



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Manejo de la estructura de cartera de créditos y competitividad
en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Palacios Girón, Jeferson Martin (orcid.org/0000-0002-4588-3789)

ASESORA:

Mg. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi Familia quienes con todo su cariño y amor hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, a mis abuelitos que en paz descansen, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Agradecimiento

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, por darme la vida quererme mucho, creer en mí y por qué siempre me apoyaron. Gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se lo debo a ustedes.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1: Validación por juicio de expertos	15
Tabla 2: Análisis de la dimensión tasa de interés de la variable cartera de crédito	18
Tabla 3: Análisis de la dimensión plazo de pago de la variable cartera de crédito	19
Tabla 4: Análisis de la dimensión de recuperación de crédito de la variable cartera de crédito	19
Tabla 5: Competitividad en las entidades financieras de villa el salvador	20
Tabla 6: Análisis de la dimensión de diferenciación de la variable competitividad	21
Tabla 7: Análisis de la dimensión de adaptabilidad de la variable competitividad	21
Tabla 8: Análisis de la dimensión de calidad de la variable competitividad	21
Tabla 9: Análisis de la dimensión de innovación en la variable competitividad	22
Tabla 10: Tabla de contingencia de frecuencia entre las variables	23
Tabla 11: Tabla de contingencia de porcentaje entre las variables	23
Tabla 12: Prueba de normalidad	24
Tabla 13: Hipótesis de cartera de créditos y competitividad	24
Tabla 14: Prueba de correlación entre tasa de interés y competitividad	25
Tabla 15: Prueba de correlación entre plazo de pago y competitividad	25
Tabla 16: Prueba de correlación entre tasa de estrategia de recuperación de crédito y competitividad	47
Tabla 17: Matriz de consistencia	48
Tabla 18: Escala de Likert	50
Tabla 19: Cuestionario de la variable cartera de créditos	50
Tabla 20: Cuestionario de la variable competitividad	51
Tabla 21: Coeficiente de confiabilidad de variable 1	64
Tabla 22: Coeficiente de confiabilidad de la variable 1 de cada elemento	64
Tabla 23: Coeficiente de confiabilidad de variable 2	65
Tabla 24: Coeficiente de confiabilidad de la variable 2 de cada elemento	65

Resumen

La presente investigación se centra en el manejo de la cartera de créditos y su influencia en la competitividad de las organizaciones financieras y de la economía, las cuales fueron afectadas por la pandemia y actualmente se encuentran en constante recuperación y crecimiento. Por ende, se determina como objetivo principal de la investigación determinar la relación existente entre el manejo de la estructura de una cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras Villa el Salvador, Lima. Asimismo, la metodología fue de enfoque cuantitativa, de tipo básico y nivel correlacional descriptivo; se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, utilizando así la escala de Likert con un total de 10 ítems, lo cual facilitará el análisis de resultados. La población a considerar es de 203 administrativos de 19 empresas financieras del distrito de Villa el Salvador, donde luego de aplicar la fórmula de Murray se obtuvo una muestra de 134 trabajadores del área administrativa de entidades financieras del distrito de Villa el Salvador, dando como resultado con la prueba correlacional de Spearman un $Rho=0.701$ con un nivel de significancia de 0.001, concluyendo que existe una relación positiva entre la cartera de créditos y competitividad.

Palabras clave: Organizaciones, Competitividad, Microfinanzas, Finanzas Personales

Abstract

The present investigation focuses on the management of the credit portfolio and its influence on the competitiveness of financial organizations and the economy, which were affected because of the pandemic and are currently in constant recovery and growth. Therefore, the principal objective of the research is to determine the relation between the management of the structure of a credit portfolio and the competitiveness of financial institutions in Villa El Salvador, Lima. Likewise, the methodology was of a quantitative approach, of a basic type and a descriptive correlational level; The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, thus using the Likert scale with a total of 10 items, which will facilitate the analysis of results. The population to consider is 203 administrative staff from 19 financial companies in the district of Villa El Salvador, where after applying Murray's formula, a sample of 134 workers from the administrative area of financial entities in the district of Villa el Salvador was obtained, resulting in Spearman's correlational test, a $Rho=0.701$ with a significance level of 0.001, concluding that there is a positive relation between the credit portfolios and competitiveness.

Keywords: Organizations, Competitiveness, Microfinance, Personal Finance

I. INTRODUCCIÓN

No se tenía en mente una situación como la que originó el Covid-19, la demanda disminuyó de manera muy fuerte afectando de manera directa la oferta de bienes y servicios. Por esta razón, es que los entes financieros se vieron en la obligación de aplicar ciertas acciones para que los agentes económicos y los deudores del sistema financiero puedan seguir siendo sujetos de crédito y puedan contar con la liquidez suficiente. Algunas de las medidas que se tomaron fueron la reducción de tasas, refinanciación de deudas, periodos de gracia para así lograr que no se deteriore la calificación. (Arango, 2020)

A nivel latinoamericano, el sector bancario obtuvo un aumento económico de 8.3% en el año 2017. Este crecimiento significa el incremento de 10,000 millones de dólares, reflejado por los mercados de Guatemala, Costa Rica y Nicaragua. La cartera de crédito de la región se incrementó en promedio un 4.3%, de la cual Nicaragua tuvo el 7.9% y Costa Rica el 5.07%, por ende, Nicaragua es uno de los países más prometedores para el crecimiento económico en América Latina (Marily, 2019). En Nicaragua los créditos de cartera son legalmente la ley No. 561, "Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos Financieros", establecido en el artículo 53, las funciones de un banco pueden ser jurídicamente vinculantes (Bernabe, 2022).

En Perú, el crecimiento de los sectores de microfinanzas, incluida la seguridad nacional y las cooperativas de ahorro y crédito, ha sido económicamente afectada en su recuperación por la Covid-19. Con esto en mente, los bancos, las compañías de seguros y los administradores de pensiones han desarrollado un sistema para ayudar a los clientes de estos sistemas a permitir que los prestatarios ajusten su deuda más fácilmente sin comprometer sus tasas crediticias y no de interés (Arenas et al., 2021).

El sector financiero peruano ha reestructurado el préstamo por un total de 129,697 millones de soles. En cuanto a seguridad nacional y cuentas de crédito, el saldo de cartera de balance se redujo al 65% de su cartera total de 14,280 millones y el 63% de su cartera total se redujo a 1,366,247 créditos. De los tipos de préstamos, el tipo que resuena en la cooperativa de ahorro y crédito local es el

préstamo para pequeñas empresas con el 51 % de la cartera de préstamos, seguido por el préstamo para clientes con el 17 % de la totalidad (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 2020).

Tomando como partida lo mencionado anteriormente, se definió como problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre el manejo de la estructura de la cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador Lima 2022? Y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022? ¿Qué relación existe entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022? ¿Qué relación existe entre estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022?

La presente investigación es justificada desde el punto de vista práctico, teórico, metodológico y social, ya que el estudio se consideró viable. Este estudio se justifica prácticamente porque las entidades financieras aportaran a mejorar la competitividad del sector económico, en especial en el manejo de cartera de créditos. Asimismo, la justificación práctica se describe como la explicación de cómo los resultados de la investigación afectarán a la realidad del campo de estudio c. Por otro lado, se justifica teóricamente por su utilización para diferentes materias de finanzas y economía, de igual manera, para teorías validadas sobre competitividad en entidades financieras con relación al manejo de carteras de créditos. Este estudio se justifica metodológicamente, ya que la investigación y las tácticas nos permitirán confirmar la premisa de esta investigación y servir de antecedente para otras investigaciones del sector público y privado sobre el tema. Según (c Una justificación metodológica se produce cuando se crea un nuevo instrumento para examinar datos, o se introduce un nuevo enfoque que proporciona otras formas de experimentar con una o más variables de la investigación. También, se justifica socialmente ya que se debe considerar la educación financiera, para así poder tener cada uno una base sobre el manejo en el sector económico.

El objetivo general de esta investigación es: Determinar la relación entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022. Teniendo como objetivos específicos:

Determinar la relación entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022. Determinar la relación entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022. Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.

Finalmente, se planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022. Existe una relación significativa entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022. Existe una relación significativa entre las estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Jimbo et al. (2019) en su artículo: Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos; tuvieron como objetivo examinar la eficiencia de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo utilizando métricas financieras y de rendimiento. Asimismo, utilizaron el modelo CCR con la herramienta Excel-Solver, con consideraciones variables para los gastos de financiación y la cartera de crédito. Los resultados indican que la gestión de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es rentable. En conclusión, la calidad de la cartera de créditos es eficiente porque la institución maneja un bajo indicador de cartera en riesgo y un alto indicador de cobertura crediticia; también es productiva porque controla los gastos de operación y gestiona eficazmente los costos y recursos de financiamiento; de modo que alcanza un nivel moderado de rentabilidad, lo que indica que la institución está por encima del promedio del sector.

Cevallos et al. (2020) en su artículo: Estrategias financieras para la sostenibilidad y el crecimiento del banco internacional agencia Riobamba; tuvieron como objetivo construir estrategias financieras que contribuyeran al aumento de la cuota de mercado de la entidad y al desarrollo económico y social de sus clientes mediante conexiones financieras a largo plazo con los diferentes segmentos de mercado. Para su elaboración se utilizaron varios métodos de investigación, entre ellos una encuesta sistemática a los clientes de la zona de la Sierra Central, entrevistas a ejecutivos del banco y un cuestionario de diagnóstico administrado a todo el personal de las oficinas del Banco Internacional Riobamba. En conclusión, al utilizar el Alfa de Cronbach para los datos de correlación, se determinó que la variable independiente y la variable dependiente están asociadas, lo que demuestra su fiabilidad. De este modo, se demostró que las estrategias financieras no contribuyen significativamente al progreso económico de la sociedad dentro de los límites de la acción de la entidad financiera.

Superintendencia de Bancos de Panamá (2020) en su artículo: Análisis de la cartera de créditos otorgados por los bancos del Sistema Bancario Nacional a la

Micro y Pequeña empresa; tuvo como objetivo desarrollar un plan que tenga relación entre la competitividad y las eficiencias de las micro, pequeñas y medianas empresas. Este desarrollo debe tener en cuenta factores como la ubicación, el acceso, la educación, la formación y la financiación, entre otros, para lograr más éxito del que ha tenido Panamá en los 30 años anteriores. En conclusión, para mantener la viabilidad a largo plazo de las micro, pequeñas y medianas empresas, creemos que el gobierno debe formalizar un plan de desarrollo a largo plazo que se centre en su competitividad y eficiencia.

Masaquiza et al. (2021) en su artículo: Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito; tuvieron como objetivo examinar el estado actual de la gestión de la cartera en las cooperativas de crédito de enero a noviembre de 2020. En el presente artículo se utilizó una técnica exploratoria-descriptiva, que nos permitió recoger datos, analizar los resultados y establecer correlaciones con otros estudios. Uno de los principales resultados fue: que la industria financiera mundial se vio fuertemente afectada por la pandemia de COVID-19; en el caso de Ecuador, el PIB disminuyó entre un 7,3% y un 9,6%, es decir, un 10,9%. En conclusión, a través del análisis estadístico de los Boletines Financieros, emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con corte a noviembre de 2020, se determinó que la Corporación Centro mantiene una cartera vencida por valor de \$ 23.761.684,50 millones, lo que representa un incremento del 5,5% frente a 2019. Resultados que suponen un riesgo financiero inherente para la organización.

