



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**RIESGO CREDITICIO Y LA PROVISIÓN DE CUENTAS
INCOBRABLES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD
DE PUNO AÑO 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

HOLGUIN COAQUIRA, HENRY ANIBAL (ORCID: 0000-0002-0730-0036)

ASESOR:

MSc. ALVAREZ LOPEZ, ALBERTO (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes en que los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades, me motivaron constantemente para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindarme la ocasión de obtener el título de contador que favorecerá a mi desarrollo profesional. Asimismo, a mi asesor M. Sc. Álvarez López Alberto, por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Índice de gráficos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Sistema Financiero Peruano.....	22
2.1.1. Elementos del Sistema Financiero.....	22
2.2. Estructura del Sistema Financiero	23
2.3. Sector Financiero y Regulación de la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros y Administración de Fondo de Pensiones)	24
2.4. Riesgo Crediticio.....	25
2.4.1. Evaluación de Riesgo Crediticio	25
2.5. Políticas de Crédito	27
2.5.1. Crédito	27
2.5.2. Promoción de Créditos.....	27
2.5.3. de Crédito	28
2.5.4. Condiciones de Crédito	28
2.5.5. Tasa de Interés.....	29
2.6. Análisis de Créditos	29
2.6.1. Capacidad de Pago Del Cliente	29
2.6.2. Evaluación Crediticia.....	29
2.6.3. Historial de Pago del Cliente	31
2.6.4. Aprobación de Créditos.....	31
2.6.5. Desembolso de Créditos	31
2.6.6. Seguimiento y Control	31
2.7. Provisión de Cuentas Incobrables	32
2.7.1. Definición de Cuentas Incobrables	32
2.7.2. Normativa SBS Sobre Provisión	32
2.7.3. Vencimiento de Crédito	33
2.7.4. Políticas de Cobro.....	33

2.8.	Marco Conceptual	35
III.	METODOLOGÍA.....	39
3.1.	Diseño de investigación.....	39
3.1.1.	Tipo de estudio	39
3.1.2.	Nivel de estudio	39
3.2.	Variables y Operacionalización	40
3.2.1.	Variable 1: Riesgo crediticio	40
3.2.2.	Variable 2: Provisión de cuentas incobrables.....	41
3.3.	Población, muestra y muestreo.....	42
3.3.1.	Población	42
3.3.2.	Muestra.....	42
3.3.3.	Muestreo.....	42
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.4.1.	Técnicas	44
3.4.2.	Instrumentos	45
3.5.	Procedimientos	46
3.6.	Método de análisis de datos.....	46
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento	47
3.7.1.	Validez	47
3.7.2.	Confiabilidad	48
3.8.	Método de análisis de datos.....	49
3.9.	Aspectos éticos.....	50
IV.	RESULTADOS	51
3.1.	Análisis de confiabilidad del instrumento	51
3.1.1.	Fiabilidad.....	51
3.1.2.	Tablas de frecuencia.....	63
3.1.3.	Validación de hipótesis	95
V.	CONCLUSIONES.....	107
VI.	RECOMENDACIONES.....	107
	REFERENCIAS.....	109
	ANEXOS	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Requisitos	63
Gráfico 2 Monto de riesgos crediticios	65
Gráfico 3 Fuente de ingreso	66
Gráfico 4 Garantías	67
Gráfico 5 Promoción de créditos	69
Gráfico 6 Plazo de crédito	70
Gráfico 7 Serie de parámetros	72
Gráfico 8 Tasa de interés	73
Gráfico 9 Capacidad de pagos de clientes	74
Gráfico 10 Evaluación crediticia	76
Gráfico 11 Historial de pago del cliente	77
Gráfico 12 Aprobación de créditos	78
Gráfico 13 Desembolso de créditos	80
Gráfico 14 Seguimiento y control	81
Gráfico 15 Vencimiento de deuda	83
Gráfico 16 Dificultades del deudor	84
Gráfico 17 Morosidad del deudor	86
Gráfico 18 Figura notarial	87
Gráfico 19 Tiempo de mora	88
Gráfico 20 Notificación de deuda	90
Gráfico 21 Estrategia de cobranza	91
Gráfico 22 Métodos de cobro	92
Gráfico 23 Procedimientos judiciales	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la variable 1	51
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Variable 1	51
Tabla 3 Validez Ítems por Ítems Variable 1	52
Tabla 4 Estadística de fiabilidad Variable 2	55
Tabla 5 Validez Ítems por Ítems Variable 2	55
Tabla 6 Alpha de Cronbach de las dos variables	58
TABLA 7 Requisitos	63
TABLA 8 Monto de riesgos crediticios	64
TABLA 9 Fuente de ingreso	65
TABLA 10 Garantías	67
TABLA 11 Promoción de créditos	68
TABLA 12 Plazo de crédito	70
TABLA 13 Serie de parámetros	71
TABLA 14 Tasa de Interés	72
TABLA 15 Capacidad de pagos de clientes	74
TABLA 16 Evaluación crediticia	75
TABLA 17 Historial de pago del cliente	76
TABLA 18 Aprobación de créditos	78
TABLA 19 Desembolso de créditos	79
TABLA 20 Seguimiento y control	81
TABLA 21 Vencimiento de deuda	82
TABLA 22 Dificultades del deudor	84
TABLA 23 Morosidad del deudor	85
TABLA 24 Figura notarial	86
TABLA 25 Tiempo de Mora	88
TABLA 26 Notificación de deuda	89
TABLA 27 Estrategia de cobranza	90
TABLA 28 Métodos de Cobro	92
TABLA 29 Procedimientos judiciales	93
Tabla 30 Prueba de normalidad Variable 1	96
Tabla 31 Prueba de normalidad Evaluación de Riesgo Crediticio	96
Tabla 32 Prueba de normalidad Políticas de Credito	96
Tabla 33 Prueba de normalidad Análisis de Crédito	97
Tabla 34 Prueba de normalidad Provisión de Cuentas Incobrables	97
Tabla 35 Prueba de normalidad Vencimiento de Crédito	98
Tabla 36 Prueba de normalidad Políticas de Cobro	98

Tabla 37 Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman.....	99
Tabla 38 Correlación de Spearman Riesgo Crediticio-Provisión de cuentas incobrables	100
Tabla 39 Correlación de Spearman Riesgo Crediticio-Políticas	101
Tabla 40 Correlación de Spearman Recursos financieros-Provision de Cuentas por incobrables	102
Tabla 41 Correlación de Spearman Análisis de crédito-Riesgo Crediticio.....	103

Resumen

Actualmente una de las operaciones más comunes en toda entidad financiera es el de realizar créditos a diferentes clientes, esto conlleva siempre a generar un riesgo crediticio; ya que lamentablemente, no todos los clientes adoptan la buena costumbre de cumplir con sus obligaciones frente a estos créditos otorgados.

