidad de carteras

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	82%	81%	82%	245%
Objetividad	82%	81%	82%	245%
Penitencia	82%	81%	82%	245%
Actualidad	82%	81%	82%	245%
Organización	82%	81%	82%	245%
Suficiencia	82%	81%	82%	245%
Intencionalidad	82%	81%	82%	245%
Consistencia	82%	81%	82%	245%
Coherencia	82%	81%	82%	245%
Metodología	82%	81%	82%	245%
			Total	2450%
			CV	82%

Asimismo, en la tabla 4 verificamos la validez de los expertos, que mostró un promedio de 82 % correspondiente a la variable Gestión de Créditos, considerado como excelente. En ese concepto se puede considerar el cuestionario como aplicable para la investigación.

Confiabilidad

Según Mendoza (2019) Es una herramienta de medición relacionada con la medida en base a la adaptación repetida en un mismo objeto crea efectos resistentes y consistentes en muestras o instancias. (p.228)

Tabla 5
Escala de medición de coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Fuente: adaptado Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Tabla 6
Confiabilidad del Alfa de Cronbach de ambas variables.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	34

Considerando la Tabla 6, el análisis Alpha de Cronbach de ambas variables arrojó el resultado de 0.935, que representa un nivel de confianza perfecto, que debe aplicarse a la encuesta.

Tabla 7
Variable gestión de créditos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Considerando la primera variable, la confiabilidad fue un 0.891, ello evidenció un nivel de confiabilidad elevado, permitiendo su aplicación

Tabla 8
Variable calidad de carteras

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	16

Del mismo modo, la inferior variable sostuvo un resultante de confiabilidad 0.866, mostrando un nivel de confiabilidad elevado, pudiendo aplicarse el instrumento.

3.5. Procedimientos

Al principio, el procedimiento implicó la elección, el marco teórico, la introducción, el planteamiento del problema, todo hasta la metodología. una descripción general de la información nacional e internacional. De esta forma se establecieron las dimensiones e indicadores. Posteriormente, se procesó la recolección de datos, se validó con expertos del sector, se calcula la confiabilidad del instrumento para asegurar que tiene todo el rigor del método científico. Luego del diseño del instrumento se solicita autorización escrita a C.M.A.C de Tacna S.A. para la realización de la investigación, así como informar al personal respectivo de la intención del estudio previo a la aplicación de la mencionada herramienta.

Las conclusiones obtenidas a partir de la encuesta aplicada se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial. Los mismos que permitirán hacer la discusión, la terminación y plantear las sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1 Estadística descriptiva

Para la exhibición del desenlace de investigación, se utilizó la estadística descriptiva. Por ello, Matus, Hernández y García (2015) lo definieron como un conjunto de procesos y procedimientos, los cuales detallan la forma que ocurre el hecho que ha sido investigado (p.28). En el presente estudio, las variables se describieron mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras utilizando un programa estadístico. SPSS v25, lo que nos permitió lograr resultados precisos mediante cuadros y gráficos que facilitaron la interpretación de los mismos.

3.6.2 Estadística inferencial

Para mostrar los resultados del descubrimiento, se utilizaron estadísticas inferenciales. Dado que, Matus, Hernández y García (2015) “la definieron como una aserción manifestada estadísticamente con materias parciales y totales de información”. (p.28). Por ello, se aplicará de tal manera que permitirá obtener conclusiones, relacionado a la información obtenida del sondeo, que se realizó con el fin de poder generar recomendaciones de solución a los problemas identificados en la C.M.A.C de Tacna S.A.

3.7 Aspectos éticos

Para la investigación se veneró a todo momento del código de ética de la U.C.V., que fue promulgado en la R.C.U. N°0126-2017/UCV, en la cual se menciona el rigor científico, la honestidad, el plagio y la potestad de autor. Además, citándolos de acuerdo a las normas APA edición 6, los cuales fueron totalmente respetados. Del mismo modo, los datos obtenidos, se respetarán en su integridad sin ninguna alteración o manipulación.

IV RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 9: Resultado de Gestión de créditos

		Calidad de Carteras				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
GESTIÓN DE CRÉDITOS	Casi nunca	Recuento	1	4	0	0	5
		% del total	2,0%	8,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A veces	Recuento	0	35	5	0	40
		% del total	0,0%	70,0%	10,0%	0,0%	80,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	2	3	5
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	6,0%	10,0%
Total		Recuento	1	39	7	3	50
		% del total	2,0%	78,0%	14,0%	6,0%	100,0%

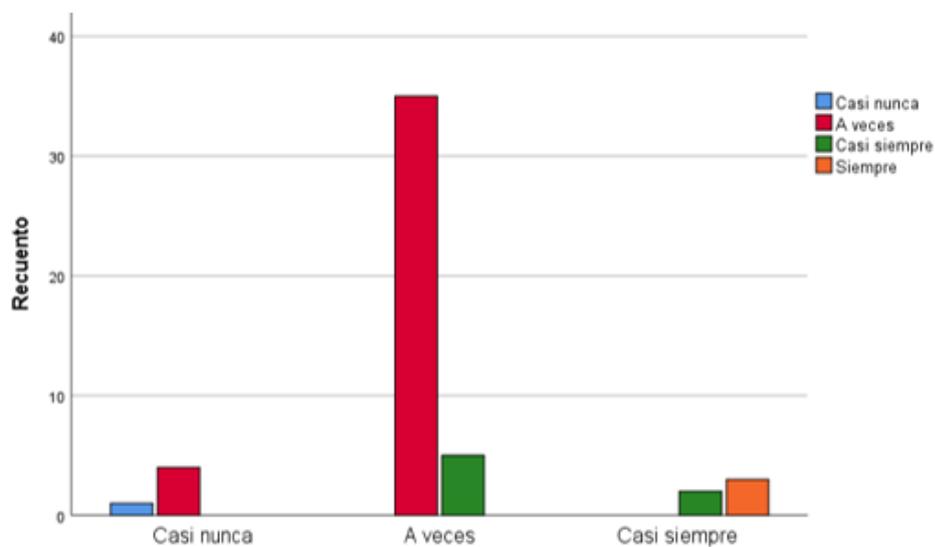


Figura 1 : Gestión de Créditos y Calidad de Carteras

En la tabla 9 y figura 1 se presenta los siguientes resultados:

El 10% los encuestados dijeron que la gestión de préstamos casi nunca ocurre, el 2% dice que la calidad de la cartera casi nunca ocurre y el 8% dice que sí a veces.