Gómez et al. (2018) en su artículo: Competencia y estructura de mercado del sector bancario en México; se buscó evaluar la competencia en el sector bancario mexicano utilizando dos metodologías: poder de mercado y concentración. Para el cálculo del índice de Lerner se calcula un modelo de ecuaciones simultáneas mediante la técnica generalizada de momentos. Por otro lado, para el cálculo del estadístico H se utilizan datos de panel estimados en primeras diferencias y efectos fijos, con un tamaño de muestra de 15 bancos para el método de poder de mercado y de 32 bancos para el enfoque de concentración. En conclusión, se observa un crecimiento del poder de mercado de la banca y, por

tanto, una disminución de la competencia en el sector, siendo el banco Inbursa el que más poder de mercado tiene.

Bernabe (2022) realizó un estudio con la finalidad de señalar los factores clave de la cartera de crédito hipotecaria conmovieron en la rentabilidad sostenida del Banco Interbank en los años 2015 al 2018. La investigación fue No experimental, longitudinal y explicativa. Como resultados se obtuvo que los factores decisivos son: la tasa de interés, los ingresos mensuales y los perfiles de crédito inciden en la rentabilidad. Así mismo, se concluyó que el factor tasa de interés, ingreso mensual y perfiles de crédito se relacionan con la rentabilidad obteniendo una correlación significativa.

Céspedes (2018) en su investigación tuvo como objeto general resolver, la influencia de la cartera acreedora en el nivel de morosidad en la empresa financiera Norandino LTDA, de la provincia de Jaén, 2016. Realizó su investigación de tipo descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental transversal. Se obtuvo como resultados que la entidad financiera tiene un control de su cartera crediticia. Se logró apreciar que el funcionario del área de créditos tiene mejor manejo de la cartera crediticia, concluyendo que la cartera de créditos influye en el nivel de mora de la empresa financiera Norandino LTDA, de la provincia de Jaén, 2016.

Estela et al. (2019) en su artículo “Desarrollo y gestión empresarial del Banco BBVA Estrategias de Competitividad” tuvo como objetivo general analizar el nivel de desarrollo y la forma de gestión empresarial del Banco BBVA, como metodología se hizo uso de la epistemología fenomenológica, mediante un estudio de caso simple, el cual se basó teóricamente en las estrategias de competitividad y en la economía de los costos de transacción. Finalmente se demostró que el tipo de gestión empresarial del BBVA, que optó por la diferenciación como estrategia competitiva y el contrato como estructura de gobernación, se ve reflejado en los indicadores de rentabilidad.

Jiménez (2020) en su artículo “Competencia y eficiencia bancaria en el Perú mediante el índice de Boone”, busca estudiar el nivel de competencia y eficiencia bancaria en nuestro país durante los años 2011 - 2016 con el uso de datos de frecuencia mensual mediante la estimación por la técnica de datos de panel del

índice de Boone para el sistema crediticio bancario en global. Este estudio logró evidenciar la evolución del Índice de Boone, indicador comúnmente usado por la nueva organización industrial empírica con el fin de medir la competencia y eficiencia en las industrias. Finalmente se demostró que la concentración aumenta la competencia y con ello la eficiencia.

Salcca-Lagar y Arpi-Mayta (2021) en su artículo “Estructura de mercado del sector bancario y su relación con el crecimiento económico: una revisión de literatura”, se centra en revisar estudios acerca de la estructura de mercado bancario y su relación con el desarrollo económico, su finalidad es plasmar el comportamiento de este mercado, es decir si se trata de un monopolio, competencia monopolística o de competencia perfecta y a si de determinar el impacto en el crecimiento de la economía además de la revisión mencionada se logra evidenciar el comportamiento de competencia monopolística en el sector bancario con un leve acercamiento a competencia perfecta, por otro lado acerca de la relación entre los créditos y crecimiento económico resulta positiva con esto se lleva a que uno de los requisitos previo es generar un impacto en el crecimiento económico de un el sistema financiero de manera competitiva y eficiente.

Ahora, se explicarán las principales teorías sobre la variable: cartera de créditos.

Se explicará la definición de cartera de crédito, cuáles son sus componentes, qué es una gestión de una cartera de crédito, así como su importancia, así mismo, que se necesita para la evaluación crediticia y cuál es la clasificación del solicitante.

La cartera de créditos es un instrumento de finanzas el cual es parte de organizaciones solidarias, está formado por operaciones de crédito concedidas desembolsadas según diferentes modalidades a los asociados, estas tuvieron aprobación en base a las reglas dadas por cada institución, está expuesta a un riesgo de crédito que debe estar en constante evaluación para el registro de su deterioro (García et al., 2019).

La cartera de crédito cuenta con los siguientes componentes de la cartera de créditos, estos son: Recuperación de la misma cartera, Ahorro de los socios, Cobro de intereses, crédito externo, Cartera obsoleto y aporte de capital de los

socios (Acrota, 2018). Por otro lado, es importante definir administrar una cartera de crédito, es un programa agregado para lograr metas a largo plazo y/o la integración de todos los recursos disponibles para lograr ciertas metas, entre ellas la inclusión. acciones e interacciones importantes entre entornos, estructuras, sistemas y productos que uno esperaría de una aplicación primaria de protección de activos o servicios financieros de otros con un titular de libro o billetera el derecho de hacer cumplir cada obligación establecida en el documento y/o el saldo del dinero transferido al prestamista más intereses que aún no han sido cobrados (López, 2018).

La importancia de la gestión crediticia es reconocida por capacidad de crédito que se puede administrar, como parte fundamental de una entidad financiera, ya que una adecuada gestión de la empresa depende las ganancias o pérdidas. El sustento de una entidad financiera depende del buen manejo de su cartera de crédito (Acrota, 2018).

Realizar bien una evaluación financiera en las empresas financieras reduce la probabilidad del no pago de préstamos, por eso, se busca una mejora en los sistemas de evaluación, donde se realicen con normas crediticias coherentes; el no aplicar estas normas dejaría vulnerable al crédito entregado (García et al., 2019).

Asimismo, Mancheno (2018) menciona que “existen distintos principios básicos para la evaluación de créditos. El otorgamiento del préstamo está establecido por: Capacidad de pago, Voluntad de pago del cliente, Garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia, Respaldo patrimonial del cliente y Condiciones ambientales generales”.

Cabe señalar que las distintas instituciones bancarias exhiben una clasificación de solicitante de crédito: Primera Clasificación “Nuevo” son aquellos que recibieron atención por primera vez en la institución. La segunda “Recurrente” son los montos que corresponden a usuarios que poseen un historial crediticio en la institución. El tercero “Prioritario” se consideran prioritarios aquellos que demuestren una buena historia crediticia dentro de la institución y cumplan con los criterios determinados para calificar como cliente prioritario (Herrera, 2018). Por

otro lado, el propósito de administrar una cartera de préstamos disminuir percances de incumplimiento y aumentar el desempeño de la cartera (Céspedes, 2018).

Las dimensiones que abarcan esta variable son: tasa de interés, plazo de pagos, estrategia de recuperación de créditos.

En cuanto a la primera dimensión que es sobre la tasa de interés, esta viene a ser un préstamo que suele ser un porcentaje del préstamo solicitado y que el prestatario paga al prestamista. Se debe tener en consideración que las tasas de interés son un equilibrio entre los riesgos percibidos, como la inflación, que es un aumento generalizado de los productos y servicios nacionales, o la ausencia del pago en su totalidad o parcialmente de los préstamos. La tasa de interés es determinada en función de diversos factores. Para las instituciones financieras, esta es dependiente directa del banco central, quien se encarga de definir el interés y minimizar el crecimiento y conservar la estabilidad entre la oferta y la demanda como un banquete (Martínez et al., 2018).

A continuación, puede observar los distintos tipos de interés existentes: Tasas de interés nominales: Son tasas de interés que se capitalizan una vez al año o más. Tasa de Interés Efectiva: Es una tasa que representa el interés sobre una base nominal y depende de la frecuencia de los pagos. Aquí se puede hallar gran interés, por ejemplo, si tienes un CDT (Certificado de depósito a término). Tasa de interés real: Es una tasa que da acceso a determinar cuál será el costo real de invertir. La fijación de precios reduce la capacidad de comprar, lo que a su vez conduce a costos más bajos. Tasa de interés variable: Esta se puede actualizar mensualmente. Se realiza cada 15 minutos en algunos casos. A menudo, este número está asociado con un número de referencia. Su tasa puede ser DTF (depósito a término fijo) más margen porcentual. También se puede vincular a CPI (índice de desempeño de costos) más diferenciales. Tasa Fija: Es aquella que no sufre cambios durante la vida del préstamo. Para este tipo, la tasa pactada será aplicada durante la vida del préstamo o ahorro (Martínez et al., 2018).

La segunda dimensión es el plazo de pago, este es un término de pago que representa la cantidad de tiempo que un cliente debe pagar por un producto ordenado, se puede elegir las condiciones de pago y los préstamos, que afectan al

sistema resultante y a todos los productos de su pedido. También puede seleccionar un término de pago para la factura de pedido anticipado (Marroquín, 2019).

La tercera dimensión que debe considerar es el plan de recuperación de crédito. El financiamiento debe coordinarse antes de la implementación del nuevo programa de microfinanza como parte fundamental del bien brindado y las condiciones necesarias para el desarrollo sólido y sostenible de la industria. Se debe entender el importante papel del personal interno y externo. Se recomienda un método para recopilar y almacenar información precisa, clasificar a los clientes y proporcionar productos de facturación, también conocidos como métodos de pago personalizados, a los clientes. Por último, lugar, se recomienda un grupo de políticas y procedimientos para el cobro exitoso de préstamos con retraso: Poseer medidas estratégicas proactivas para abordar el crimen incluso antes de que comience, Promover altos rendimientos en el área de recolección, Brindar una buena calidad de la compilación y gestión de los datos, Tener una política y un procedimiento de recuperación claramente definidos. (Campoverde, 2018).

Con respecto a la variable: Competitividad, se consideran las siguientes teorías.

Villacres et al. (2018) afirmaron que la competencia se debe a una mayor productividad. Además, la competencia conduce a mejores precios y, por lo tanto, mejores productos para los consumidores. La competitividad facilita a las compañías producir más rápido en el mercado, ya que se diferencian de la competencia y por ende hacen que la empresa sea más rentable.