Por parte de la entidad financiera esta falta de cumplimiento por parte de los clientes le genera, en muchos casos, una falta de liquidez; razón por la cual necesitan hacer ajustes en sus políticas crediticias.

El presente trabajo realiza del estudio de las entidades financieras de la Región Puno, donde el objetivo principal es determinar de qué manera el riesgo crediticio de estas empresas se relaciona a la provisión de cuentas incobrables.

De esta manera el presente trabajo se encuentra organizado en cuatro capítulos los cuales describimos brevemente a continuación:

En el capítulo I se desarrolla una introducción del trabajo, se define el problema y se trazan los objetivos a los que deseamos llegar.

En el capítulo II hacemos mención, en primer lugar, los diferentes antecedentes relacionados a nuestro tema de investigación, posteriormente desarrollamos todo el marco teórico que fundamenta y apoya a nuestro trabajo de investigación.

En el capítulo III desarrollamos la parte metodológica del trabajo donde se considera el diseño de la investigación, las variables a utilizar, la población y los instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos.

En el capítulo IV analizamos los resultados, se verifica la validación y confiabilidad del instrumento, posteriormente desarrollamos las tablas de frecuencia con sus respectivos cuadros estadísticos y sus interpretaciones.

En el capítulo V se finaliza con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Riesgo, crediticio, provisión, incobrables, finanzas.

ABSTRACT

Currently one of the most common operations in every financial institution is to make loans to different clients, this always leads to generating a credit risk; since unfortunately, not all clients adopt the good habit of complying with their obligations regarding these loans granted.

On the part of the financial institution, this lack of compliance by clients generates, in many cases, a lack of liquidity; which is why they need to make adjustments in their credit policies.

This paper carries out a study of financial entities in the Puno Region, where the main objective is to determine how the credit risk of these companies is related to the provision of bad debts.

In this way, the present work is organized in four chapters which we briefly describe below:

In chapter I an introduction to the work is developed, the problem is defined and the objectives we wish to achieve are outlined.

In Chapter II we first mention the different antecedents related to our research topic, later we develop the entire theoretical framework that bases and supports our research work.

In chapter III we develop the methodological part of the work where the research design, the variables to be used, the population and the instruments that will be used for data collection are considered.

In chapter IV we analyze the results, verify the validation and reliability of the instrument, then we develop the frequency tables with their respective statistical tables and their interpretations.

Chapter V ends with the respective conclusions and recommendations.

Keywords: Risk, credit, provision, uncollectible, finance.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio evidencia por qué las entidades financieras se encuentran expuestas al riesgo crediticio, y estos a su vez causan problemas de falta de liquidez en las mismas, además se hace énfasis en el análisis de la mora o morosidad ya que la calidad de la cartera crediticia es el activo principal en toda entidad financiera.

Una vez que el crédito ha sido otorgado al cliente, el problema que enfrenta la entidad financiera es cómo recuperar dicho crédito, ya que en muchos casos se genera el incumplimiento de la deuda; ahí se presenta los riesgos crediticios por las flexibles políticas de crédito y la deficiente evaluación por parte de los analistas, como la falta de capacidad de pago y el destino incorrecto del crédito.

Actualmente la morosidad está presente en el ámbito financiero y económico, la tasa de mora ha aumentado en los últimos años, ocasionando muchos problemas para las empresas financieras ya que no recuperan los préstamos otorgados, y ello afecta también al mercado. Es por ello que en las normas internacionales de información financiera (NIIF), específicamente NIIF 9, se considera un modelo de deterioro para los activos financieros, basado en las pérdidas esperadas en vez de pérdidas sufridas. Dicho estándar también es aplicado a compromisos de préstamos, cuentas por cobrar, garantías financieras, entre otras.

La provisión de un flujo de crédito permite al beneficiario lograr un desarrollo en su emprendimiento, pero también resulta fundamental analizar el grado de recuperación de los préstamos, para ello, la evaluación que realiza cada analista debe ser minuciosa en las características que presentan los prestatarios,

características como: buenos pagadores, puntualidad, deudas crediticias en otras entidades, también hay que ver los indicadores sociales y económicos como: género, nivel de instrucción, ocupación, estatus social.

Al mejorar constantemente las políticas crediticias ya establecidas por las diferentes entidades financieras, de no realizarlo ocasiona cobros deficientes, inestabilidad socioeconómica referente a operaciones financieras donde se observa riesgo de reducir o perder su capital.

La optima calificación de mora referente a créditos personales consiente el mejor registro en la cartera, reducción de morosidad de mucha importancia y de necesidad para la protección de la cartera y obviar un alto índice de mora.

El riesgo de crédito considerado de mucha importancia ya que este debe hacer frente a la entidad financiera. Como indicador se tiene a las cuentas incobrables, lo que quiere decir proporción de su cartera la que yace en calidad de incumplimiento.

Las cuentas incobrables se han compuesto en la primordial causa de dificultades que han sufrido varias entidades financieras. De esta manera una alta cartera morosa es considerado como problemática seria que comprometería la viabilidad de la entidad financiera en un largo plazo así mismo del sistema. A su vez se mide por medio del índice de morosidad el mismo que diagnostica la totalidad de la cartera de créditos, esta realiza el registro de atrasos y con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes.

Este es un problema cotidiano en la ciudad de Puno, donde las entidades financieras que prestan servicio a la población tienen que buscar soluciones para poder realizar las gestiones de cobro en el presente año 2021.

- **Problema general**

¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020?

- **Problema específico**

¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con las políticas de crédito en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020?

¿Cómo los recursos financieros se relacionan con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020?

¿Cómo el análisis de créditos se relaciona con el riesgo crediticio en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020?

- **Objetivo general**

Analizar de qué manera el riesgo crediticio está relacionado con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

- **Objetivos específicos**

Determinar cómo el riesgo crediticio está relacionado con las políticas de crédito en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

Explicar cómo los recursos financieros se relacionan con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

Precisar cómo los análisis de créditos están relacionados con el riesgo crediticio en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

Por otro lado, la investigación es relevante para la entidad financiera, porque se analizarán las políticas de crédito logrando de alguna manera reducir el riesgo crediticio, mejorando la liquidez de la entidad y proporcionándole estabilidad.