El 80% de los encuestados dijo que en ocasiones existe gestión crediticia, de los cuales el 70% considera la calidad de la cartera y el 10% restante si la cartera es de calidad.

El día 10, los encuestados dijeron que la gestión crediticia estaba casi siempre presente, un 4% dijo que la calidad de la cartera casi siempre estaba presente y un 6% dijo que las carteras de préstamos todavía existen.

Por consiguiente, podemos mostrar que de cada 100 encuestados, independientemente del nivel de gestión crediticia, el 2% deduce que casi nunca hay calidad de cartera y el 78% piensa que a veces cuando hay calidad de cartera y 14% si todavía hay calidad de cartera, mientras que el 6% dice que la cartera es de calidad.

Tabla 10: Política de Cobranza

			Calidad de Carteras				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
POLITICA DE COBRANZA	Casi nunca	Recuento	1	8	0	0	9
		% del total	2,0%	16,0%	0,0%	0,0%	18,0%
	A veces	Recuento	0	28	4	0	32
		% del total	0,0%	56,0%	8,0%	0,0%	64,0%
	Casi siempre	Recuento	0	3	2	1	6
		% del total	0,0%	6,0%	4,0%	2,0%	12,0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Total	Recuento	1	39	7	3	50
		% del total	2,0%	78,0%	14,0%	6,0%	100,0%

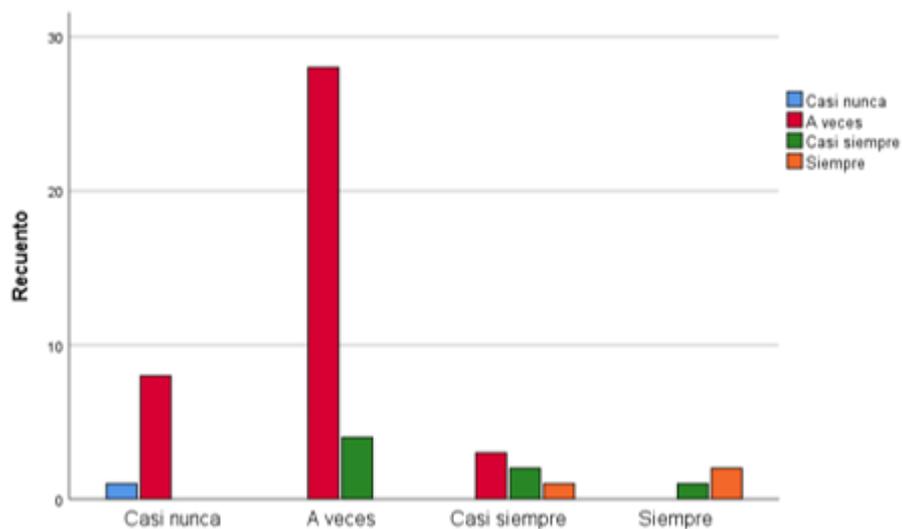


Figura 2 : Política de Cobranza y Calidad de Carteras

Por consiguiente, mostramos los sucesivos efectos de la tabla 10 y figura 2:

Un 18%, los encuestados dijeron lo siguiente: la política de cobranza casi nunca se lleva a cabo, de los cuales el 2% dijo que la calidad de la billetera casi nunca se da y el 16% dijo que a veces la calidad de la cartera.

El 64% de los encuestados piensa que la política de comisiones a veces está involucrada, el 56% dice que la calidad de la cartera a veces está bien hecha, mientras que el 8% piensa que la calidad de la cartera siempre ha existido.

El 12, los encuestados dijeron que casi siempre había una política de cobranza, el 6% dijo que la calidad de las carteras a veces estaba presente, mientras que el 4% dijo que la calidad de las carteras estaba casi siempre presente, y finalmente el 2% indica que la calidad de la cartera sigue presente.

El 6% de los encuestados indican que casi siempre la política de cobranza existe, de los cuales el 2% manifiesta que casi siempre se da la calidad de carteras, mientras que el 4% indica que siempre se da la calidad de carteras.

Por ende, se puede indicar que del 100% de los encuestados, cual sea el grado de gestión de créditos, un 2% infiere a casi nunca existe calidad de cartera y el 78% indica que a veces existe la calidad de carteras, y que el 14% casi siempre existe calidad de carteras mientras que un 6% manifiesta que existe calidad de carteras.

Tabla 11: Control de Riesgo Crediticio

			Calidad de Carteras				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
CONTROL DE RIESGO CREDITICIO	A veces	Recuento	1	36	4	0	41
		% del total	2,0%	72,0%	8,0%	0,0%	82,0%
	Casi siempre	Recuento	0	3	2	1	6
		% del total	0,0%	6,0%	4,0%	2,0%	12,0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
Total		Recuento	1	39	7	3	50
		% del total	2,0%	78,0%	14,0%	6,0%	100,0%



Figura 3 : Control de riesgo Crediticio y Calidad de Carteras

Por lo tanto, mostramos los siguientes resultados en la Tabla 11 y la Figura 3:

Un 82% de entrevistados piensa que el riesgo de crédito se verifica de vez en cuando, de los cuales un 2% considera que la calidad de la cartera es prácticamente nula, mientras que el 72% piensa que la calidad de la cartera a veces existe y el 8% piensa que la cartera de calidad casi siempre existe.

El 12% de los encuestados indica que la calidad de carteras casi siempre se da, de los cuales el 6% considera que la calidad de carteras a veces, mientras que un 4% manifiesta que casi siempre la calidad de carteras existe y que un 2% considera que siempre existe la relación entre la calidad de carteras.

El 6% encuestado dijo que el monitoreo del riesgo crediticio siempre se realiza, donde el 2% dijo que la calidad de la cartera casi siempre está atada y el 4% dijo que la calidad de la cartera existe.