Según Amoretti y Valdiviezo (2020) los elementos para conseguir la competitividad son los siguientes: Preferencia: La búsqueda de la ventaja competitiva dependerá de la motivación del cliente, del usuario o del interés del cliente por la empresa y/o su producto o servicio, por lo que el problema es desarrollar nuevas armas para ser más competitivos en el mercado donde se encuentra la empresa interesada. Percepción: Esto no quiere decir que haya algo único que se pueda medir con precisión, sino como lo entienda el cliente, comprador o empleado; es decir, puede ser realmente diferente. Único: Se deben

considerar diferentes servicios o productos como negocio, si pertenece a uno o más competidores, tampoco será único, por lo que tampoco será una ventaja competitiva. Determinante: El rol que diferencie debe estar constituido por un elemento que sea determinante en el desarrollo de elección de compra del cliente, consumidor o usuario.

Asimismo, se contactará con la teoría de diamante Porter. López (2020) argumenta que esta teoría explica muchas razones por las que algunos países son más competitivos que otros, y que el modelo muestra que los activos corporativos determinan su capacidad para aprovechar los beneficios de la competencia interna.

Este modelo está basado en 4 factores fundamentales: La primera son los requisitos de producción, estos facilitan la explicación de las ventajas a nivel nacional. La segunda son las características de la demanda, están referidas a la condición de la demanda nacionalmente, en el que está constituido el cimiento de las ventajas referentes a una organización. La tercera son los sectores relacionados o auxiliares, el éxito de una empresa genera una ventaja en el mercado con empresas de soporte o que guardan relación. Y la última es la estrategia empresarial, estructura y rivalidad son referidas a las características de estrategia organizativas, estructurales y de rivalidad en diversos países, con la finalidad de buscar ventajas competitivas.

Las dimensiones que abarcan esta variable son: diferenciación, adaptabilidad, calidad e innovación.

La primera dimensión a considerar será la diferenciación. En este sentido, la compañía aportará un valor añadido al bien o servicio que ofertará en el mercado. Las predicciones incluyen observar una sola organización, que proporciona productos y servicios, con competidores que compiten en el mismo campo, que se pueden identificar claramente (Chi et al., 2019).

La segunda dimensión es la adaptabilidad. Cuando una empresa hace cambios en el mercado, se adapta. La supervivencia y el sustento de las empresas dependerá de la flexibilidad de sus planes; esto es posible si la gerencia tiene, en la práctica y en el día a día, cambios para identificar y aprovechar rápidamente nuevas oportunidades en el entorno, y para adaptarse a los cambios y adaptarse a

las condiciones cambiantes. Las nuevas condiciones, así como el cambio, permiten el progreso y la resistencia en tiempos difíciles (Marily, 2019).

La tercera dimensión es la calidad. Se trata de dar a los clientes una sensación de logro y perspectiva que va más allá de lo que se espera de ellos. Además, los empleados deben mostrar calidad y servicio al cliente, porque de nada sirve obtener productos de alta calidad si el cliente es completamente reacio. La calidad de la empresa es el resultado de un sistema de atención en constante cambio. La planificación estratégica debe ser importante en todas las áreas, actividades y actividades de la organización. Asimismo, un buen cambio de planes es importante después de un tiempo (Ulloa, 2020).

Finalmente, la cuarta dimensión es la innovación. Se basa en el hecho de que es un producto completamente nuevo para las emociones de los clientes, además, consiste en la renovación de otros servicios que no están disponibles. Las nuevas empresas comerciales son importantes por una razón: las ganancias. Para que su negocio tenga éxito, la innovación y la mejora continua son esenciales. La creación exitosa de negocios significa encontrar oportunidades para ganar dinero nuevo, mejorar los canales existentes y generar mayores ganancias. También ayuda a las empresas a mantenerse por delante de sus competidores (Núñez, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación empleará un método cuantitativo, que según Hernández et al. (2014), significa que después de la recolección de datos, se utilizará mediciones numéricas para evaluar las hipótesis, y el análisis estadístico se utilizará para detectar patrones de comportamiento y probar las hipótesis. Además, es de tipo básica, porque tiene el objetivo de incrementar el conocimiento de la ciencia, comprendiendo los aspectos fundamentales de los fenómenos a investigar, como los hechos que son observables, las descripciones o las relaciones (Otero, 2018).

Asimismo, es correlacional, pues busca describir un problema o una realidad y encontrar la relación entre dos variables. Además, es descriptivo, porque se utilizarán encuestas para describir de mejor manera el tema en base a los datos recolectados. El diseño fue no experimental, por lo que no se modificarán las variables, sino que se observarán en su entorno natural. Finalmente, el corte empleado es transversal, ya que las variables se examinarán de forma concurrente y durante un breve periodo de tiempo (Álvarez, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cartera de Créditos

Definición conceptual: La cartera de créditos es una herramienta financiera esencial para evaluar y optimizar la rentabilidad de una entidad financiera, es decir, su rendimiento depende en gran medida de la gestión del riesgo de crédito si se gestiona correctamente (Jimbo et al., 2019).

Variable 2: Competitividad

Definición conceptual: La competitividad es el resultado del incremento de la productividad, además, la competitividad conduce a mejores precios y por ende productos de mayor calidad a los consumidores. El entorno facilita que las empresas crezcan negocio, logren distinguirse del resto, y así posibilitar que la compañía sea más rentable (Villacres et al., 2018).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Una población es la cantidad de unidades o conjunto de estas que tienen una fuente de análisis que desea estudiarse (López, 2020). El grupo donde se realizó el estudio se constituye por 203 administrativos de 19 empresas financieras localizados en el distrito de Villa el Salvador.

3.3.2. Muestra:

La muestra seleccionada fue de 134 trabajadores del área administrativa de entidades financieras ubicadas en el distrito de Villa el Salvador. La capacidad de la muestra de dicha investigación se obtiene aplicando la fórmula Murray, la cual es denominada tamaño de muestra para variables cuantitativas y población finita, fue creada por Spiegel y Stephens en el año 2009:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

p = probabilidad de éxito

N = tamaño de población

n = tamaño de muestra

e = error estándar

q = probabilidad de fracaso (valor igual a 1-p)

Z = para el intervalo de confianza 95%. "z" toma un valor igual a 1.96

Criterios de inclusión:

Trabajadores del área administrativa de las entidades financieras ubicadas en el distrito Villa El Salvador en el año 2022.

Criterios de exclusión:

Trabajadores del área administrativa de entidades financieras que no son del distrito de Villa el Salvador.

Empleados de la zona administrativa de otras empresas.

3.3.3. Muestreo:

El tipo de muestra que se utilizó fue probabilístico pues se escogió un grupo de personas de manera aleatoria, este tipo de muestra expresa la relación entre ambas variables y la población deben poseer la igualdad de oportunidades (Hernández et al., 2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: El método utilizado fue la encuesta, la cual se define como una relación de preguntas que se refieren a las variables a medir.

Instrumento: Cuestionarios, se va a recopilar información de forma virtual a través de formulario en Google, el cual se aplicó a los trabajadores del área administrativa de las entidades financieras de Villa el Salvador.

Se ha considerado dos instrumentos para el presente informe de investigación: La primera variable, manejo de la estructura de cartera de créditos, se midió con un cuestionario tipo Likert de preguntas, con puntuaciones del 1 al 5 cada una, el segundo cuestionario de competitividad, el cual estuvo conformado por 10 ítems, con la misma puntuación.

Validez: Para llevar a cabo este estudio, cada cuestionario fue validado por profesionales con experiencia.

Según Hernández et al., (2014), el nivel en que el instrumento hace la medición de la variable deseada se llama validez, para esta investigación se realizó la validación de los cuestionarios a través de la evaluación de tres expertos en la materia, cuyos datos se pueden observar en la tabla #; los cuales se les proporcionarán dos cuestionarios de este estudio, que serán examinados por cada

experto y determinarán la validez y adecuación de un cuestionario en particular para la muestra del censo seleccionada.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Nombre de profesional	Resultado
Mgtr. Erika Loa Navarro	Aplicable
Dra. Carmen Navarro de Bernaola	Aplicable
Dra. Ericka Janet Villamares Hernández	Aplicable

Confiabilidad: Se realizó la confiabilidad mediante el estudio de los resultados estadísticos del coeficiente de alfa de Cronbach.

Hernández et al. (2014), indicaron “la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia a la manera en que repetir su aplicación al mismo individuo u objeto produce resultados idénticos” (p. 200). Con respecto a la confiabilidad del cuestionario, para poder establecerla se va a utilizar con una muestra de elementos la prueba estadística de fiabilidad de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Se realizó el presente estudio, basado en cómo afecta el manejo de la estructura de créditos en la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador. Se realizó la búsqueda de investigaciones similares con cinco años de antigüedad, así mismo, con la información recopilada se realizó el marco teórico, el problema general, los problemas específicos, objetivo general y específicos.

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los formularios en Google forms, las coordinaciones para poder realizar la aplicación de los cuestionarios, fueron realizadas con los responsables de las entidades financieras. En relación a los trabajadores se entrevistó a quienes cumplieron con

los criterios de inclusión, se les explicó el motivo del estudio y se les solicitó dar autorización para el tratamiento de sus datos, el promedio de entrevistados fue de 15 participantes por día, antes de que se retiren del hospital, se aplicó el cuestionario de Cartera de crédito y competitividad.

Una vez que se tuvo recolectada la información de las variables, se elaboró una data en el MS Excel®, posteriormente se transfirieron los datos de una forma ordenada al software SPSS® Static versión 25. Ahí se analizó las hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman (Nivel de significación de 0.05), se utilizó la prueba de normalidad, tablas cruzadas y análisis correlacional, por último, se generó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Mediante un cuestionario que se aplicó a los trabajadores del área administrativa de las entidades financieras de Villa el Salvador, se recopiló información de las variables y se generó una data en el MS Excel®, posteriormente se transfirió estos datos de una forma ordenada en el software SPSS® Static versión 25.

La estadística descriptiva: se utilizaron tabla de frecuencias, representación con gráfico de barras. Que según Hernández et al. (2014), es una técnica matemática que se encarga de obtener, organizar, presentar y describir un grupo de datos con el fin de hacer más fácil su uso normalmente con el apoyo de tablas, medidas numéricas o gráficas

La estadística inferencial: se utilizó la correlación de Spearman (prueba no paramétrica) con tablas de contingencia de las variables y sus dimensiones. Que según Hernández et al. (2014), es una parte de la estadística que comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una parte de esta.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue desarrollada considerando los principios éticos, teniendo en consideración los criterios sobre proteger la información recopilada, verificar la confiabilidad de la información, hacer uso de la información de manera responsable, así mismo proteger la identidad de las personas que participan como apoyo en este trabajo.