La investigación es importante, debido a que podrá ser utilizada como guía para replicar el análisis en diversas organizaciones y así poder garantizar la sostenibilidad de las entidades financieras en el tiempo.

II. MARCO TEÓRICO

Los autores que fueron consultados en el presente trabajo de investigación fueron la aportación que a continuación detallaré:

Antecedentes Internacionales

López R. (2016) “La contingencia de crédito dentro de la cartera de consumo y su correlación con sobreendeudamiento” Universidad de Guayaquil. El medir los riesgos es considerado un proceso primordial dentro de cualquier tipo de organización, sin embargo, dentro de la banca posee un papel importante debido que estas instituciones administran fondos del público en general y tienen por finalidad la prevención de eventos con consecuencias referentes al “Crédito”.

Son considerados insumos de mucha importancia los sistemas de información crediticia, debido a que proporcionan tanto el historial de deuda como calificación crediticia de cada sujeto de crédito, estas son variables de gran envergadura en el instante de la estimación de consentimiento de un préstamo.

Antecedentes Nacionales

Soto, T. (2019) “Tratamiento de la contingencia de crédito y cuentas incobrables dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Perú-Inka Ltda, ubicado en Sicuani 2018”, Universidad Andina del Cusco. Resumen: Determinar cómo es el riesgo de crédito y tratamiento de la contingencia de crédito y cuentas incobrables de la Cooperativa viene atravesando. El cual está integrado por 6 dimensiones: Políticas

y control de créditos, capacidad de pago, nivel de garantías, créditos reestructurados, créditos vencidos y provisiones.

De la información recopilada se obtuvo los resultados que el nivel riesgo de crédito presenta un nivel MEDIO, debido principalmente a que los riesgos de crédito a los que está expuesta la cooperativa son de nivel alto, lo que respecta a la estimación de riesgos, flujo de ingresos y garantías personales del cliente, mientras que el tratamiento de las cuentas incobrables es considerado como nivel BUENO, por los créditos reestructurados, créditos vencidos y provisiones. Finalmente se concluye con la obtención de resultados transparentes dentro de la investigación, considerándola como fiable.

Salas R. (2017) "Cuentas incobrables y rendimiento ejecutadas en I.E.P. ubicadas en el distrito de San Juan de Miraflores, 2017". Universidad Cesar Vallejo. Conforme al avance de la investigación, está cuenta con un diseño no experimental transversal, esto debido a que no se han manipulado las variables empleadas en nuestro trabajo y se realiza dentro de un tiempo único. La población está constituida por 92 personales los mismos que trabajan dentro de estas instituciones, se empleó la fórmula estadística para la limitación de la muestra, resultando nueva muestra limitada a 74 trabajadores de diversas áreas las mismas que se yacen relacionadas en lo que respecta a temáticas financieras, contables y tributarias.

Valeriano H. (2019) "Diagnóstico de la causalidad de morosidad de socios para la minimización del riesgo crediticio dentro de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" ubicado en Puno, 2018. Universidad Nacional del Altiplano

respecto al diagnóstico para la determinación del grado de correlación existente entre la causalidad tanto entre el riesgo crediticio como morosidad, Siendo la hipótesis planteada la siguiente: Existe relación significativa negativa muy baja entre la causalidad tanto entre riesgo crediticio y morosidad en la entidad CACCA-2018. El estudio es importante porque al reducir el riesgo crediticio de la CACCA se mantendrá la calidad de 21 carteras y la normalidad. El tipo de investigación que se asume es de tipo descriptivo no experimental, siendo su diseño correlacional. La población de 21 analistas y 21 clientes, se empleó como técnica, la encuesta y cuestionario. Se ha comprobado la hipótesis haciendo uso del estadístico de prueba: "r" de Pearson, concluyendo que existe una correlación significativa negativa muy baja entre la causalidad tanto de morosidad como riesgo crediticio de la CACCA 2018.

Flores T. (2017) "Estudio del riesgo crediticio a modo de ciencias aplicadas de créditos en la entidad Caja Municipal de Arequipa, ubicado Puno". Universidad Nacional del Altiplano, con el objetivo de estudiar el riesgo crediticio dentro del procesamiento del otorgamiento de créditos. Referente a la metodología empleada dentro del estudio se encuentra en base a datos e índices comparativos, ratios financieras diferenciado entre años. Referido a los resultados obtenidos muestra el énfasis que se deberá tener en cuenta para evaluar y diagnosticar la capacidad de pago del cliente amparado por el plan de inversión, mercado, clientes, distribuidores y garantías como componente adicional, la situación en la Agencia Puno evidencia una elevada concentración de cartera en riesgo 1.43 % y 2.81% en 16 y 30 días

respectivamente y en estructura de cartera no efectúa con lo determinado a parámetros por CMAC AQP.

Cortez O. (2018) "Provisión y correspondencia con la liquidez en organizaciones de publicidad para cuentas de cobranza incierta situado distrito San Borja, 2017". Universidad Cesar Vallejo. El presente estudio tiene por importancia la necesidad del conocimiento en cuanto refiere a los procesos óptimos para el provisionamiento en cuentas de cobranza dudosa en temas tanto contables como tributarias, es así que se deberá aplicar de manera correcta las políticas de crédito y capacitación del personal sobre tal tema de importancia en empresas debido a que genera un mínimo valor de liquidez.

Ibarra F. (2018) "Provisión y concordancia con la liquidez en organizaciones de consultoría informática para cuentas de cobranza dudosa, situado en el distrito de Miraflores, 2017". Universidad Cesar Vallejo, tiene por objetivo el diagnóstico de la correlación entre provisión para la liquidez y cuentas de cobranza incierta de una organización el mismo que tiene por finalidad la importancia del conocimiento del tratamiento contable y aprendizaje de aquellas normas contables se emplean para este tipo de casos, para al término del periodo contable mostrar saldos reales que cuenta la organización. Cuenta con un nivel de estudio descriptivo-correlacional, empleando como herramienta la encuesta a diversas organizaciones y que permitirá recolectar información, finalizando con la provisión en cuentas de cobranza dudosa que tiene relación con la liquidez en organizaciones de Consultoría informática.

Matos F. (2017) "Análisis del riesgo crediticio hipotecario ejecutados en cajas municipales de ahorro y crédito utilizando Credit Scoring y Var". Universidad

Nacional Agraria La Molina. En lo que respecta a nuestro país el progreso económico a alcanzado la presencia de un elevado número de entidades de apoyo financiero, ocasionando un gran acceso al crédito. Referente a las políticas de consentimiento de crédito en estas entidades no mejoraron sino se volvieron más flexibles con el objetivo de incrementar la captación de préstamos las misma que provocan el sobreendeudamiento de las personas lo que se relaciona de manera directa con la problemática de cartera vencida incrementada de manera constante.