Finalmente, podemos mostrar que de cada 100 encuestados, independientemente del nivel de gestión crediticia, el 2% deduce que casi nunca hay calidad de cartera y el 78% piensa que a veces cuando hay calidad de cartera y el 14% si todavía hay calidad de cartera, mientras que el 6% dice que la cartera es de calidad.

Tabla 12: Liquidez

		CALIDAD DE CARTERAS				Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
LIQUIDEZ	Casi nunca	Recuento 0 0,0%	17 34,0%	2 4,0%	0 0,0%	19 38,0%
	A veces	Recuento 1 2,0%	22 44,0%	3 6,0%	0 0,0%	26 52,0%
	Casi siempre	Recuento 0 0,0%	0 0,0%	2 4,0%	3 6,0%	5 10,0%
Total		Recuento 1 2,0%	39 78,0%	7 14,0%	3 6,0%	50 100,0%

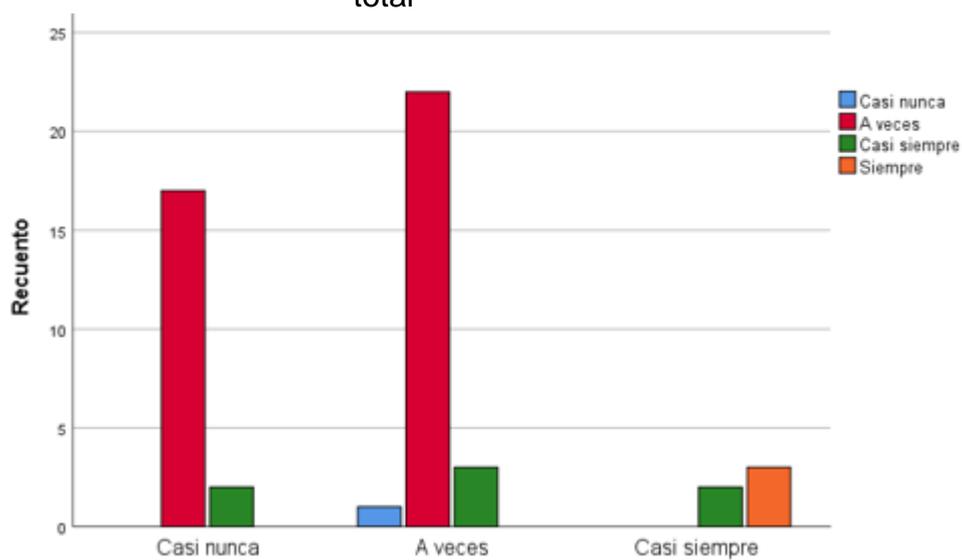


Figura 4 : Liquidez y Calidad de Carteras

Por lo tanto, mostramos los siguientes resultados en la Tabla 12 y la Figura 4:

Un 38% de los entrevistados manifestaron la liquidez casi nunca existe, el 34% dijo que la calidad de la cartera a veces existe y el 4 % de los entrevistadores dijo que la calidad de la cartera existe. El volumen de la cartera casi siempre existe.

El 52% de los encuestados dijo que la liquidez ocurre a veces, con un 2% que dice que la calidad de la cartera es prácticamente inexistente, mientras que el 44% dijo que la calidad de la cartera pasa a veces y finalmente 6% Las encuestas dicen que la calidad de la cartera aún existe.

El 10% de los encuestados dice que la liquidez casi siempre está presente, con un 4% que dice que la calidad de la cartera casi siempre existe y un 6% que elige debido a la calidad de la cartera, lo privado siempre existe.

Finalmente, se puede demostrar que de los 100 encuestados, en cualquier nivel, con respecto a la gestión crediticia, el 2% dedujo que casi nunca hay calidad de cartera y el 78% dijo que a veces la calidad de la cartera, y el 14% si sigue siendo calidad de cartera mientras que 6 % dice calidad de cartera.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : La distribución de la muestra es normal.
- H_1 : La distribución de la muestra no es normal.

Decisión:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13 : Prueba de normalidad de Gestión de Créditos y Calidad de Carteras

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl.	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Gestión de Créditos	,400	50	,000	,619	50	,000
Calidad de Carteras	,458	50	,000	,590	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El estadístico utilizado es el de Kolmogoroy-Smirnoy, al ser una muestra de 50, tienen un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05, por lo tanto, no hay relación mediante una distribución normal y por eso obtenemos completar la evaluación no paramétrica Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Hernández et al. (2014), nos indica a verificar la confiable la hipótesis según la información obtenidos de la prueba.

Prueba de hipótesis general

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Tabla 14: Coeficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman

Planteamiento de hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.
- H_1 : Si existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.

Regla de Decisión:

- El valor de significancia $\geq 0,05$ se acepta H_0
- El valor de significancia $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 15 : Prueba de hipótesis general

			Gestión de Créditos	Calidad de Carteras
Rho de Spearman	Gestión de Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Carteras	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 15 observamos la existencia de correlación de 0,643 entre la administración de créditos y calidad de carteras, como se interpreta como una correlación positiva destacable. La significancia obtuvo un precio P= 0.000 menos que el precio de significancia de 0.005 por ello se pudo rechazar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna, mejor dicho, hay relación significativa mediante la gestión de créditos y la calidad de carteras.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras.

- H₀: No existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.
- H₁: Si existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.

Tabla 16 : Prueba de hipótesis correlacional entre la política de cobranza y calidad de carteras

			Política de Cobranza	Calidad de Carteras
Rho de Spearman	Política de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Carteras	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 16 observamos la existencia de correlación en 0,571 entre política de cobranza y calidad de carteras, como lo cual se interpreta una correlación positiva notable. La significancia obtuvo un precio $P= 0.000$ menos que el precio de significancia de 0.005 por tanto se pudo rechazar la premisa nula y aceptar la premisa alterna, en otras palabras, hay relación significativa mediante la gestión de créditos y la calidad de carteras.

Prueba de hipótesis correlacional entre la política de cobranza y calidad de carteras.

- H_0 : No existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.
- H_1 : Si existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.