De igual manera, al desarrollar el presente trabajo, se cumplió con los principios éticos internacionales, el primer principio que se cumplió es el principio de igualdad, el cual refiere que se deben brindar las mismas oportunidades a cada participante del estudio, el segundo principio que se cumplió fue el de beneficencia y no maleficencia, en este se establece que se quiere obtener un beneficio para la entidad a través de los resultados que se obtengan. El tercer principio cumplido es el de responsabilidad que viene a regir todo el proceso de modo que todos los resultados sean verídicos y ayuden a mejorar la problemática encontrada (Martin, 2013). De igual manera, se respetó la guía entregada por la Universidad César Vallejo y las normas APA 7^{ma} edición. Finalmente, el presente documento fue analizado por el software turnitin obteniendo índices de similitud aceptable (19%).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Análisis de variable Cartera de Créditos en su dimensión Tasa de interés

Tabla 2

Análisis de la dimensión tasa de interés de la variable cartera de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	9.0%	9.0%	9.0%
	Buena	57	42.5%	42.5%	51.5%
	Regular	65	48.5%	48.5%	100%
	Total	134	100.0%	100.0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 48.51% de encuestados señalaron que la tasa de interés es regular, el 42.54% señalan que es buena y el 8.96 % indican que es baja, por ende, nos indica que la tasa de interés que maneja la entidad financiera es en su mayoría medianamente aceptable lo cual se podría mejorar.

Análisis de variable Cartera de Crédito en su dimensión Plazo de Pago

Tabla 3

Análisis de la dimensión plazo de pago de la variable cartera de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	17,2%	17,2%	17,2%
	Buena	54	40,3%	40,3%	57,5%
	Regular	57	42,5%	42,5%	100.0%
	Total	134	100.0%	100.0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los datos muestran que el 42.54% de encuestados señalaron que el plazo de pagos es regular, el 40.30% señalan que es buena y el 17.16% indican que es

baja, los resultados nos indican que los plazos de pagos que emplea la entidad financiera hacia sus clientes deberían reestructurarse para así contar con la mayoría de aprobación de parte de los clientes y no presentar problemas en relación a los plazos de pagos.

Análisis de variable Cartera de Crédito en su dimensión Estrategia de recuperación de créditos

Tabla 4

Análisis de la dimensión de recuperación de crédito de la variable cartera de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	9,7%	9,7%	9.7%
	Buena	67	50,0%	50,0%	59,7%
	Regular	54	40,3%	40,3%	100.0%
	Total	134	100.0%	100.0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 50.00% de encuestados comentaron que la Estrategia de recuperación de créditos es buena, el 40.30% señalan que es regular y el 9.7% indican que es baja, por ende, nos indica que la estrategia que emplea la entidad financiera para la recuperación de créditos es la adecuada, pero necesita replantearse.

Análisis de variable Competitividad en su dimensión Diferenciación

Tabla 6

Análisis de la dimensión de diferenciación de la variable competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	10,4%	10,4%	10,4%
	Buena	73	54,5%	54,5%	64,9%
	Regular	47	35,1%	35,1%	100.0%
	Total	134	100.0%	100.0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 54.48% de consultados indicaron que la diferenciación es buena, el 35.07% señalan que es regular y el 10.45% indican que es baja. Los resultados nos indican que la entidad financiera se distingue por sobre las demás en su mayoría.

Análisis de variable Competitividad en su dimensión Adaptabilidad

Tabla 7

Análisis de la dimensión de adaptabilidad de la variable competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	13,4%	13,4%	13,4%
	Buena	60	44,8%	44,8%	58.2%
	Regular	56	41,8%	41,8%	100.0%
	Total	134	100.0%	100.0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 44.78% de consultados indicaron que la adaptabilidad es buena, el 41.79% señalan que es regular y el 13.43% indican que es baja. Lo que nos indica que la adaptabilidad y la actualización de la entidad financiera debería no está de acorde a los nuevos sistemas de manejo y tecnologías.

Análisis de variable Competitividad en su dimensión Calidad

Tabla 8*Análisis de la dimensión de calidad de la variable competitividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	27	21,1%	21,1%	21,1%
	Buena	44	32,8%	32,8%	53,0%
	Regular	63	47,0%	47,0%	100,0%
	Total	134	100,0%	100,0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 61.19% de consultados indicaron que la calidad es buena, el 28.36% señalan que es regular y el 10.45% indican que es baja, por ende, los resultados nos muestran que la entidad financiera presenta una buena calidad en sus servicios hacia los clientes.

Análisis de variable Competitividad en su dimensión Innovación

Tabla 9*Análisis de la dimensión de innovación en la variable competitividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	10,4%	10,4%	10,4%
	Buena	82	61,2%	61,2%	71,6%
	Regular	38	28,4%	28,4%	100,0%
	Total	134	100,0%	100,0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Los resultados muestran que el 47.01% de consultados indicaron que la Innovación es regular, el 32.84% señalan que es buena y el 20.15% indican que es baja, los resultados nos dejan ver que los niveles de innovación que toma la entidad financiera no son los adecuados y que necesita optar por nuevos sistemas de mejoras y tecnologías.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022.

Tabla 10.

Tabla de contingencia de porcentaje entre las variables

			competitividad			
			Baja	Buena	Regular	Total
Cartera de créditos	Baja	Recuento	9	0	2	11
		% del total	6,7%	0,0%	1,5%	8,2%
	Buena	Recuento	0	48	7	55
		% del total	0,0%	60,0%	16,7%	41,0%
	Regular	Recuento	3	32	33	68
		% del total	2,2%	23,9%	24,6%	50,7%
Total	Recuento	12	80	42	134	
	% del total	9,0%	59,7%	31,3%	100,0%	

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. El resultado muestra que 60.0%, es decir 48 trabajadores de las entidades financieras de Villa el Salvador, expresan que tanto la cartera de créditos y la competitividad se encuentran en un nivel bueno, así también 33 trabajadores que representan un 24.6% manifiestan que ambas variables se encuentran en un nivel regular.

4.2. Prueba De Normalidad

Ambos se visualizan en la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra es superior de 50. La variable cartera de créditos posee una distribución normal y la variable compromiso no tiene una distribución normal. Se concluye que para hallar la correlación se debe utilizar la prueba de Spearman.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov o prueba K-S es una prueba de ajuste de la distribución normal, se emplea en situaciones específicas y, en general, proporciona información sobre si son aceptables las pruebas paramétricas o no paramétricas; su tipo de variable es cuantitativa (Sierra, 2021).

Tabla 11*Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	SIG.	Estadístico	GL	SIG.
CARTERA DE CRÉDITOS	,056	134	,200*	,968	134	,003
COMPROMISO	,116	134	,000	,924	134	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

4.3. Comprobación de Hipótesis

HIPOTESIS: Posee una relación importante entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022.

Tabla 12.*Relación del manejo de la estructura de cartera de créditos sobre la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022*

Correlaciones				
			Cartera de créditos	Competitividad
Rho de spearman	Cartera de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

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

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Se puede visualizar que, si posee una correlación entre la Cartera de crédito y la Competitividad en las entidades financieras Villa El Salvador, Lima – 2022. La hipótesis es confirmada por la correlación de Spearman, que indica una relación

positiva alta de 0.701 a un nivel significativa bilateral de 0.01; confirmando la hipótesis que existe una relación entre las variables.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinar la relación entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.

Tabla 13. Prueba de correlación entre tasa de interés y competitividad

Correlaciones			Tasa de interés	Competitividad
Rho de spearman	Tasa de interés	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

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

Fuente: Resultados del SPSS v.25.

Nota. Se puede visualizar que, si existe correlación entre la tasa de interés y la Competitividad en las entidades financieras Villa El Salvador, Lima – 2022. Se determinó el objetivo con la prueba de correlación de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva de 0.620 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Determinar la relación entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.

Tabla 14. Prueba de Correlación entre plazo de pago y competitividad

Correlaciones			Plazo de Pago	Competitividad
Rho de spearman	Plazo de pago	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

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

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Nota. Se puede visualizar que, si existe correlación entre plazo de pago y la Competitividad en las entidades financieras Villa El Salvador, Lima – 2022. Se determinó el objetivo con la prueba de correlación de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva de 0.600 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.

Tabla 15. Prueba de correlación entre tasa de estrategia de recuperación de crédito y competitividad

Correlaciones				
			Est. De	
			Rec.	Competitividad
	Estr. De			
Rho de Spearman	recuperación	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Competitividad			
		Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

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

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Nota. Se puede visualizar que, si existe una correlación entre las estrategias de recuperación de créditos y la Competitividad en las entidades financieras Villa El Salvador, Lima – 2022. Se determinó el objetivo con la prueba de correlación de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva de 0.703 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio es sobresaliente ya que aborda un tema que es perpetuamente objeto de debate, puesto que García (2022) nos dice que el tema en un debate es siempre el dinero, cuando se discuten los tipos de interés, se tiene por un lado a la gran mayoría y a los empresarios que demandan préstamos para así cubrir sus necesidades o emprendimientos, y por otro a los que tienen exceso de fondos y los ofrecen.

En la investigación, se tomaron como muestras a entidades financieras en Villa El Salvador; de tal manera que podemos demostrar que el 35.8% indica que ambas variables están en un nivel bueno, el 24.6% indican que ambas variables están en nivel regular y en nivel bajo el 6.7% en ambas variables. Señalando que el 67.1% muestra un anexo entre variables de motivación laboral y compromiso laboral, las cuales fueron: Tasa de interés, porque es un factor primordial de decisión de los usuarios al escoger la entidad financiera en el cual desean sacar un crédito; Plazo de pagos, porque el tiempo en que se debe devolver el préstamo es otra consideración que realizan los usuarios; y la Estrategia de recuperación de créditos, que es propio de la entidad financiera. De la misma manera, Estela et al. (2019) tomo como modelo a una entidad financiera, que fue el Banco BBVA, buscando su gestión empresarial y sus estrategias de competitividad, basándose en la economía de los costos de transacción y técnicas de competitividad; demostrando así, que el tipo de gestión empresarial del BBVA, optó por la diferenciación como estrategia competitiva y el contrato como estructura de gobernación, se ve reflejado en los indicadores de la rentabilidad.

Respecto al objetivo general planteado, determinar la relación entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022; autores como Jimbo et al. (2019), que utilizó la misma variable de nuestro estudio en su investigación, el cual evaluó la eficiencia de la cartera de crédito de una entidad de ahorro y crédito usando métricas financieras y de rendimiento, con el propósito de que la calidad de la cartera de créditos es eficiente debido a que su relación con la entidad maneja un bajo indicador de cartera en riesgo y un alto indicador de cobertura crediticia; además se consideró productiva debido a que controlaba los gastos de operación

y gestionaba de manera eficaz los costos de financiamiento, por lo que alcanzó un nivel moderado de rentabilidad; asimismo, la Superintendencia de Bancos de Panamá (2020) refieren en su artículo que para la elaboración de un plan que tenga relación entre la competitividad y las eficiencias en empresas, se deben tener en cuenta varios factores desde el acceso hasta su financiación, manteniendo la viabilidad de ambos.

Del mismo modo, Cevallos et al. (2020) pudo demostrar al utilizar el Alfa de Cronbach para los datos de correlación, que la variable independiente y la variable dependiente están relacionadas, lo que demuestra su fiabilidad; de tal modo, que se concluyó en su estudio, que las estrategias financieras no brindan un aporte significativo al progreso económico de la sociedad dentro de los límites de la acción de la entidad financiera. Asimismo, la investigación de Céspedes (2018) logró determinar mediante la prueba de Cronbach que la cartera de créditos influye en el nivel de mora de la empresa financiera Norandino LTDA, de la provincia de Jaén, 2016.