Condo V. (2017) "Riesgo de crédito en la institución financiera Credinka referente a la cartera de colocaciones, agencia San Sebastián, Cusco 2017.". Universidad Andina del Cusco. Los sistemas bancarios, financieros día con día se van incrementando siendo de gran importancia en lo que respecta a la economía a nivel internacional, sin embargo, a la par aumenta su riesgo crediticio por factores tanto internos como externos. Para el caso de esta institución financiera el riesgo crediticio es la primordial exposición de la financiera, además de no presentar con la importancia debida la evaluación interna al cliente, presentándose subjetiva.

Alva V. (2019) "Análisis de los efectos tributarios aplicado a la provisión de cobranza incierta en entidades financieras" Universidad de Lima. Tiene por objetivo el estudio de la existencia de razones económicas que respalden en tratamiento tributario diferenciado ejecutado en instituciones financieras referente a la provisión de cobranza y efectos tributarios en el Perú. Analizando que el tratamiento tributario de forma especial en entidades financieras registra una provisión financiera por incobrable elevada a la que correspondería para el caso que se analizara la relación deudor-acreedor, además de inspeccionar los ingresos generados por créditos

provisionados como principio del percibido no del devengado, no es de necesidad la demostración de forma jurídica de dicha situación.

2.1. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

2.1.1. ELEMENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Definidos como un bloque de instituciones financieras las cuales realizan intermediación financiera formal de manera indirecta. En el Perú se encuentra constituido por:

- Banca múltiple
- Banco central de reserva
- Banco de la Nación.

Los Bancos

Los bancos del mismo modo denominados organizaciones bancarias, entidades que se organizan conforme a las leyes especiales, se dedican a trabajar directamente con el dinero, dinero que reciben de personas y/o empresas, los cuales son custodiados a través de depósitos, así mismo otorgan prestamos, esta actividad se llama intermediación financiera

Importancia de los Bancos

- Pagos fáciles de manera interna como externa
- Estimulan las prestezas económicas
- Agentes de crédito
- Brindan confianza y seguridad.

Tasa de Interés

Está definido como el precio a pagar por utilizar el dinero adquirido mediante préstamos o depósitos, estas tasas de interés pueden ser de dos tipos:

- Pasiva: El banco paga al depositario.
- Activa: El banco recauda por el dinero prestado. (Fernandez, 2015)

2.2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO

Se encuentra constituido por un vinculado tanto de mercados como instituciones, donde su primordial destino es la transferencia de fondos de los ahorradores a inversores, este proceso se realiza mediante dos alternativas como sigue:

1. Intermediarios financieros indirectos, se presentan las entidades bancarias, financieras, cajas rurales y municipales, entre otros.
2. Los mercados financieros directos incluyen bonos, acciones y papeles comerciales, etc.

En nuestro país el mercado de intermediación se encuentra regularizado por SBS (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP), el cual es una corporación autónoma, la misma que fiscaliza a organizaciones las cuales tienen relación con la intermediación indirecta como sigue:

- Banca múltiple: 16 organizaciones
- Financieras: 11 empresas

- Cajas municipales: 12 empresas
- Cajas rurales: 6 empresas
- Edpymes: 9 empresas
- Empresa de arrendamiento financiero
- Banco de la Nación y Agrario.

2.3. SECTOR FINANCIERO Y REGULACIÓN DE LA SBS (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SERGUROS Y ADMINISTRACIÓN DE FONDO DE PENSIONES)

La SBS es un organismo que tiene por función la regulación y supervisión de sistemas financieros en lo que respecta a Seguros y Sistema Privado de Pensiones, a su vez la detección y prevención del lavado de activos y financiamiento de terrorismo, tiene por objetivo preservar los intereses de asegurados, depositantes y afiliados al SPP.

La SBB denominada como institución de derecho público donde su autonomía es rememorada por la Constitución Política del Perú, su principal objetivo en cuanto refiere a su función y atribución se establecen en base a la ley 26702 (Superintendencia de Banca, s.f.)

2.4. RIESGO CREDITICIO

2.4.1. EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

2.4.1.1. EL RIESGO

Es la posible pérdida debido a la transgresión por parte del prestatario referentes a operaciones contingentes ya sea tanto directas como indirectas las mismas que llevan a la posibilidad de que el deudor no se haga responsable de los pagos correspondientes en plazos acordados. (Gárate Ríos, 2017)

2.4.1.2. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

Se clasifican en:

- Riesgo de liquidez
- Riesgo de instrumentación o legal
- Riesgo de Solvencia

2.4.1.3. ELEMENTOS DEL RIESGO CREDITICIO

El riesgo crediticio se consigue examinar en tres pasos básicos:

- Riesgo de Incumplimiento
- Exposición
- Recuperación (Saavedra García & Saavedra García, 2010)

2.4.1.4. REQUISITOS PARA OTORGAR CRÉDITOS

En general las instituciones financieras evalúan los requisitos para poder otorgar créditos las cuales son las siguientes:

- Evalúa el historial crediticio del solicitante
- La actividad económica a la cual se dedica esto según el trabajo que realiza en el centro laboral.
- La capacidad de pago el cual depende de cuantas deudas puede manejar el usuario conforme a sus actuales ingresos.
- Se toma en consideración si el usuario tiene ahorros o alguna propiedad la cual garantizará el crédito. (comercio, 2018)

2.4.1.5. MONTO DE PRÉSTAMO

El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio. (J Soler 1999)

2.4.1.6. FUENTE DE INGRESO

Fuente de ingreso se refiere básicamente a las diferentes actividades que realiza una empresa que le permita registrar ingresos de dinero y no incidir en riesgo crediticio. (J Soler 1999)

2.4.1.7. GARANTÍAS

Las garantías aseguran que se cumplan las obligaciones y de esta manera, dentro de la relación comercial, se protejan los derechos de ambas partes para no incidir en riesgo crediticio. (Roldan 2017)

2.5. POLÍTICAS DE CRÉDITO

2.5.1. CRÉDITO

Crédito significa confiar y tener confianza, es decir se conceptúa como el derecho adquirido por determinada persona la misma que es meritoria a adoptar de otra deudora determinada cantidad de dinero, es decir es la confianza que tiene la capacidad y voluntad de una persona, es así que se refiere al acatamiento de un compromiso contraído. (Calderón Espinola, 2014)

2.5.2. PROMOCIÓN DE CRÉDITOS

La promoción del cliente consta en brindar información y orientación a personas naturales o usuarios vinculados a los servicios o productos que brinda la entidad financiera con la finalidad de compensar necesidades de clientes.