Tabla 17 : Prueba de hipótesis correlacional entre el control de riesgo crediticio y la calidad de carteras

		Control de Calidad de Riesgo Carteras Crediticio		
Rho de Spearman	Control de Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Carteras	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,584**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	50	50	

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

En la tabla 17 verificamos la existencia de grado de correlación de 0,584 entre el control de riesgo crediticio y calidad de carteras, como se interpreta como una correlación positiva notable. La significancia obtuvo un costo $P= 0.000$ menos que el costo de significancia de 0.005 por lo cual se ha podido rechazar la hipótesis nula reconociendo la premisa alterna, o sea, existente interacción significativa entre la administración de créditos y la calidad de carteras.

- H0: No existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.
- H1: Si existe relación entre la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021.

Tabla 18 : Prueba de hipótesis correlacional entre la liquidez y la calidad de carteras

			Liquidez	Calidad de Carteras
			z	
Rho de Spearman	Liquidez	Coeficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	Calidad De Carteras	Coeficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

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

En la tabla 18 se observa que existe el grado de correlación de 0,379 entre la liquidez y calidad de carteras, como se interpreta como una correlación positiva media. El grado da el valor $P = 0.000$ que es menor que el grado de costo relevante de 0.005, por lo cual es viable rechazar la conjetura nula y admitir la conjetura elección, en vez de que exista una interacción significativa entre la utilización de la gestión de crédito y la cartera.

V. DISCUSIÓN

En base al trabajo de investigación titulada Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A., La Victoria 2021, para dicho estudio se realizó una encuesta con la planteado con 50 colaboradores de la CMAC. Por ello, se puede definir lo seguido:

Según el propósito general de la investigación es establecer el vínculo existente mediante la Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la CMAC TACNA S.A., La Victoria 2021. De lo expuesto en la tabla 15 se obtuvo como resultado un $(Rho = 0.643)$, lo cual se manifiesta nivel de correlación positiva considerable entre ambas variables. Esta correlación demuestra la relación de las mismas, datos que al contrastar con la tesis de Valverde (2017) titulada “Gestión de Créditos y Calidad de Carteras en la Coop. Nuestra Señora del Rosario en Huamanchuco, provincia de La Libertad, 2018” quien obtuvo como resultado un $(Rho=0.827)$, es decir que, hay una correlación positiva muy fuerte, considerando ello se indica que existe relación entre gestión de créditos y calidad de carteras, analizando estos rendimientos se confirma la compatibilidad que tiene la gestión de créditos con la calidad de carteras. Además, según el autor Torrinco Salamanca (2014) indica que, debido a la crisis económica mundial en el año 2007, ha marcado un antes y un después en la gestión de créditos y cobranzas puesto que afectaron a las empresas por no contar con datos reales comprometiendo así la rentabilidad de la misma.

Considerándose el primer objetivo específico, donde se buscó encontrar la relación en base a la política de cobranza con la calidad de carteras en la C.M.A.C de Tacna S.A. La Victoria 2021. De lo expuesto en la tabla 16 se obtuvo como resultado un $(Rho= 0.571)$ lo cual manifiesta un nivel de correlación positiva considerable entre ambas variables. Esta correlación demuestra la relación de las mismas, datos que al contrastar con la tesis de Nole (2016) con su tesis titulada “Estrategias de cobranzas y su vinculación con la morosidad de pagos de servicios en la Zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamientos de Lambayeque S.A., 2015”, quien obtuvo por resultado $(Rho_0= 0.769)$, es decir que, hay

un nivel de correlación muy fuerte, considerando ello se indica que existe una relación entre política de cobranza y calidad de carteras, analizando estos rendimientos obtenidos se verifica la coincidencia respecto a la relación de la política de cobranza y calidad de carteras. Del mismo modo, Quintanao (2018) señala que a política de cobranza se lleva a cabo teniendo presente las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de consumidores corporativos, así como las metas de su propia compañía y distintas pautas.

Asimismo, considerando el segundo objetivo específico que es determinar la relación en base al control de riesgo crediticio y calidad de carteras en la CMAC TACNA S.A., La Victoria 2021. El resultado que se obtuvo en la tabla 17, se obtuvo como resultado un ($R=0,584$) lo cual manifiesta una correlación positiva considerable. Esta correlación demuestra la relación de las mismas, datos que al contrastar con la tesis titulada “Influencia De La Morosidad En La Calidad De Cartera de la C.M.A.C de Arequipa, Periodo 2014-2018”, quien obtuvo como efecto ($R_{h0}= 0.5742.$), es decir hay una correlación positiva considerable. Con los efectos obtenidos podemos verificar la coincidencia respecto a la vinculación entre ambas variables existentes, debido a que ambos estudios se asemejan. Del mismo modo Millán y Pasmin (2015), nos indica que el control de riesgo crediticio es la posibilidad de sufrir olvido por deficiencias, fallas o deficiencias en los procesos, personal, tecnología, infraestructura o la ocurrencia de eventos externos en las organizaciones y su gestión. En los últimos años, el estudio de este riesgo ha crecido a nivel mundial debido a la importancia que tiene en el día a día de cada entidad financiera

Por consiguiente, el tercer objetivo específico identificar el lazo entre la liquidez y calidad de carteras en CMAC TACNA S.A., La Victoria 2021. Los efectos de la Tabla 18 muestran una correlación positiva significativa ($Rho = 0.379$) información que se contrasta con Valverde (2018) en la tesis titulada “El análisis Financiero de Liquidez y su relación con la rentabilidad en la empresa el Kazmeño E.I.R.L., Huachipa 2015-2017”, quien obtuvo como resultante ($R_{h0}= 0.885.$), es decir hay una correlación positiva muy fuerte. Considerando los resultados obtenidos se verifica la liquidez atada mantiene una relación favorable en base a la calidad de la cartera, sin embargo, el nivel de correlación es diferente porque en los actuales

estudios el nivel de correlación es diferente. ambos en el estudio de Velarde muestran una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, Mendoza (2020) indica que la liquidez es el activo a corto plazo que tiene una empresa, cuya característica es que es fácil y ágil convertirlo en efectivo, hacer frente a los conflictos a medio plazo o vencimiento, y continuar con las operaciones comerciales normales dentro de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente, se expone las siguientes conclusiones:

Primera. Se alcanzó expresar el enlace existente entre gestión de créditos y calidad de carteras en CMAC TACNA SA., la victoria 2021, con un ($\rho=0.643$) que se interpreta como una magnitud de correlación positiva considerable mediante las dos variables. considerando lo antes mencionado. Se concluye que, en la gestión de créditos es importante aplicar una serie de criterios que permita a la empresa desarrollar políticas de recuperación viables. En algunos casos es a créditos la mayor parte de las ventas, no tener cuidado en esta materia podría poner en riesgo la situación financiera de las empresas.