La técnica utilizada para el presente estudio es la encuesta y el cuestionario como instrumento, utilizando como escala Likert para facilitar la evaluación y los resultados, este cuestionario, ayudo a analizar cada dimensión de las variables, para así realizar estudios de correlación de manera individual y general desde el punto de vista de los trabajadores del área administrativa de la entidad financiera; asimismo, Cevallos et al. (2021) trabajo con la misma técnica en su estudio, utilizando métodos como una encuesta sistemática a los clientes de la zona de la Sierra Central, entrevistas a ejecutivos del banco y un cuestionario de diagnóstico administrado a todos los trabajadores de las oficinas de un banco.

En los estudios mencionados anteriormente, se realizaron pruebas para así poder determinar que prueba estadística se debe utilizar en el análisis, asimismo, para la presente investigación dio como resultado a una estadística no paramétrica, a partir de la prueba Kolmogorov-Smirnov, considerada como una prueba que proporciona datos sobre si son aceptables las pruebas paramétricas o no paramétricas (Sierra, 2021). Posteriormente, ya que los datos analizados no tienen presuposiciones, se usó la prueba de correlación estadística entre las variables, llamada Spearman; en cambio Bernabe (2022), en su prueba de normalidad, salió

que era paramétrica, ya que presenta presuposiciones como la normalidad de la distribución de sus datos y la homogeneidad de varianza, por lo que se utilizó la prueba estadística de Pearson.

Al realizar la esta prueba de Spearman, se obtuvo como resultado una correlación positiva media alta con 0.701 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, señalando que existe una relación entre la cartera de crédito y la competitividad de una entidad financiera. Asimismo, Salcca-Lagar y Arpi-Mayta (2021), también demuestran en su investigación acerca de la relación entre los créditos y crecimiento económico, que este vínculo resulta positivo, demostrando así, que con esto se lleva a que uno de los requisitos previo es generar un impacto en el desarrollo económico de un el sistema financiero de manera competitiva y eficiente. Del mismo modo, Bernabe (2022), en su estudio entre las variables cartera de crédito y rentabilidad, obtuvo a través de la prueba Pearson que estas variables tienen una correlación de 0.784, siendo así mayor al coeficiente de correlación de esta investigación.

En la investigación se realizó una prueba de correlación para señalar que tan fuerte es la relación entre la dimensión estrategia de recuperación de crédito de la variable cartera de crédito y la variable competitividad, en donde se obtuvo un resultado de 0.703 de coeficiente de correlación, lo cual es la muestra de una relación medianamente fuerte, además es la más alta con respecto a la competitividad, siendo así la que tiene la principal influencia en la segunda variable de una entidad financiera de villa el Salvador. Este resultado es apoyado por Jiménez (2020) que en su artículo señala el nivel de competencia y eficiencia bancaria que tiene el Perú; demostrando que la concentración, es el punto más importante, debido a que aumenta la competencia y con ello la eficiencia.

Asimismo, dentro de las estrategias de crecimiento, se encuentra su dimensión de control de costos, lo que tiene una conexión con la cartera de crédito que puede brindar la empresa a sus usuarios, en esta dimensión se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.806 el cual señala que tiene una relación alta con la competitividad de una entidad financiera. Además, es importante mencionar que la dimensión tasa de interés es una de las principales al hablar sobre la carta de crédito, ya que tiene una correlación con la competitividad de 0.620 en la prueba

estadística de Spearman, con un nivel de significancia del $p < 0.01$; señalando el papel fundamental en una financiera, esto también es avalado por Bernabé (2022) ya que analiza la relación que hay entre la tasa de interés como una dimensión de la misma variable con la rentabilidad, y se halló una correlación de 0.892, mostrando una relación alta y fuerte entre los dos indicadores; de esta manera ambos estudios respaldan el nivel de prioridad que se da a la tasa de interés en las entidades financieras.

Finalmente, se obtuvo como resultado una correlación positiva media alta con 0.701 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, señalando que existe una relación entre la cartera de crédito y la competitividad de una entidad financiera.

VI. CONCLUSIONES

Una vez obtenidos los resultados de la presente investigación, se procede a responder a los objetivos:

Primera: Con respecto al objetivo general se llega a la conclusión que existe una relación positiva y significativa entre las variables, Cartera de crédito y la Competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022, el 67.1% de los encuestados muestran que hay una relación entre las variables con el 35.8% en un nivel bueno, el 24.6% en nivel regular y en nivel bajo el 6.7%, con la prueba estadística de Spearman hay una correlación de 0.701 en un nivel de significancia del 0.01.

Segunda: Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión tasa de interés y la variable Competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022, una correlación de 0.620 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Tercera: Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión plazo de pago y la variable competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022, con una correlación de 0.600 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Cuarta: Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión estrategias de recuperación de créditos y la variable competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022, con una correlación de 0.703 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los objetivos de investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda que las entidades financieras de Villa el Salvador, trabajen en mejorar su cartera de crédito, eligiendo nuevos mecanismos que ayuden a su objetivo que es reducir los riesgos crediticios, asimismo, a pesar de la coyuntura que se está viviendo, se ha demostrado que es un punto clave para subir de nivel en la competencia.

Segunda: Se recomienda que se realice un análisis periódicamente para poder disminuir las tasas de interés que presentan a sus clientes, ya que en esta investigación se encuentra en segundo lugar en la influencia con la competitividad.

Tercera: El plazo de pagos de un crédito es parecido en la mayoría de entidades financieras, se recomienda analizar y establecer plazos de acuerdo al mercado y que favorezcan al cliente.

Cuarta: Las estrategias de recuperación de créditos es el principal influyente en la competitividad de las entidades financieras de Villa el Salvador, por lo que, se recomienda realizar una evaluación periódica para conseguir un equilibrio entre la empresa y el cliente, donde este último se sienta seguro de tomar el crédito.

REFERENCIAS

- Abdulai, R., Ogunsanwo, O., Adeleke, K. y Olowo, S. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(5), 166-190. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190
- Abebe, A. (2019). Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch). *Journal of poverty: Investment and Development*, 29-36. <https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Acosta, J. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *Repositorio Universitario de Investigación y Desarrollo*.
- Acrota O. (2018). Análisis de los factores que determinan a la morosidad en los créditos otorgados a la Micro y Pequeña Empresa de Caja Arequipa - Agencia Socabaya – Periodo 2016. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
- Akingunola, R., Olowofela, E. y Yunusa L. (2018). Impact of the microfinance banks on micro and small enterprises in Ogun State, Nigeria. *Binus Business Review*, 9(2), 163-169. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4253>
- Aladejebi, O. (2019). The impact of microfinance Banks on the growth of small and medium enterprises in Lagos Metropolis. *European Journal of Sustainable Development*, 8(3), 261-274. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2019.v8n3p261>
- Alarcón, E. y Mora, B. (2020). Modelo para la evaluación del riesgo crediticio para los clientes de las microfinancieras del Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/650407>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Álvarez, A. (2021). Justificación de la Investigación. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota Académica 5 %2818.04.2021%29 Justificación de la Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/NotaAcadémica_5_%2818.04.2021%29_Justificación_de_la_Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Amrani, M., Hamza, F. y Mostapha, E. (2019). A modeling study of microfinance impact on the economic performance of micro-enterprises and the well-being of borrowers in Morocco: Case of Tangier-Tetouan-Al Hoceima Region. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(5), 243- 250. <http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/6858>
- Arango, M. (2020). Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero. Banco de Desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Ariful, C., Atanu, D. y Ashiqur, R. (2017). The effectiveness of micro-credit programmes focusing on household income, expenditure and savings: Evidence from Bangladesh. *Journal of Competitiveness*, 2(9), 34-44. <https://doi.org/10.7441/joc.2017.02.03>
- Amoretti, L. y Valdiviezo, R. (2020). Instrumentos Financieros y su Impacto en los Estados Financieros de las Provisiones de la Cartera de Colocaciones en la Banca Múltiple en Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Arenas, D. y Jaramillo, C. (2021) Impacto financiero de la morosidad en la cartera de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, año 2020. Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Salcca-Lagar, E., Arpi-Mayta, R. (2021). Estructura de mercado del sector bancario y su relación con el crecimiento económico: una revisión de literatura. *Semestre Económico*, 10(1), 80–92. <https://doi:10.26867/se.2021.v10i1.114>
- Bernabe, E. (2022) Factores determinantes de la cartera de créditos hipotecarios y su impacto en la rentabilidad del Banco Interbank, 2015 – 2018. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19545/Bernabe%20Lujan%2c%20Erika%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Campoverde, J., Romero, C., y Borenstein, D. (2018). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Aplicación del modelo Análisis Envoltante de Datos DEA. *Revista Contaduría y Administración*, 1-28.
- Céspedes C. (2018). La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén 2016. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4533/C%20c3%a9spedes%20Guillermo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cevallos, V., Arellano, H., Santillán, G., y Valverde, P. (2020). Estrategias financieras para la sostenibilidad y el crecimiento del banco internacional agencia Riobamba período 2019 – 2021. *Ciencia Digital*. Vol. 4, N° 4.2, p. 48-64. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i2.1196>
- Chi, G., Ding, S. y Peng, X. (2019). Data-driven robust credit portfolio optimization for investment decisions in P2P lending. *Mathematical Problems in Engineering*, 1(2019), 1-10. <https://doi.org/10.1155/2019/1902970>
- Chikalipah, S. (2018). Credit risk in microfinance industry: Evidence from subSaharan Africa. *Review of Development Finance*, 8(2018), 38-48. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2018.05.004>
- Chong, F. (2010). Evaluating the credit management of micro-enterprises. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 2(7), 149-159. <http://www.wseas.us/e-library/transactions/economics/2010/89-673.pdf>
- Civelek, M., Ključnikov, A., Krištofík, P., & Rozsa, Z. (2019). Barriers in financing microenterprises from the perspective of Czech and Slovak microentrepreneurs. *Journal of Business Economics and Management*, 20(2), 244-267. <https://doi.org/10.3846/jbem.2019.8114>
- Collantes Menis, N. (2017). Efectos de la formalización e interdicción minera en la calidad de cartera de las instituciones financieras no bancarias – región Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8740>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del

Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT. Lima: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

Danstun, N. y Harun, M. (2019). The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions in Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 131-144. <https://doi.org/10.9734/JAMCS/2018/33569> 50

Duru, I. U., Yusuf, A. y Kwazu, V. C. (2017). Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria.