El asesor de créditos es tiene la capacidad de brindar asesoría financiera tras la ausencia de conocimiento de algunos clientes, además de ello cumple diversas funciones como asesoría de inversiones, gestiones activos y pasivos.

El asesor de créditos o de negocios tiene por función brindar una información clara, concisa y completa:

- Requisitos, documentos y condiciones
- Cuotas, tasas de intereses y comisiones
- Proceso del otorgamiento del producto.

Luego que el cliente este convencido se le requerirá algunos documentos. (Estrada Casas & Gutierrez Valencia, 2016)

2.5.3. DE CRÉDITO

Los plazos de crédito se dividen en dos:

- Crédito a Corto Plazo
 - Crédito interno: Consta de proveedores, sueldo y remuneraciones, anticipos de clientes
 - Crédito Externo: conforma descuentos de valores, factoring y créditos a corto plazo
- Crédito a largo Plazo
 - Crédito interno: constituye resultados no distribuidos, amortizaciones y provisiones.
 - Crédito externo: Consta de capital social, créditos a largo plazo y compras a plazo. (Aristegui, 2013)

2.5.4. CONDICIONES DE CRÉDITO

Las condiciones de crédito son aquellas que se fijan por las entidades financieras, considerando una serie de parámetros donde se consideran ciertos requerimientos mínimos que se encuentran contemplados en su política de crédito. (Esan, 2016)

2.5.5. TASA DE INTERÉS

La tasa de interés está dada por un valor porcentual que se convierte en dinero; y a través de ello se paga la utilización del dinero, que están considerados en las políticas de crédito. (Financiero, 2017)

2.6. ANÁLISIS DE CRÉDITOS

2.6.1. CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE

Es considerado lo más primordial que el solicitante de un crédito tenga la capacidad de pago, para el diagnóstico de esta capacidad está encargado el intermediario financiero el mismo que tiene por función la investigación de la forma por la cual el solicitante se hará cargo de tal crédito tomando en consideración su historial de crédito entre otros es así que se tiene una estimación del nivel de compromiso frente a sus obligaciones siendo este primordial para el otorgamiento del crédito. (Hernández L, 2005)

2.6.2. EVALUACIÓN CREDITICIA

Es la evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos. (Saulo, 2014)

El objetivo primordial es el diagnóstico tanto de la capacidad como voluntad frente al pago y análisis de sus antecedentes crediticios del solicitante.

Así mismo se tiene los siguientes procedimientos:

- El Asesor de Negocio, efectúa la visita para verificar de forma in situ la unidad familiar y económica del solicitante.
- La determinación puede estar respaldada por la documentación respectiva, los mismo que son elaborados por Asesor de Negocios Balance General como: Estados de resultados, Flujo de efectivo, etc.
- Para el caso se requiere la participación de un co-garante la calificación del asesor será necesaria.
- No se acepta avales que cuenten con créditos judiciales en el Sistema Financiero.

2.6.3. HISTORIAL DE PAGO DEL CLIENTE

El historial de pago del cliente no es más que un informe pronunciado por determinada entidad la misma que debe ser especializada, además se especifican en la misma antecedentes tanto de pagos como impagos de una persona. (M Ríos, 2018)

2.6.4. APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados previamente. (Gestión, 2018)

2.6.5. DESEMBOLSO DE CRÉDITOS

El desembolso de crédito es la cantidad de dinero que entrega una entidad bancaria en efectivo al cliente, luego de haber culminado la formalización del crédito. (Procesos Gestión, 2018)

2.6.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Seguimiento y control admite la evaluación a una organización de las desviaciones que se van formando referentes a líneas tanto estratégicas como operacionales las mismas que son establecidas de manera previa, esta se realiza objetivamente y sistemáticamente.

2.7. PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

2.7.1. DEFINICIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

Estas cuentas se registran con la finalidad de estimar determinado monto el mismo que aún no ha sido cobrado, por otro lado, también tiene el reconocimiento de gasto en un periodo, lo que quiere decir son determinadas cuentas que son estimuladas en el transcurso del ejercicio para el reconocimiento como cierto gasto del período, incertidumbre en su posible recuperación, incobrabilidad debido a la imposibilidad que pago del deudor. (Westreicher, 2020)

2.7.2. NORMATIVA SBS SOBRE PROVISIÓN

A través de la Resolución de la SBS (2008) N° 11356-2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP indica para la evaluación de la cartera de créditos, se deberá tener en cuenta algunos factores los cuales nos ayudaran a la determinación de la realidad financiera, patrimonio neto y cabida del pago de la deuda este engloba el estudio de los antecedentes del deudor y flujo de caja.

Las provisiones que exige la SBS pueden ser de dos tipos:

- Provisión genérica, incumbe a los créditos tanto directos como indirectos, referente a deudores de categoría normal.
- Provisión específica, incumbe créditos tanto directos como indirectos de deudores de elevado riesgo que de los de categoría normal. (Alva Vilcherres & Ramírez Villanueva, 2019)

2.7.3. VENCIMIENTO DE CRÉDITO

Referente a la fecha en la cual termina un plazo el mismo que se encuentra definido entre las diferentes partes y por lo mismo estas partes implicadas deberán efectuar sus compromisos contractuales. Generalmente el vencimiento involucra una liquidación financiera o determinada clase de pago. (Bembibre, 2009)

2.7.3.1. MOROSIDAD DEL DEUDOR

Morosidad del deudor es aquel determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables. (Rojas Jara, 2018)

2.7.3.2. PROTESTO DE DOCUMENTOS

Protesto de documentos reconocido como figura notarial la misma que consiente la constancia que el titulo valor no fue pagado por el aceptante. (Gerencie.com, 2020)

2.7.4. POLÍTICAS DE COBRO

Conjunto de procedimientos que determinada organización emplea para la aseguración de recuperar cuentas vencidas. Generalmente los pasos solicitados se encuentran sistematizados para la recuperación de la cuenta previamente del litigio por la vía judicial. (Lopez, 2016)

2.7.4.1. GESTIÓN DE COBRANZA

Definida como actividad que tiene por finalidad reactivar la relación comercial entre la empresa y el cliente con el objetivo que exista continuidad en el manejo de los créditos. Para que tal gestión de cobranza se ejecute de forma efectiva se realizan determinadas acciones y la aplicación de estrategias específica. (Campodónico Ushiñahua & Arévalo Vargas, 2019)

Para realizar el cobro respectivo a las deudas, el profesional a cargo da inicio al día siguiente del incumplimiento del pago con el contacto del cliente, en horario prudente con la finalidad de dar a conocer sus obligaciones y ofrecimiento de alternativas para normalizar su deuda respectiva.