Segunda. Se alcanzó expresar el enlace existente entre política de cobranza y calidad de carteras en la CMAC TACNA SA., La Victoria2021, con un ($\rho=0.571$) que se interpreta como un nivel de correlación positiva considerable mediante las dos variables. Considerando antes mencionado, por consiguiente, la buena política de cobranza. El disponer de políticas de cobranza bien definidas y que se adapten a tu comercio incluye ventajas como: reducir conflictos, se evitan elecciones subjetivas, apegadas a los convenios, homogeniza el proceso y clarifica las reglas.

Tercera. Se logró expresar el enlace existente entre control de riesgo crediticio y calidad de carteras en la CMAC TACNA SA, La Victoria2021, con un ($\rho=0.584$) que interpreta una magnitud de correlación positiva considerable mediante las dos variables Considerando lo antes mencionado, se concluye, Para minimizar o mitigar el riesgo crediticio, se necesita enfocarse en 2 puntos: la reducción y la custodia. De dicha forma se maximiza el aprovechamiento de buenas oportunidades de comercio y se disminuye la probabilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero.

Cuarta. Se logró expresar el enlace existente entre liquidez y calidad de carteras en la CMAC TACNA SA, La Victoria2021 con un ($\rho=0.379$) que interpreta una magnitud de correlación positiva mediante las dos variables. En conclusión, La liquidez posibilita conservar el proceso beneficioso, activo o comercial de la empresa mientras que, la carencia de liquidez limita las maneras de producir ahorros o excedentes de dinero

VII. RECOMENDACIONES

En base en los efectos obtenidos, se propone las posteriores recomendaciones:

Primera: Se recomienda a la compañía realizar una evaluación constante a su cartera crediticia y así se pueda disminuir la morosidad por analista y por agencia. Asimismo, buscar estrategias de mejoras para considerar la buena gestión al momento de otorgar un crédito y tener una buena calidad de carteras.

Segunda: Se propone a la compañía, que la zona de créditos de la agencia deben estar pendientes a los constantes cambios que se dan en la normativa y así cumplir con los procedimientos y políticas de la empresa, ya que esto puede salvaguardar los indicadores de la agencia.

Tercera: Se recomienda a la administración hacer una rigurosa evaluación y visita del negocio, vivienda del cliente, así como considerar las referencias a nivel de sistema antes de la aprobación de créditos, ya que es de mucha importancia para poder realizar cobranzas a los clientes que hayan calificado correctamente.

Cuarta: Se recomienda utilizar herramientas para controlar el ritmo del flujo de caja que refleja el flujo de caja y determinar cómo, cuándo y dónde se realizan o cobran los pagos. Al mantener este registro, podrá planificar sus finanzas que ayudará a saber el momento correcto para realizar gastos en base a los barridos de campañas, entre otras cosas.

VIII. REFERENCIAS

- ABEL, B. (2018). *Credit Risk Management And Loan Quality Portfolio: A Case Study Of Copedu LTD* (Doctoral dissertation). of Mount Kenya University <https://acortar.link/xMQ99U>
- Adeyinka, A. J., Abiodun, A. J., & Kayode, O. J. (2019). *Credit Management And Performance Of Deposit Money Banks In Nigeria, report of Department of Banking and Finance Adekunle Ajasin University, Akungba Akoko* <https://acortar.link/RyUR2v>
- Agasha, E., Monametsi, G., & Feela, T. (2020). Loan Portfolio Quality of Microfinance Institutions in Uganda: A Qualitative Assessment. *Journal of Financial Risk Management*, 9(02), 155. <https://acortar.link/kGzt35>
- Aguilar, P. T. (2017). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno*, UNAP 2012-2014. *Semestre económico*, 6(2), 125-152. <https://acortar.link/qA28wY>
- Akankwasa, E. (2018). *Credit Management and Loan Portfolio Quality of Commercial Banks in Uganda: A case study of Centenary Bank* (Doctoral dissertation, Uganda Management Institute). <https://acortar.link/1pB3BY>
- Álvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *Boletín Virtual*, 7. <https://acortar.link/reMjF7>
- Antezana, M. y Collazos, A. (2019). *Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo –Agencia Paucará – Huancavelica, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). Repositorio Institucional. <https://acortar.link/vmlEWP>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Novales, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2) ,201-206. <https://acortar.link/xHmk5>

- Bautista, L. y Bach, H. (2018). La morosidad de cartera y su impacto en la rentabilidad de la banca peruana, periodo 2010-2018(Tesis de pre grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello). <https://acortar.link/hLnima>
- BBVA (2021). Análisis financiero: ¿Cómo se mide la calidad crediticia de un banco? <https://acortar.link/KnEAMP>
- Bitok, S. K., Cheboi, J., & Kemboi, A. (2020). Does portfolio quality influence financial sustainability? A case of microfinance institutions in Kenya. *Journal of Economics and Financial Analysis*, 3(2), 23-39. <https://acortar.link/h9mbwp>
- Caja Tacna (2021). Crediconstruye. <https://acortar.link/3INSHq>
- Caja Tacna (2021). Credifácil. <https://cmactacna.com.pe/empresarial/credifacil/>
- Carballo, M. y Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1),140-150. <https://acortar.link/7c8FXT>
- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología de la investigación holística. <https://acortar.link/vKHRuz>
- Catherine, N. (2019). Credit Risk Management and Financial Performance: A Case of Bank of Africa (U) Limited. *Open Journal of Business and Management*, 8(1), 30-38. <https://acortar.link/OiPQz4>
- Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos (1999). Principios para la Administración del Riesgo de <https://acortar.link/TK97mV>
- Copaja, S. (2019). Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, periodo 2014-2018(Tesis de titulación, Universidad Privada de Tacna. <https://acortar.link/FBNoMz>