Asian Journal of Economics, Business and Accounting, 5(3), 1-9. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2017/38480> Esnard-Flavius, T. y Aziz, Z. (2011). Microcredit, microenterprises and social welfare of the rural poor in North-Eastern Trinidad: An evaluation of hope. *Asian Academy of management Journal*, 1(16), 95-118. http://web.usm.my/aamj/16.1.2011/AAMJ_16.1.5.pdf

Estela, A.; Otiniano, M.; Otiano J.; Valle, M. (2019) Desarrollo y gestión empresarial del Banco BBVA Estrategias de Competitividad. *Ciencias y negocios*. Vol. 1, N° 1. <http://journal.upao.edu.pe/CIENCIAYNEGOCIOS/article/download/1291/1116>

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (2020). Cajas Municipales reprogramaron créditos por S/ 16,295 millones. <https://www.fpcmac.org.pe/post/cajas-municipales-reprogramaron-cr%C3%A9ditos-por-s-16-295-millones>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor* TES. <https://www.espirituemprendedort.es.com/index.php/revista/article/view/207>

Figueroa, M. A., San Martín, A. F. y Soto, J. J. J. (2018). Buenas prácticas financieras en la gestión de riesgo de crédito de empresas del sector bancario

(tesis de maestría).
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12882?show=full>

Flores Ramos, C. D. (2019). Influencia de la Evaluación y Control de Riesgos en el Nivel de Morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, Periodo 2017. <http://200.48.211.55/handle/UPT/1328>

Galarza M., Cynthia E., & Maldonado P., Hernán O., & García Z. & Grijalva G, Gabriela G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26),14-27. ISSN: 2550-6862. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>

García, A. y Puican, L. (2020). Inclusión financiera de microempresas y calidad de cartera del sistema de cajas municipales de ahorro y crédito-caso de una CMAC en Chiclayo 2020. Repositorio Universidad Tecnológica del Perú.

García, X., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramirez". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7 (1), 73-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>

Gbigbi, T. M. (2017). Are there road blocks to access micro-credit from selected microfinance bank in Delta State, Nigeria? Implications for small scale farmers sustainability. *Journal of Food Industry*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.5296/jfi.v1i1.11613>

Geidosch, M. y Fischer, M. (2016). Application of vine copulas to credit portfolio risk modeling. *Journal of Risk and Financial Management*, 9(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/jrfm9020004>

Góngora, R. (2017). Diseño de un sistema de gestión para la optimización de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito textil 14 de marzo Ltda. Repositorio Universidad Central de Ecuador.

Gómez-Lavín Fernández, M. (2015). Microfinanzas y las escuelas de pensamiento: Análisis del caso Banco Compartamos. Universidad Pontificia Comillas

Madrid. Recuperado de
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4450/1/TFG001240.pdf>
51

Gómez, T., Ríos, H., y Zambrano, A. (2018) Competencia y estructura de mercado del sector bancario en México. *Contaduría y Administración* 63 (1), 1-22.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.871>

Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M. y Erazo J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de la Ciencia*, 6(1), 127-166.

Grazzi, M. y Pietrobelli, C. (2015). Firm innovation and productivity in Latin America and the Caribbean. <https://doi.org/10.1057/978-1-349-58151-1>

Hasnat, M. (2019). Empowering women through microfinance: an evaluation of MFIs influence in Bangladesh (tesis de maestría).
<https://hdl.handle.net/10133/5511>

Hernández, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.

Herrera, J. (2018). Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la Financiera Credinka S.A., Chota – 2016.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16090/Herrera_RJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hoz, B. (2016) Profitability Indicators: Tools for Financial Decision Making in MidCategory Hotels in Maracaibo. (Artículo científico), *Revista de Ciencias Sociales*, (vol. XIV, num.1), pp.88-109. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>

Hou, Y., Ma, X., Mei, G. Wang, N. y Xu, W. (2019). A trial of student self-sponsored peer-to-peer lending based on credit evaluation using big data analysis. *Hindawi Computational intelligence and neuroscience*, 2019(1), 1- 11.
<https://doi.org/10.1155/2019/9898251>

- Huang, G. (2018). Essays on Microfinance Repayment Behaviour: An Evaluation in Developing Countries (tesis de doctorado). <http://centaur.reading.ac.uk/80633/>
- Jimbo, G., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. 593 Digital Publisher, Vol. 4, N°.3-1, ISSN-e 2588-0705. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- Jiménez, W. (2020). Competencia y eficiencia bancaria en el Perú mediante el índice de Boone. Pensamiento Crítico de la Facultad de Ciencias Económica Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol. 25, N°1. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/18478>
- Kalui, F. M. (2020). Institutional micro credit determinants and portfolio quality of investment groups. European Scientific Journal, 16(4), 191-214. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2020.v16n4p191>
- Khajavi, A., Tehrani, R., Mirlouhi, S. y Moghadamzadeh, A. (2020). Assessing risk factor affecting banking system credit portfolio returns in Iran using agent-based models approach. Journal of Critical Reviews, 7(2), 184-192. <http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.02.35>
- Khan, B. (2020). Microfinance banks and its impact on small and medium scale enterprises in Nigeria. World Scientific News, 141(2020), 115-131.
- Lezama, J. (2018). Analysis of the Relationship between Risk and Investment in Personal Financial Planning.
- León, J. (2017). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú – Experiencia de la banca de desarrollo. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43157-inclusion-financiera-micropequenas-medianas-empresas-peru-experiencia-la-banca>

- Li, C., Wang, D., Wang, W. y Ji, Z. (2019). Personal credit evaluation under de big data and internet background based on group character. Atlantis Press, Advances in Computer Science Research, 91, 318-323.
- Liu, J. (2020). Money and credit dynamics in the euro area. <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/395197>
- López, G. (2020). Propuesta para mejorar la calidad de la cartera crediticia en los procesos de aprobación y seguimiento de riesgos de la Banca Comercial Interbank. Universidad del Pacífico.
- López, T. (2018). Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL - MATAGALPA. Matagalpa.
- Mancheno, D. (2018). Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador. Universidad del Ecuador.
- Manalo, M. (2003). Microfinance institutions' Response in Conflict Enviroments. <https://n9.cl/n76nj>
- Masaquiza, K., Tite, G., López, M., y Mayorga, M. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. Visionario Digital. Vol. 5, N°2, p. 49-69. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636>
- Mohamed, A. (2019). Effect of micro finance on poverty reduction in Somalia: A case of study in Mugadisho. International Journal of Science and Research, 1(8), 1809-1814. <http://www.wseas.us/elibrary/transactions/economics/2010/89-673.pdf>
- Marily, J (2019). Análisis del riesgo crediticio aplicado a la cartera de crédito del Banco de América Central (BAC), para el período 01 de enero al 31 de diciembre 2018. Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Marroquín, M. (2019). Estrategias de recuperación de crédito aplicable a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kolque e Inversiones, 2019. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

- Martínez, M., Salas S. y Bach, M. (2018) Análisis de la gestión de riesgo del crédito vehicular y su incidencia en la morosidad de la caja rural de ahorro y crédito IncaSur S.A. – 2018. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
- Moncada, B. y Rodríguez Carbajal, R. B. (2018). Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://doi.org/10.19083/tesis/624526>
- Moncada E. (2010). El nuevo acuerdo de capital (basilea ii) y su incidencia en la calidad de la cartera de créditos y rentabilidad de la banca comercial en la ciudad de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4880>
- Moruf, O. (2013). Evaluation of the Nigerian microfinance bank credit administration on small and medium scale enterprises operations. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 505- 517. http://www.irnbrjournal.com/paper_details.php?id=121
- Nabi, M. N., Gao, Q., Rahman, M. T., Kanak Pervez, A. K. M. y Shah A.A. (2018). Microfinance institutions of Bangladesh: The effects of credit risk management on credit performance. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 22(8) 104-114. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEDS/article/view/45234>
- Nosiru, M. O. (2010). Microcredits and agricultural productivity in Ogun State, Nigeria. *World Journal of Agricultural Sciences*, 6(3), 290-296. 53 <https://www.findevgateway.org/paper/2010/01/microcredits-andagricultural-productivity-ogun-state-nigeria>
- Núñez, E. (2020). Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa ahorro y crédito Todos los Santos – Chota, 2020
- Palacios, J. (2016). La supervisión de la cartera de créditos y su influencia en las provisiones de la agencia Hermelinda de Financiera Confianza S.A.A. en el año 2013 (tesis maestría). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7829>

- Palomino, D. y Taype, H. (2018) acceso a los microcréditos y niveles de competitividad de las Mypes, en la localidad de Huancavelica, periodo 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica. [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2547/TESIS-2018-ADMINISTRACI%
c3%93N-PALOMINO%20HILARIO%20Y%20TAYPE%20LAZARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2547/TESIS-2018-ADMINISTRACI%c3%93N-PALOMINO%20HILARIO%20Y%20TAYPE%20LAZARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, K y Sánchez, D (2020). Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de arte. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión.
- Pérez Vallenas, N. P., y Pérez Vallenas, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019. <http://190.119.204.136/handle/UAC/3319>
- Pires da Cruz, J., Silva, C., Rajaratnam, K., Beling, P. y Overstreet Jr., G. A. (2017). Limiting credit portfolio loss without probability measures. <https://crc.business-school.ed.ac.uk/conference-paper/limiting-creditportfolio-loss-without-probability-measures/>
- Ragnhildstveit, M. y Silver, C. (2019). The effect of credit portfolio diversification and ownership on banks' risk exposure. SNF, 02(19). https://www.snf.no/Admin/Public/Download.aspx?file=Files%2FFiler%2FPublications%2FA02_19.pdf
- Rayo Cantón, S., Lara Rubio, J. y Camino Blasco. (2010). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(28), 89- 124.
- Rehman, Z. U., Muhammad, N., Sarwar, B., & Raz, M. A. (2019). Impact of risk management strategies on the credit risk faced by commercial banks of Balochistan. *Financial Innovation*, 5(1), 1-13.
- Rózsa, Z., Zbranková, H. y Rahman, A. (2018). Gender differences of managing banks' credit portfolio. *Polish Journal of Management Studies*, 18(2), 272- 283. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.18.2.2218>. Universidad Señor de Sipán.