Referente al proceso de gestión se emplean diversas vías de contacto las mismas que pueden ser correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc. Es así que la información debe mantenerse organizada de forma correcta y administrada con la finalidad de realizar de forma efectiva el proceso de cobranza.

Además, dentro de las funciones del gestor de cobranza es conocer determinados aspectos fundamentales de la organización como flujo operativo de negocio, tecnología empleada, campo de acción, etc. Lo que admite al gestor la preparación adecuada frente a futuros clientes morosos.

MARCO CONCEPTUAL

El sistema financiero: Se encuentra compuesto por el incorporado de instituciones tanto públicas como privadas que tiene por finalidad la intermediación financiera y diversos servicios adicionales como bancos, organizaciones financieras, etc. y transferencia de fondos de ahorristas a inversionistas, Regulada por la SBS, por la Superintendencia de Mercado de Valores SMV y el Banco central de reserva BCR. (Parodi, 2022)

Entidad financiera: Definida como cualquier agrupación, tiene por finalidad el ofrecimiento de servicios financieros desde la intermediación financiera entre otros. Además, para ser considerado una entidad bancaria deberá situarse en la labor dentro del área de seguros, valores o banca. (Sánchez Galán, 2016)

Morosidad. - Según Brachfield (2009) expone que esta simboliza una gran problemática en instituciones financieras, además definida como retraso referente al cumplir con el pago de un compromiso lo cual significa el incumplimiento del contrato de pago en determinada fecha.

Morosos intencionales. Referidos a aquellos deudores que no quieren hacerse cargo de su responsabilidad aun pudiendo hacerlo. Se dividen en dos subgrupos: deudores que pagando pasado el tiempo estimado y deudores que nunca pagan. (Porrás Chavarría, 2019)

Morosos fortuitos o sobrevenidos. Referido a aquellos que tienen la intención de cumplir con el pago, pero debido a diversos motivos no pueden. Dentro de estos se tiene la problemática económica. Generalmente esta clase de deudores terminan

de saldar la cuenta cuando tengan los medios económicos necesarios. (Chávez Salinas, 2017)

Morosos incompetentes y/o desorganizados. – Este tipo de deudores tienen el poder de cumplir con el pago, sin embargo, tienen problemas al efectuarlo debido a la mala administración en temas como incompetencia, desorganización, despreocupación o traspapelado de documentación respectiva. (Pere, 2014)

Morosos negligentes. – Este tipo de deudores poseen suficiente capacidad financiera para efectuar el pago sin embargo no tiene responsabilidad frente a sus acreedores. Considerados como aquellos que tienen la necesidad de saber lo que deben de manera concreta. (Pere, 2014)

Morosos circunstanciales. – Son aquellos que bloquearon el pago de forma voluntaria debido a la incidencia tanto en productos como servicios proveídos, pero tienen la disposición de pagar por ayuda del proveedor a la solución de determinada disputa comercial. (Pere, 2014)

Morosos insumisos. – Son aquellos que no quieren efectuar el pago debido a la creencia firme de que no es correspondiente a la cantidad, considerados injustos. (Pere, 2014)

Índice de morosidad. – Considerado como indicador financiero empleado para hacer medición del riesgo de cartera crediticia. Calculado porcentaje de la cartera de crédito vencida sobre cartera total. (De La Cruz, 2011)

Intermediación financiera. – Son instituciones que consienten que agentes interactúen ya sea de forma directa como indirecta.

Intermediación financiera directa. – Se origina cuando el mercado consiente que ambos agentes superavitarios y excedentarios de fondos ejecutan transacciones financieras, así los fondos canalizan de manera directa de excedentarios hacia deficitarios de fondos. Se ejecutan Bolsa de Valores, que en Perú Bolsa de Valores de Lima – BVL - (Bolsa de Valores de Lima, 2017).

Intermediación financiera indirecta. – Tanto excedentarios como deficitarios de fondos no efectúan transacciones directas. Intermediarios financieros como bancos, organizaciones financieras, etc. tiene por finalidad la captación de dinero de excedentarios de fondos por medio de distintos productos financieros.

Las carteras financieras. – Figuran productos compuestos por distintos títulos y valores que diagnostican tanto riesgo como rentabilidad.

Cartera de ahorro. De forma general compuesta por un mínimo porcentaje de títulos de renta variable. Generalmente contiene un alto porcentaje de títulos de deuda tanto pública como corporativa en menor medida contiene activos monetarios. (BBVA, 2016)

Cartera de inversión. – Poseen composición mixta, incrementa el riesgo debido a la composición en al menos 50% por rentas variables. (BBVA, 2016)

Cartera de renta fija. – Considerado como la cartera con mayor seguridad para la protección del nuestro patrimonio, además que toda cartera tiene por base la renta fija lo que no quiere decir que el riesgo sea igual a cero. (BBVA, 2016)

Cartera de renta variable. – Considerada como la cartera más arriesgada y así la de elevada rentabilidad a ofrecer. Son 100% rentas variables y máxima exposición., no recomendado para perfiles conservadores. (BBVA, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo Básica, porque su finalidad es recopilar toda la información necesaria para construir el conocimiento adecuado. Según Carrasco (2007): “el tipo de estudio básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo hace la búsqueda para desarrollar y profundizar el conocimiento científico existente” (p.44).

3.1.2. Nivel de estudio

El grado debe de ser descriptivo - correlacional, definiendo un entorno, entonces se puede medir la relación que existen entre dos variables. En tal sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: "las descripciones apuntan a especificar las características y los perfiles de las personas o de cualquier fenómeno diferente sometido a un análisis" (p.92).

De igual manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican “conocer el grado de asociación que existe entre los dos o varios conceptos o variables en una muestra en particular” (p. 93).