- Cucinelli, D., Gai, L., Ielasi, F., & Patarnello, A. (2021). Preventing the deterioration of bank loan portfolio quality: a focus on unlikely-to-pay loans. *The European Journal of Finance*, 27(7), 613-634. <https://acortar.link/3F1q9Q>
- Dávila, J. (2019). Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de las mypes comerciales en villa maría del triunfo, 2017 (Tesis de pre grado, Universidad San Martín de Porres). <https://acortar.link/7GOch3>
- Deng, A. S., Rono, L., & Sang, J. (2020). Credit Risk Management and the Performance of Financial Institutions in South Sudan. *Modern Economy*, 11(11), 1919-1928. <https://acortar.link/A4zjhN>
- Dieudone, C. (2018). The impact of credit management on the financial performance of microfinance institutions (Graduate Thesis, University of Applied Sciences). <https://acortar.link/eJ0XGH>
- Enoch, E. Y., Digil, A. M., & Arabo, U. A. (2021). Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of Micro-Finance Bank. *arXiv preprint arXiv:2105.10991*. <https://acortar.link/HvsdcV>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su Operacionalización en la investigación educativa. *Segunda parte*. *Conrado*, 15(69), 171-180. <https://acortar.link/YaLziS>
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://acortar.link/DAQvZ2>
- Financiera Confianza (2021). Crédito Pyme. <https://acortar.link/YNgnsP>
- Finanzas Prácticas (2021). Tipos de créditos. <https://acortar.link/6Zi9BS>
- Gómez, C. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista Científica de la UCSA*, 1(1), 24-32 <https://acortar.link/M4fNhS>
- Gonzales, K. (2018). Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

- (Tesis de contador público, Universidad Cesar Vallejo)
<https://acortar.link/18586h>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mcgrawhill / Interamericana editores, A.a. de c.v.
<https://acortar.link/4hqOE>
- Huerta, R. (2014). Morosidad y calidad de Cartera en mi banco-agencia Huaraz, 2010-2011(Tesis de maestría,Universinad Nacional Santiago Antunez de Mayolo) <https://acortar.link/kSE8lq>
- Interbank (2021). Crédito por convenio. <https://acortar.link/tSC2EV>
- JaCobra (2018) ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?
<https://acortar.link/Zi0mua>
- Jemaneh, M., Bayissa, M., & Biswas, P. (2017). Effectiveness of Credit Management in Micro Finance Institution in Ethiopia—A review. *International Journal of Research in Economics and Social Sciences (IJRESS)*, 7(12).
<https://acortar.link/Lubvxp>
- Jubouri, M. A. (2018). The Impact of Credit Risk Management in Financial Market Indicators—Analytical Study in the Iraqi Market for Securities. *Journal of Financial Risk Management*, 7(03), 254. <https://acortar.link/opoJ7G>
- Kaitibi, D. B., Ganawah, E. T., Yokie, M. A., Jalloh, M., & Koroma, B. M. (2017). Impact of Efficient Credit Management on Profitability of Commercial Banks in Sierra Leone. *Open Journal of Business and Management*, 6(1), 139-
<https://acortar.link/5HFM9H>
- Kalui, F. M. Institutional Micro Credit Determinants and Portfolio Quality of Investment Groups. *European Scientific Journa*, 16(4), 191.
<https://acortar.link/E755ot>
- Kule, B. J. M., Kamukama, N., & Kijjambu, N. F. (2020). Credit Management Systems And Financial Performance Of Savings And Credit Cooperatives

- (SACCOs) IN MID-WESTERN UGANDA. *American Journal of Finance*, 5(1), 43-53. <https://acortar.link/St0zsh>
- Lassoued, N. (2017). What drives credit risk of microfinance institutions? International evidence. *International Journal of Managerial Finance*, 13(5), 541-559. <https://acortar.link/TSdlq5>
- Lopez, Hilda. (2016). Políticas de cobranza. <https://acortar.link/YXRvI1>
- López-Cantos, F. (2015). La investigación en comunicación con metodología BigData. *Revista latina de comunicación social*, (70), 878-890. <https://acortar.link/d1OoHP>
- Mallick, I. (2020). Bank portfolio management under credit market imperfections. *Journal of Mathematical Finance*. <https://acortar.link/ls9Vmz>
- Mendoza, M. (2020). Liquidez Financiera en la empresa supermercados en el super sac, Chiclayo (Tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional. <https://acortar.link/WjaS1q>
- Mercylynne, M. W., & Omagwa, J. (2017). Credit risk management and financial performance of selected commercial banks in Kenya. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(11), 92-98. <https://acortar.link/pxjyRN>
- Millán, M. y Pasmin, L. (2015). Medición y control de riesgos financieros del instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de tuluá-INFITULUA (Tesis de Maestría, Universidad EAFIT) <https://acortar.link/0Mc7OI>
- Muindi, C. W., & Mutwiri, N. M. (2021). Collateral requirement as a determinant of portfolio quality of microfinance institutions: Why does it matter? Insights from microfinance banks in Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(6), 362-374. <https://acortar.link/K72Uxq>
- Olabamiji, O., & Michael, O. (2018). Credit management practices and bank performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1-10. <https://acortar.link/1kKMGb>