- Shi, B., Zhao, X., Wu, B. y Dong, Y. (2019). Credit rating and microfinance lending decisions based on loss given default (LGD). *Finance Research Letters*, 30, 124-129. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.03.033>
- Sicking, J., Guhr, T. y Schäfer, R. (2018). Concurrent credit portfolio losses. *Plos One*, 13(2): e0190263. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190263>
- Sierra, J. (2021). Paquete estadístico SPSS Prueba Kolmogorov-Smirnov. https://www.academia.edu/47486972/_Paquete_estad%C3%ADstico_SPSS_Pueba_Kolmogorov_Smirnov
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2008). Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2011). Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de gestión del riesgo de crédito. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF0002-se2015.PDF+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Superintendencia de Bancos de Panamá (2020). Análisis de la cartera de créditos otorgados por los bancos del Sistema Bancario Nacional a la Micro y Pequeña empresa. https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/macro_mipyme.pdf?v=1.04
- Taiwo, J. N., Yewande, O. A., Agwu, M. E. y Benson, K. N. (2016). The role of microfinance institutions in financing small businesses. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1-19. <http://www.icommercecentral.com/open-access/the-role-of-microfinanceinstitutions-in-financing-small-businesses.php?aid=70480>

- Tao, Y. y Zhang, W. (2016). Establishment of Cross-border E-commerce Credit Evaluation System Base on Big Data. *Management & Engineering*, 24, 3- 15. <http://www.seidatacollection.com/magazine/Public/uploads/admin/20190315/5c8b1265ad6c4.pdf>
- Tasche, D. (2016). The two defaults scenario for stressing credit portfolio loss distributions. *Journal of Risk and Financial Management*, 9(1), 1-18. <https://doi.org/10.3390/jrfm9010001>
- Ticona, P. (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, 2012-2014 (tesis maestría). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8110>
- Torres, K. y Navarro, M. (2019). Plan de negocios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Rural Mano a Mano R.L ubicada en el Municipio de Waslala-RACCN para los años 2019-2023. Repositorio Institucional UNAN-Managua.
- Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana.
- Urbina, M. A. (2017). Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica. [Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Chile] Repositorio Institucional <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149796>
- Urra (2020). Artículo Las nuevas tecnologías y su impacto en la financiación al consumo., *Boletín de Estudios Económicos* ISSN 0006-6249, Vol. 75, N° 230, 2020.
- Villacres, R., Pomaquero, J. y López, J. (2018). Economía popular y solidaria: su evolución en el contexto ecuatoriano. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/01/economia-popular-ecuador.html>
- Otero, A. (2018) Enfoques de Investigación (Archivo PDF) <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero->

Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Wu, G. y Li, M. (2019). Credit evaluation based on improved naive Bayesian Model. *Advances in applied Mathematics*, 8(8), 1410-1417. <https://doi.org/10.12677/aam.2019.88165>

Yang, J., Vargas, L., G., Jin, X., y Zhou, L. (2020). Quality credit evaluation in the internet company: a system based on the analytic hierarchy process. *Journal of Business Economics and Management*, 21(2), 344-372. <https://doi.org/10.3846/jbem.2020.11409>

Yuping, Z., Guanyu, C., Jiková, P. y Weisl, D. (2020). New methods of customer segmentation and individual credit evaluation based on machine learning. Atlantis Press, *New silk road: Business Cooperation and Prospective of Economic Development (NSRBCPED-2019)*, 925-931.

Zapata, M. (2019). La Calidad de cartera del analista de créditos de las entidades Micro financieras de la Región Lambayeque. [Tesis para obtener el grado académico de Magister, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5962>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 5. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cartera de créditos	La cartera de créditos es una herramienta financiera esencial para evaluar y optimizar la rentabilidad de una entidad financiera, es decir, su rendimiento depende en gran medida de la gestión del riesgo de crédito si se gestiona correctamente (Jimbo et al., 2019).	Se define operacionalmente por la puntuación obtenida en el cuestionario cartera de créditos, que contiene 14 preguntas con formato de respuesta Likert de cinco alternativas, desde nunca=1 hasta siempre=5. Los ítems están distribuidos en tres factores: 1) Tasa de interés, con 4 ítems (1, 2, 3 y 4); 2) Plazo de pagos, con 5 ítems (5, 6, 7, 8 y 9); 3) Estrategia de recuperación de créditos, con 5 ítems (10, 11, 12, 13 y 14). La calificación de la escala varía entre un mínimo de 14 y un máximo de 70 puntos, a más puntuación expresa una mayor cartera de clientes	Tasa de interés	Tasas de interés nominales Tasa de Interés Efectiva Tasa de interés real Tasa de interés variable Tasa Fija	Ordinal
			Plazo de pagos	Término de pago en la cotización Término de pago para un pedido antes de facturar el pedido	En desacuerdo (0) Algo en desacuerdo (1) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (2)
			Estrategia de recuperación de créditos.	Estrategias proactivas para abordar el crimen incluso antes de que comience. Promover altos rendimientos en el área de recolección. Asegurar la calidad de la recopilación y gestión de la información	Algo de acuerdo (3)
	La competitividad es el resultado del incremento de la	Se define operacionalmente por la puntuación obtenida en el	Diferenciación	Valor añadido al producto o servicio	

Competitividad	<p>productividad, además, la competitividad conduce a mejores precios y por ende productos de mayor calidad a los clientes. La competitividad facilita que las empresas crezcan en el mercado, logren diferenciarse de la competencia, y así posibilitar que la compañía sea más rentable (Villacres et al., 2018).</p>	<p>cuestionario competitividad, que contiene 14 preguntas con formato de respuesta Likert de cinco alternativas, desde nunca=1 hasta siempre=5. Los ítems están distribuidos en cuatro factores: 1) Diferenciación, con 4 ítems (1,2,3 y 4); 2) Adaptabilidad, con 3 ítems (5,6 y 7); 3) Calidad, con 4 ítems (8,9, 10 y 11); 4) Innovación con 3 ítems (12,13 y 14). La calificación de la escala varía entre un mínimo de 14 y un máximo de 70 puntos, a más puntuación expresa una mayor competitividad.</p>	<p>Adaptabilidad</p> <p>Calidad</p> <p>Innovación</p>	<p>Supervivencia y longevidad</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Calidad en el servicio al cliente</p> <p>Encontrar nuevas oportunidades de ingresos</p> <p>Mejorar los canales existentes</p> <p>Generar mayores ganancias</p>	<p>En acuerdo (4)</p>
----------------	---	---	---	---	-----------------------

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
Manejo de la estructura de cartera de créditos y competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022	¿Qué relación existe entre el manejo de la estructura de la cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador Lima 2022?	<p>¿Qué relación existe entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador Lima 2022?</p>	Determinar la relación entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022	<p>A) Determinar la relación entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>B) Determinar la relación entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>C) Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p>	Existe una relación significativa entre el manejo de la estructura de cartera de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022.	<p>A) Existe una relación significativa entre la tasa de interés y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>B) Existe una relación significativa entre el plazo de pago y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>C) Existe una relación significativa entre las estrategias de recuperación de créditos y la competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador, Lima 2022.</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 1: CARTERA DE CRÉDITOS

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros:

Tabla 7. Escala de Likert

En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Algo de acuerdo	En acuerdo
0	1	2	3	4

Tabla 8. Cuestionario de la variable Cartera de créditos

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		0	1	2	3	4
	Tasa de interés					
1	La tasa de interés propuesta es atractiva a sus clientes					
2	Pierde clientes a causa de la tasa de interés					
3	Hay otras entidades con mejores tasas de interés					
4	Tiene clientes que no aceptan el crédito por la tasa de interés					
	Plazo de Pagos					
5	Los plazos ofrecidos a los clientes son adecuados					
6	Pierde clientes a causa de los plazos de Pagos					
7	Hay entidades con mejores plazos de pago					
8	Tiene clientes que no aceptan el crédito por los plazos de pago					
9	Es posible mejorar los plazos de pago por cliente					
	Estrategia de recuperación de créditos					
10	Los clientes pagan cuando los llamas a cobrar					
11	Los clientes pagan cuando vas a su casa a cobrar					

-
- 12 Los clientes pagan cuando les recuerdas su fecha de pago por mensaje
 - 13 Designar a una persona para los cobros
 - 14 Crear acuerdos de pago
-

MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros:

Tabla 9. Cuestionario de la variable Competitividad

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		0	1	2	3	4
DIFERENCIACIÓN						
1	La entidad financiera ofrece un servicio personalizado					
2	La entidad financiera conoce las necesidades de sus clientes					
3	La entidad financiera orienta a sus clientes nuevos					
4	La entidad financiera utiliza un lenguaje claro con sus clientes					
ADAPTABILIDAD						
5	La entidad financiera se adapta al uso de tecnologías					
6	La entidad financiera cuenta con una APP					
7	La entidad financiera ha contado con horarios flexibles para sus clientes					
CALIDAD						
8	La entidad financiera da seguridad a los clientes					
9	La entidad financiera cuenta con una buena capacidad de respuesta					
10	La entidad financiera ha implementado tecnologías					
11	La entidad financiera cuenta con un ambiente adecuado					
INNOVACIÓN						
12	La entidad financiera ha implementado huella digital en su APP					
13	La entidad financiera utiliza chatbots en sus mensajes					
14	La entidad financiera desarrollará una aplicación que permita depósitos de manera más rápida					

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ JUICIO DE EXPERTO 1

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cartera de créditos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Tasa de interés													
1	La tasa de interés propuesta es atractiva a sus clientes			X				X				X		
2	Pierde clientes a causa de la tasa de interés			X				X				X		
3	Hay otras entidades con mejores tasas de interés			X				X				X		
4	Tiene clientes que no aceptan el crédito por la tasa de interés			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Plazo de pagos													
5	Los plazos ofrecidos a los clientes son adecuados			X				X				X		
6	Pierde clientes a causa de los plazos de Pagos			X				X				X		
7	Hay entidades con mejores plazos de pago			X				X				X		
8	Tiene clientes que no aceptan el crédito por los plazos de pago			X				X				X		
9	Es posible mejorar los plazos de pago por cliente			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Estrategia de recuperación de créditos													
10	Los clientes pagan cuando los llamas a cobrar			X				X				X		
11	Los clientes pagan cuando vas a su casa a cobrar			X				X				X		
12	Los clientes pagan cuando les recuerdas su fecha de pago por mensaje			X				X				X		
13	Designar a una persona para los cobros			X				X				X		
14	Crear acuerdos de pago			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Erika Loa Navarro

DNI: 44170385

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas

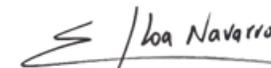
LIMA, 26 de JUNIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. LIC. ADM. ERIKA LOA NAVARRO
DOCENTE
CLAD N° 10240

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la competitividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Diferenciación													
1	El banco ofrece un servicio personalizado			X				X				X		
2	El banco conoce las necesidades de sus clientes			X				X				X		
3	El banco orienta a sus clientes nuevos			X				X				X		
4	El banco utiliza un lenguaje claro con sus clientes			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Adaptabilidad													
5	El banco se adapta al uso de tecnologías			X				X				X		
6	El banco cuenta con una APP como todos los bancos			X				X				X		
7	El banco ha contado con horarios flexibles para sus clientes			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad													
8	El banco da seguridad a los clientes			X				X				X		
8	El banco cuenta con una buena capacidad de respuesta			X				X				X		
9	El banco ha implementado tecnologías			X				X				X		
10	El banco cuenta con un ambiente adecuado			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: INNOVACIÓN													
12	El banco ha implementado huella digital en su APP			X				X				X		
13	El banco utiliza chatbots en sus mensajes			X				X				X		
14	El banco desarrollará una aplicación que permita depósitos de manera más rápida			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Erika Loa Navarro

DNI: 44170385

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas

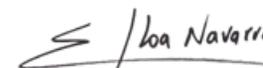
LIMA, 26 de JUNIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. LIC. ADM. ERIKA LOA NAVARRO
DOCENTE
CLAD N° 10240