- Orosco, A., Rufino, J. y Caucha, Y. (2019). *Cartera de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA, periodos 2014-2017* (Tesis de titulación, Universidad Nacional del Callao). <https://acortar.link/cBw2nt>
- Quinatoa, H. (2017). Comportamiento de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del seguimiento 2 de la ciudad de Ambato, Año 2015 (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional. <https://acortar.link/wqV96d>
- Ramos, H. y Choque, R. (2020). *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018* (Tesis de titulación, Universidad Nacional José Carlos Mariátegui). Repositorio Institucional. <https://acortar.link/GqRc7E>
- Santos, M. C., & Rubio, R. O. (2013). *Cuestionario ortográfico*. Universidad del País Vasco.
- Suarez-Obando, F. (2016). Consentimiento Informado como criterio de inclusión ¿Confusión conceptual, manipulación, discriminación o corrección? *Persona y Bioética*, 20(2), pp.244-256. <https://acortar.link/8904Mq>
- Suazo Pinedo, J. B., & Yupanqui Enciso, J. L. (2020). Impacto económico de la gestión financiera en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito del Perú (Tesis de Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio institucional. <https://acortar.link/ZkuN3u>
- Superintendencia de Banca y Seguros (2021). Productos Financieros. <https://acortar.link/8h0t1P>
- Superintendencia de Banca y Seguros (2021). Tipos de créditos. <https://acortar.link/B8O95u>
- Taiwo, J. N., Ucheaga, E. G., Achugamonu, B. U., Adetiloye, K., Okoye, O., & Agwu, P. E. (2017). Credit risk management: Implications on bank performance and

- lending growth. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2, 584-590. <https://acortar.link/roewFi>
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica* (4^{ta}. Ed.) Limusa. <https://acortar.link/975nc>
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. <https://acortar.link/cOWDvs>
- Valverde, J. (2018). *Gestión de créditos y calidad de cartera crediticia en cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario-Huamachuco, 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/162>

X ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala
Gestión de Créditos	Enoch, Digil y Arabo(2021), La gestión de créditos es el proceso de controlar y cobrar a los clientes los pagos por el servicio que se les presta. La gestión del crédito puede verse como los métodos y estrategias empleados por una empresa para mantener un nivel óptimo de crédito.	La primera variable fue medida a través de un cuestionario de 18 ítems 6 para política de cobranza, 8 para control de riesgo y 26 ítems calculados mediante escala de Likert. La encuesta se realizará a los analistas de créditos de la CMAC TACNA S.A.	Política de Cobranza	1-2	Políticas Restrictivas	Ordinal
				3-4	Políticas liberales	
			5-6	Políticas racionales		
			Control de Riesgo Crediticio	7-8	Capacidad de pago	
				9-10	Antecedentes Crediticios	
			Liquidez	11-12	Control de límites	
				13-14	Largo Plazo	
			15-16	Mediano Plazo		
			17-18	Corto Plazo		
			Calidad de Carteras	Enoch, Digil y Digil (2021), Una cartera indica los fondos totales disponibles para que los utilicen como préstamos a sus clientes. La segunda variable fue medida a través de un cuestionario de 20 ítems 8 para créditos, 8 para tipos de créditos y 4 para productos de créditos calculados mediante escala de Likert. La encuesta se realizará los analistas de créditos de la CMAC TACNA S.A.	La segunda variable fue medida a través de un cuestionario de 20 ítems 8 para créditos, 8 para tipos de créditos y 4 para productos de créditos calculados mediante escala de Likert. La encuesta se realizará los analistas de créditos de la CMAC TACNA S.A.	
Por tipo de Créditos	21-22	Créditos Indirectos				
	23-24	Créditos Pyme				
	25-26	Créditos Hipotecarios				
	27-28	Créditos Personales				
Productos Crediticios	29-30	Credifácil				
	31-32	Crédito por convenio				
33-34	Crediconstruye					

Anexo 2. Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE CREDITOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMUÓN, EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): CALIDAD DE CARTERAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE CREDITOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: [Docente a tiempo Completo - UCV](#)
 I.3. Especialidad del experto: [INVESTIGACIÓN](#)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: [NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA](#)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): CALIDAD DE CARTERAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE CREDITOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: NICUDEMOS TUCTO, SANDRA VANESSA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): CALIDAD DE CARTERAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

- IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- IV. PROMEDIO DE VALORACION: 82 %

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y GESTIÓN DE CARTERA EN LA C.M.A.C. de Tacna S.A. – 2021

Estimado colaborador de la C.M.A.C. de Tacna S.A.C, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información respecto a las variables de estudio en la empresa con fines estrictamente académicas.

Asimismo, consideré contestar el cuestionario señalando con un aspa (X) dentro del se acuerdo a los que ud. precise según la siguiente escala:

	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORIZACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

GESTIÓN DE CRÉDITOS							
DIMENSIÓN	N°	ITEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
POLITICA DE COBRANZA	1	¿Cree usted que realiza de manera correcta las cobranzas correspondientes?					
	2	Cree usted que los analistas de créditos y auxiliares de recuperaciones cumplan con la normativa?					
	3	¿Cree usted que la manera de realizar las cobranzas se realiza de manera correcta para que así los clientes puedan ejecutar sus pagos sin inconvenientes?					
	4	¿Considera usted que los mecanismos de cobranzas deben actualizarse según el tipo de crédito vencido?					
	5	¿Considera usted que la cartera pesada en la empresa es gestionada adecuadamente para evitar cuentas incobrables?					
	6	¿Considera usted que las deudas deberían conciliarse?					
CONTROL DE RIESGO	7	¿Evalúa bien el rubro de los microempresarios?					
	8	¿Se evalúa adecuadamente el nivel de responsabilidad del cliente?					
	9	¿Se evalúa adecuadamente el riesgo crediticio del cliente?					
	10	¿Se le notifica al cliente anticipadamente sobre el vencimiento de su cuota?					
	11	¿La experiencia crediticia es un factor para mejorar un crédito?					
	12	¿Se realiza seguimiento constante para confirmar el destino del dinero?					
	13	¿Considera en la evaluación todos los negocios que tiene el cliente?					
	14	¿Las garantías como depósito a plazo fijo son más fiables?					
LIQUIDEZ	15	¿Se evalúa bien la rotación de inventarios?					
	16	¿Se evalúa bien el nivel de endeudamiento?					
	17	¿Se evalúa bien los ingresos fijos de los clientes?					
	18	Dentro de la evaluación, considera la deuda familiar?					

CALIDAD DE CARTERA							
DIMENSIÓN	N°	ITEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
CRÉDITOS	19	¿ Considera que los documentos solicitados en primera instancia son fundamentales para evaluación?					
	20	Cree usted que es requisito fundamental que el cliente firme con un aval?					
	21	¿ Solicita usted referencia de otras entidades financieras para considerar la suficiencia de pago del cliente?					
	22	¿ Se utiliza la tecnología para gestionar los avales financieros de los clientes?					
TIPOS DE CRÉDITOS	23	¿ Se revisa la mora diaria y se hace el informe correspondiente?					
	24	. ¿ Se considera las entradas financieras de los clientes?					
	25	¿ Se otorga un crédito paralelo a los clientes las deudas vencidas considerando el retraso de su pagos.?					
	26	¿ Considera que las tasas de interés de la empresa son mejores que la competencia?					
	27	¿ Se le explica al cliente la tasa real de interés?					
	28	¿ Considera que los créditos son accesibles para los clientes?					
PRODUCTOS CREDITICIOS	29	¿ Considera que en algunos casos se puede hacer reducción de la TEA?					
	30	¿ El tarifario de activos es competitivo?					
	31	¿ Cree usted que los créditos deben ser con compra deuda?					
	32	¿ Cree usted que los créditos otorgados están ayudando directamente a los pymes ?					
	33	¿ El cliente siempre llega a concluir su convenio con la empresa hasta lograr su desembolso?					
	34	34. ¿ Cree usted que la política de la empresa indica que solo se debe considerar hipoteca sabana son más confiables?					

Anexo 4 Matriz de Datos

Variable	GESTIÓN DE CRÉDITOS																	
Dimensiones	Política de cobertura						Control de riesgo crediticio						Liquidez					
Indicadores	Política restrictiva		Política liberal		Política recinocular		Capacidad de pago		Antecedentes crediticio		Control de límites		Largo plazo		Mediano Plazo		Corto Plazo	
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	1	3	4	3	1
	4	3	2	2	3	2	4	3	1	3	3	3	4	2	2	3	4	2
	5	4	3	3	4	2	3	3	1	4	3	4	3	2	2	4	3	2
	6	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2
	7	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	5	4	1
	8	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	2	4	4	1
	9	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	2
	10	4	3	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	4	2
	11	4	2	3	4	2	2	3	1	4	3	4	2	1	2	4	4	1
	12	3	2	1	3	2	2	4	2	3	3	4	4	2	2	5	4	2
	13	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	1	4	3	2
	14	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2
	15	4	3	1	4	3	2	3	1	4	4	4	3	2	3	4	4	2
	16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2
	17	4	3	3	3	2	2	4	1	4	4	4	3	2	2	3	4	2
	18	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3	1
	19	3	3	2	3	3	1	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2
	20	3	2	1	4	2	1	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2
	21	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	3	3	4	1
	22	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	4	3	2	2	4	3	2
	23	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	2
	24	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	1	3	3	3	1
	25	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	4	4	2
	26	5	4	4	3	2	4	3	2	5	3	3	4	1	2	3	4	1
	27	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2
	28	3	2	2	4	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2
	29	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2
	30	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2
	31	3	2	1	3	2	1	3	1	3	4	3	4	2	2	4	4	2
	32	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	3	1
	33	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	5	3
	34	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	1	3	4	3	1
	35	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	2	3	3	4	2
	36	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2
	37	5	3	2	3	1	2	4	1	5	4	4	2	2	1	4	4	2
	38	4	4	3	5	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2
	39	3	4	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	4	2
	40	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	1	3	4	3	1
	41	3	3	1	4	1	1	2	2	3	3	3	4	1	1	3	4	1
	42	4	3	1	2	1	1	3	2	4	2	3	3	2	1	4	4	2
	43	4	3	3	2	2	2	4	1	3	3	5	2	1	3	4	4	2
	44	4	4	3	2	2	3	4	1	5	4	3	4	2	1	3	4	3
	45	5	5	2	3	3	1	5	2	3	4	3	2	1	1	3	3	2
	46	3	5	1	4	2	2	3	2	5	3	3	2	1	2	4	5	2
	47	5	3	1	5	1	3	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	1
	48	3	3	2	4	1	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	5	1
	49	3	4	1	3	2	2	3	1	3	4	2	4	1	5	4	3	2
	50	3	3	4	4	5	1	2	2	4	3	4	3	2	1	5	3	1

Variable		CALIDAD DE CARTERAS																
Dimensiones		Por créditos				Por tipo de crédito						Producto crediticio						
Indicadores		Créditos directos		Créditos indirectos		Créditos Pyme		Créditos Hipotecarios		Créditos Personales		Créditos Fácil		Créditos Por Cuenta		Créditos otros		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	
PARTICIPANTES	1	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	3	5	
	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	3	5	4	
	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	
	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
	5	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	
	6	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
	7	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4
	8	2	4	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3
	9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
	10	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
	11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3
	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	13	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
	14	3	4	2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4
	15	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3
	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
	17	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4
	18	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4
	19	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3
	20	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4
	21	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4
	22	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
	23	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
	24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	25	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
	26	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3
	27	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
	28	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3
	29	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4
	30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
	31	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
	32	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3
	33	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
	34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
	35	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
	36	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
	37	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
	38	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4
	39	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
	40	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4
	41	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3
	42	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3
	43	5	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3
	44	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	4
	45	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3
	46	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	47	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4
	48	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3	4	5
	49	5	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4
	50	4	3	3	5	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3

Anexo 5. Carta de Consentimiento



Lima, 22 de Setiembre del 2021

CARTA N°127-2021- AG. LA VICTORIA/CMACTACNA

Señor.

Nicudemos Tucto Sandra Vanessa

Alumna de la escuela profesional de administración – Universidad Cesar Vallejo

Presente. –

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación dentro de las instalaciones de la empresa.

Referencia : Solicitud de autorización – REG. 162532-21

De mi consideración:

Por medio de la presente, expreso mi saludo cordial y a la vez en relación al documento de la referencia, comunico a usted la aceptación de la solicitud enviada a mi representada, para que pueda desarrollar su trabajo de investigación y asimismo pueda acceder a la información necesaria para llevar a cabo su investigación.

Finalmente expresarle que la dirección del centro donde desarrollará la investigación, es en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., ubicada en Av. Manco Capac N°356-358 La Victoria.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Edwin Perata Ascua
Administrador General