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ JUICIO DE EXPERTO 2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cartera de créditos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: Tasa de interés														
1	La tasa de interés propuesta es atractiva a sus clientes			X				X				X		
2	Pierde clientes a causa de la tasa de interés			X				X				X		
3	Hay otras entidades con mejores tasas de interés			X				X				X		
4	Tiene clientes que no aceptan el crédito por la tasa de interés			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Plazo de pagos														
5	Los plazos ofrecidos a los clientes son adecuados			X				X				X		
6	Pierde clientes a causa de los plazos de Pagos			X				X				X		
7	Hay entidades con mejores plazos de pago			X				X				X		
8	Tiene clientes que no aceptan el crédito por los plazos de pago			X				X				X		
9	Es posible mejorar los plazos de pago por cliente			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: Estrategia de recuperación de créditos														
10	Los clientes pagan cuando los llamas a cobrar			X				X				X		
11	Los clientes pagan cuando vas a su casa a cobrar			X				X				X		
12	Los clientes pagan cuando les recuerdas su fecha de pago por mensaje			X				X				X		
13	Designar a una persona para los cobros			X				X				X		
14	Crear acuerdos de pago			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Carmen Navarro de Bernaola DNI: 21559761 Especialidad

del validador: Licenciada en Administración

LIMA, 07 de JULIO del 2022¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Carmen Navarro de Bernaola DNI 21559761

Ciencias Empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la competitividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A A	M D	D	A A	M D	D	A A	
	DIMENSIÓN 1: Diferenciación										
1	El banco ofrece un servicio personalizado			X			X			X	
2	El banco conoce las necesidades de sus clientes			X			X			X	
3	El banco orienta a sus clientes nuevos			X			X			X	
4	El banco utiliza un lenguaje claro con sus clientes			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Adaptabilidad										
5	El banco se adapta al uso de tecnologías			X			X			X	
6	El banco cuenta con una APP como todos los bancos			X			X			X	
7	El banco ha contado con horarios flexibles para sus clientes			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: Calidad										
8	El banco da seguridad a los clientes			X			X			X	
8	El banco cuenta con una buena capacidad de respuesta			X			X			X	
9	El banco ha implementado tecnologías			X			X			X	
10	El banco cuenta con un ambiente adecuado			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: INNOVACIÓN										
12	El banco ha implementado huella digital en su APP			X			X			X	
13	El banco utiliza chatbots en sus mensajes			X			X			X	
14	El banco desarrollará una aplicación que permita depósitos de manera más rápida			X			X			X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Carmen Navarro de Bernaola

DNI: 21559761 Especialidad del

validador: Licenciada en Administración

LIMA, 07 de JULIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Carmen Navarro de Bernaola

DNI 21559761

Ciencias Empresariales

ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDEZ JUICIO DE EXPERTO 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cartera de créditos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
DIMENSIÓN 1: Tasa de interés														
1	La tasa de interés propuesta es atractiva a sus clientes			X			X					X		
2	Pierde clientes a causa de la tasa de interés			X			X					X		
3	Hay otras entidades con mejores tasas de interés			X			X					X		
4	Tiene clientes que no aceptan el crédito por la tasa de interés			X			X					X		
DIMENSIÓN 2: Plazo de pagos														
5	Los plazos ofrecidos a los clientes son adecuados			X			X					X		
6	Pierde clientes a causa de los plazos de Pagos			X			X					X		
7	Hay entidades con mejores plazos de pago			X			X					X		
8	Tiene clientes que no aceptan el crédito por los plazos de pago			X			X					X		
9	Es posible mejorar los plazos de pago por cliente			X			X					X		
DIMENSIÓN 3: Estrategia de recuperación de créditos														
10	Los clientes pagan cuando los llamas a cobrar			X			X					X		
11	Los clientes pagan cuando vas a su casa a cobrar			X			X					X		
12	Los clientes pagan cuando les recuerdas su fecha de pago por mensaje			X			X					X		
13	Designar a una persona para los cobros			X			X					X		
14	Crear acuerdos de pago			X			X					X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres

del juez validador Dra.: Ericka Janet Villamares Hernández DNI: 41486897

Especialidad del validador: Licenciada en Administración

LIMA, 22 de JUNIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Ciencias Empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la competitividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Diferenciación													
1	El banco ofrece un servicio personalizado			X				X				X		
2	El banco conoce las necesidades de sus clientes			X				X				X		
3	El banco orienta a sus clientes nuevos			X				X				X		
4	El banco utiliza un lenguaje claro con sus clientes			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Adaptabilidad													
5	El banco se adapta al uso de tecnologías			X				X				X		
6	El banco cuenta con una APP como todos los bancos			X				X				X		
7	El banco ha contado con horarios flexibles para sus clientes			X				X				X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad													
8	El banco da seguridad a los clientes			X				X				X		
8	El banco cuenta con una buena capacidad de respuesta			X				X				X		
9	El banco ha implementado tecnologías			X				X				X		
10	El banco cuenta con un ambiente adecuado			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: INNOVACIÓN													
12	El banco ha implementado huella digital en su APP			X				X				X		
13	El banco utiliza chatbots en sus mensajes			X				X				X		
14	El banco desarrollará una aplicación que permita depósitos de manera más rápida			X				X				X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Ericka Janet Villamares Hernández

DNI: 41486897

Especialidad del validador: Licenciada en Administración

LIMA, 22 de JUNIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Ciencias Empresariales

ANEXO 7: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad de variable 1: Cartera de Créditos

Tabla 10. Coeficiente de confiabilidad de variable 1

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	14

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

Tabla 11. Coeficiente de confiabilidad de la variable 1 de cada elemento

	Estadística de total de elemento			
	Medía de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1P1	32,43	142,171	,671	,943
V1P2	32,40	138,558	,724	,942
V1P3	32,11	139,920	,749	,941
V1P4	32,43	137,419	,761	,941
V1P5	32,23	142,284	,647	,944
V1P6	32,92	138,963	,694	,943
V1P7	32,81	135,040	,767	,941
V1P8	32,88	137,685	,716	,942
V1P9	32,42	138,711	,752	,941
V1P10	32,49	139,455	,732	,941
V1P11	32,45	140,971	,700	,942
V1P12	32,28	140,821	,759	,941
V1P13	32,48	141,274	,683	,943
V1P14	32,28	139,889	,787	,940

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

Confiabilidad de variable 2: Competitividad

Tabla 12. Coeficiente de confiabilidad de variable 2

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	14

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

Tabla 13. Coeficiente de confiabilidad de la variable 2 de cada elemento

Estadística de total de elemento				
	Medía de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2P1	36,40	171,519	,817	,967
V2P2	36,49	169,771	,866	,966
V2P3	36,45	170,354	,833	,967
V2P4	36,37	171,243	,853	,967
V2P5	36,25	172,488	,846	,967
V2P6	36,29	170,584	,803	,968
V2P7	36,31	172,876	,796	,968
V2P8	36,35	170,199	,891	,966
V2P9	36,40	172,257	,854	,967
V2P10	36,27	169,957	,891	,966
V2P11	36,31	170,500	,899	,966
V2P12	36,88	173,189	,582	,973
V2P13	36,52	170,417	,825	,967
V2P14	36,43	169,856	,829	,967

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

ANEXO 8: FORMULARIO EN GOOGLE FORMS



The image shows a screenshot of a Google Form titled "CARTERA DE CRÉDITOS Y COMPETITIVIDAD". The browser's address bar shows the URL: "https://scihub.cope... FAIpQLSc5eDri150QGfpWK8yC7sKX6AoKNKFPirFURFOFNoDkrdd4BTA/formResponse". The browser tabs include "CARTERA DE CRÉDITOS Y COMPE...", "(61) WhatsApp", "Configuración", "Sitios sugeridos", "Video de Instagram...", "Instagram", and "2019_Chocar".

CARTERA DE CRÉDITOS Y COMPETITIVIDAD

*Obligatorio

CARTERA DE CRÉDITOS

La Cartera de crédito representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Tasa de interés *

136 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen

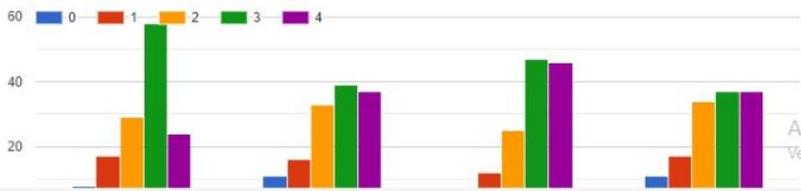
Pregunta

Individual

CARTERA DE CRÉDITOS

Tasa de interés

Copiar



Activar Windows
Ve a Configuración para activar V

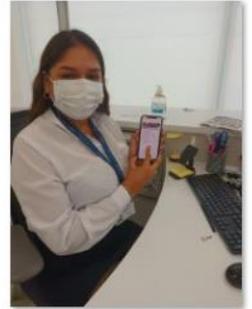
ANEXO 9: EVIDENCIA



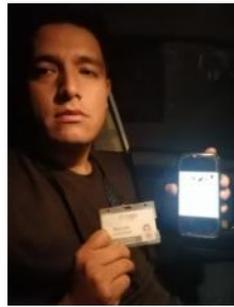
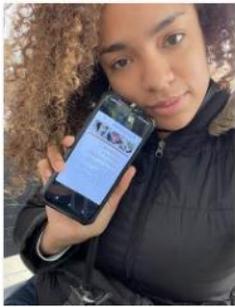
evidencia 4



evidencia 5



evidencia 6



evidencia 10



evidencia 11



evidencia 12



ANEXO 10: PORCENTAJE DE TURNITING ESPAÑOL

Manejo de la estructura de cartera de créditos y competitividad en las entidades financieras de Villa El Salvador, Lima, 2022 JEFERSON PALACIOS GIRON (ESPAÑOL)TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRINCIPALES

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	documents.mx Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	www.ccpn.org.ni Fuente de Internet	<1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
12	www.camacol.org.co Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%

15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
16	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.unios.org.mx Fuente de Internet	<1 %
18	Sonia Padilla, Elisa Rodríguez, Miriam Álvarez, Alejandra Torres, Arminda Suárez, María-José Rodrigo. "The influence of the family educational scenario on internet use of primary and secondary school children / La influencia del escenario educativo familiar en el uso de internet en los niños de primaria y secundaria", Infancia y Aprendizaje, 2015 Publicación	<1 %
19	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
22	ebin.pub Fuente de Internet	<1 %
23	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
25	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
26	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
27	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

30 www.banrep.gov.co <1 %
Fuente de internet

31 www.neticoop.org.uy <1 %
Fuente de internet

32 www.sternweber.com <1 %
Fuente de internet

33 Cardenas Vargas, Vanessa Melbin | Trigos Saldana, Mario Junior | Coronel Nunez, Fiorela Milagros | Agapito Almeyda, Luis Martin. "Asociacion de la felicidad con el rendimiento academico en los estudiantes de MBA de la ciudad de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020
Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Manejo de la estructura de cartera de créditos y competitividad en las entidades financieras de Villa el Salvador , Lima, 2022", cuyo autor es PALACIOS GIRON JEFERSON MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA DNI: 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 28-09- 2022 16:10:58

Código documento Trilce: TRI - 0431288