3.1.3. Diseño de estudio

El actual estudio sigue un diseño no experimental, pues no se manejan ninguna de las variables de estudio, sino por el contrario se observan los diferentes fenómenos acontecidos en su entorno basal para poder ser estudiados. (Bernal, 2000)

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Riesgo crediticio

- Dimensiones:
 - ✓ Evaluación de riesgo crediticio
 - ✓ Políticas de crédito
 - ✓ Análisis de créditos
- Indicadores
 - ✓ Requisitos para otorgar créditos
 - ✓ Monto del préstamo
 - ✓ Fuente de ingreso
 - ✓ Garantías
 - ✓ Promoción de créditos
 - ✓ Plazos de crédito
 - ✓ Condiciones de crédito
 - ✓ Tasa de interés
 - ✓ Capacidad de pago del cliente
 - ✓ Evaluación crediticia

- ✓ Historial de pago del cliente
- ✓ Aprobación de créditos
- ✓ Desembolso de créditos
- ✓ Seguimiento y control

3.2.2. Variable 2: Provisión de cuentas incobrables

- Dimensiones
 - ✓ Vencimiento de crédito
 - ✓ Políticas de cobro
- Indicadores
 - ✓ Vencimiento de deuda
 - ✓ Dificultades del deudor
 - ✓ Morosidad del deudor
 - ✓ Protesto de documentos
 - ✓ Tiempo de mora
 - ✓ Notificación de deuda
 - ✓ Estrategias de cobranza
 - ✓ Métodos de cobro
 - ✓ Procedimientos judiciales de cobranza

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Está compuesto por 23 entidades financieras, gracias a los datos obtenidos de la Municipalidad Provincial de Puno, el total de la población a analizar serán de 69 personas que vienen trabajando en el campo contable en el sector financiero de Puno.

3.3.2. Muestra

Está conformada por usuarios pertenecientes al área de contabilidad de la provincia de Puno. Estas personas fueron seleccionadas considerando que van a utilizar el instrumento de manera adecuada, apoyando de esta manera a la investigación del tema en estudio.

3.3.3. Muestreo

Respecto al muestreo realizado corresponde a no probabilístico por conveniencia.

$$n = \frac{(p.q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.96$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (69)}{(69-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 58.62 = 59$$

Estratificación

La muestra resultante al momento de su uso de la fórmula es de 59 personas, porque se espera que no todos tengan la disponibilidad o acuerden ser encuestados, en este trabajo de investigación se utilizó un muestreo probabilístico al tamaño del estrato, como sigue:

$$\Rightarrow \frac{59}{1 + \frac{59}{69}} = 31.80$$

$$N = 32$$

Durante la aplicación del cálculo, se obtuvo un resultado final de 32 personas, quienes representan a 23 entidades financieras en la ciudad de Puno.

TABLA N° 1 CUADRO DE ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA.

N°	ENTIDADES FINANCIERAS	N° DE PERSONAL
1	BANCO AZTECA	1
2	BANCO BBVA PERÚ	2
3	BANCO DE CREDITO DEL PERÚ	2
4	BANCO DE LA NACION	1
5	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ (INTERBANK)	2
6	BANCO PICHINCHA	1
7	MIBANCO BANCO DE LA MICRO EMPRESA S A	2
8	SCOTIABANK PERU S A A	1
9	COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.	2
10	CREDISCOTIA FINANCIERA S A	2
11	FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.	1
12	FINANCIERA CREDINKA S A	2
13	FINANCIERA EFECTIVA S A	1
14	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S A	2
15	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA	1
16	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO	1
17	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA	1
18	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA	1
19	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S A	2
20	COOPAC ILLARIY LTDA	1
21	COOPAC SAN BARTOLOME DEL ALTIPLANO LTDA	1
22	COOPAC RED ANDINA	1
23	COOPAC GRUPO CONFÍA	1
	TOTAL	32

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

- Encuesta

Se consiguieron opiniones basados en la problemática, participan usuarios que tienen pleno conocimiento del tema, esto es importante para que se desarrolle la investigación de manera adecuada y lograr llegar a la conclusión si el riesgo crediticio está relacionado a la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

- **Análisis Estadístico**

El análisis se realizó utilizando un software estadístico, es decir calcularemos la confiabilidad y validez de la medición de nuestros instrumentos, posteriormente se analizarán las variables aplicando estadística descriptiva.

3.4.2. Instrumentos

- Cuestionario
- Guía de análisis de documentos

Nuestra herramienta consiste en el uso de un cuestionario que está involucrada dentro de la técnica de encuesta, recoge información convincente en relación a las variables involucradas en el estudio, con el fin de dar solución al problema de nuestra investigación. De esta manera, 23 ítems fueron formulados claramente en forma de oraciones afirmativas, donde los participantes responderán el cuestionario que está compuesto por 5 alternativas según la escala de

Likert con respecto a las variables de nuestro estudio (riesgo crediticio y la provisión de cuentas incobrables).

Al respecto, Hernández et al. (2014), indica que la escala de Likert consta de “un grupo de ítems presentados en forma que se solicita la respuesta de los participantes eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala”. (p. 238). Podemos considerar que, a través de la escala de Likert, se puede conocer respecto a lo que opinan cada una de las personas a las que se realizó la encuesta, así mismo se puede verificar si están o no de acuerdo y analizar sus diversos comentarios.

3.5. Procedimientos

El procesamiento de información, consiste en analizar y procesar los datos obtenidos durante el levantamiento de información del objeto de estudio y tiene como objetivo proporcionar como resultado los datos agrupados y de manera ordenada.

Las técnicas para el procesamiento de datos a utilizar, son la tabulación de datos y los organizadores visuales como tablas de frecuencia, cuadros, gráficos, diagramas, etc.

3.6. Método de análisis de datos

A través de la recopilación de información de las entidades financieras, así como la referencia de casos de éxito de investigaciones que se llevaron a cabo con anterioridad.

Cabe resaltar que el investigador recoge la información y realiza el análisis con la finalidad de extraer aquello relevante en relación al problema de la investigación.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validez

Según Hernández et al. (2014) define la validez de los especialistas como el: “grado que un instrumento mide aparentemente la variable en cuestión, según “voces calificadas” (p. 204). Entonces, para realizar la validación de un instrumento de medición y comprobar si es la variable que se desea calcular, se verificará el instrumento con tres criterios de especialistas, que trabajan en la Universidad, y en la preparación de los cuestionarios, otorgan un determinado nivel al trabajo que se está investigando. Como se indicó recientemente el trabajo de investigación recibió la validación de 3 especialistas en el tema; tres temáticos, dos tienen el grado de Doctor y un Magister respectivamente.

.Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Mg. Donato Díaz Díaz	Aplicable
Mg. Rosario Grijalva Salazar	Aplicable

Ítems	J1	J2	J3	S	IA	V
1	Si	Si	Si	3	1	100%
2	Si	Si	Si	3	1	100%
3	Si	Si	Si	3	1	100%
4	Si	Si	Si	3	1	100%
5	Si	Si	Si	3	1	100%
6	Si	Si	Si	3	1	100%
7	Si	Si	Si	3	1	100%
8	Si	Si	Si	3	1	100%
9	Si	Si	Si	3	1	100%
10	Si	Si	Si	3	1	100%
11	Si	Si	Si	3	1	100%
12	Si	Si	Si	3	1	100%
13	Si	Si	Si	3	1	100%
14	Si	Si	Si	3	1	100%
15	Si	Si	Si	3	1	100%
16	Si	Si	Si	3	1	100%
17	Si	Si	Si	3	1	100%
18	Si	Si	Si	3	1	100%
19	Si	Si	Si	3	1	100%
20	Si	Si	Si	3	1	100%
21	Si	Si	Si	3	1	100%
22	Si	Si	Si	3	1	100%
23	Si	Si	Si	3	1	100%
Promedio						100%

Nota: J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Fuente: Elaboración propia

3.7.2. Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), ellos mencionan que: “es el nivel en que el instrumento logran resultados satisfactorios y consistentes” (p. 200). Para hacer más fiable el instrumento de medida y por tanto la investigación, dicho instrumento será sometida a la técnica de Alpha de Cronbach, cuyo método se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_j^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad

S_i^2 : Es la varianza del ítem i .

S_t^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems

k : Es el número de preguntas o ítems.

Del mismo modo Hernández et al. (2014), nos muestra los resultados del Alpha de Cronbach (p.207):

Tabla N° 2 Interpretación de coeficiente de Alfa

Coeficiente Alfa	
Resultado	Interpretación
0.9	Total o perfecta
0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy Baja

Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

3.8. Método de análisis de datos

En la investigación de trabajos, la información será extraída de la encuesta al personal que trabaja en el campo de la contabilidad., utilizando estadísticas, se pueden diseñar tablas de frecuencia utilizando el software SPSS.

Para la recopilación, procesamiento e interpretación de datos, se aplicarán las siguientes reglas:

- Confiabilidad
- Distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Para los resultados de la muestra, se aplica lo siguiente:

- Prueba de normalidad
- Tabla cruzada
- Correlacional de Spearman

Estas valoraciones y los resultados de las conclusiones del estudio ayudarán a dar solución del problema formulado anteriormente.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación considera diferentes aspectos éticos y legales, pues cuenta con el consentimiento informado para el uso del sistema de control utilizado en el estudio. Por otro lado, se respeta la protección de datos personales, así como la confidencialidad del nombre y custodia de los datos proporcionados según lo establece la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Respeto a cómo poder validar nuestros instrumentos, se utilizará la técnica Alpha de Cronbach, el mismo que nos permitirá medir el grado de confiabilidad, de ambas variables, el software recomendado para esto es SPSS versión 25.

Estos instrumentos incluyen 23 ítems en total, una muestra de 32 encuestados. Es para notar que el resultado del grado de confianza de nuestra encuesta es 95%.

4.1.1. Fiabilidad

TABLA 1 RESULTADOS DE LA VARIABLE 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.1. Estadísticas de fiabilidad Variable 1

TABLA 2 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD VARIABLE 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,866	14

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, se debe considerar que cuando se realiza un análisis a través del Alpha de Cronbach debe darnos un resultado igual o superior a 0,800 para aceptar el instrumento; en nuestro caso en el momento de analizar nuestro instrumento aplicado en la variable 1, se obtuvo el resultado de 0,861; este resultado nos indica que nuestro instrumento tiene la categoría de regular y en consecuencia sí es aceptable.

TABLA 3 VALIDEZ ÍTEMS POR ÍTEMS VARIABLE 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio?	22,53	42,515	,124	,415	,873
El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio?	23,06	39,286	,566	,684	,850
Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio?	22,59	38,572	,612	,810	,847
Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio?	22,09	38,668	,398	,740	,860

La promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito?	22,59	37,410	,590	,923	,847
Un plazos de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito?	22,72	37,434	,648	,811	,844
Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito?	22,94	40,060	,464	,698	,854
La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito?	22,84	40,265	,411	,754	,857
La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos?	22,94	37,286	,665	,843	,843
La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos?	22,84	38,072	,553	,818	,849
Historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas?	22,97	36,354	,769	,908	,837

Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio?	22,50	36,516	,551	,909	,850
Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos?	22,69	40,351	,345	,386	,861
Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio?	22,78	39,531	,613	,863	,849

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2. Variable 2

TABLA 4 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD VARIABLE 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,826	,842	9

Fuente: Elaboración propia

Teniendo como base lo explicado anteriormente respecto al Alpha de Cronbach, se procedió a realizar el análisis de la variable 2; obteniendo un resultado de 0,826 lo cual significa que es un instrumento aceptable ya que tiene la categoría de regular.

TABLA 5 VALIDEZ ÍTEMS POR ÍTEMS VARIABLE 2

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables?	15,25	18,710	,566	,701	,806
Dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables?	14,97	19,838	,226	,690	,845

Morosidad del deudor es aquel que determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables?	15,06	18,383	,631	,627	,800
Protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables?	15,13	17,597	,734	,624	,788
Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro?	15,00	17,355	,504	,652	,814
Notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro?	14,88	15,661	,666	,742	,791
Estrategias de cobranza determina las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables?	15,16	16,781	,714	,881	,785
Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumpliendo del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables?	15,03	19,386	,330	,425	,831

Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato generando una provisión de cuentas incobrables?	15,53	19,418	,621	,527	,807
--	-------	--------	------	------	------

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.3. Resultados globales Variable 1 y Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 6 ALPHA DE CRONBACH DE LAS DOS VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,911	,917	23

Fuente: Elaboración propia

Se tiene conocimiento que para que una escala sea fiable, se le somete al Alfa de Cronbach y el resultado del mismo debe ser mayor igual a 0,800; en nuestro caso se sometieron los dos instrumentos utilizados en nuestro trabajo, y el resultado fue de 0,911; esto nos indica que dichos instrumentos son perfectamente aceptables.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio?	39,53	112,322	,179	.	,915
El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio?	40,06	108,383	,518	.	,908
Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio?	39,59	106,765	,598	.	,906

Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio?	39,09	105,765	,463	.	,910
La promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito?	39,59	105,088	,569	.	,907
Un plazos de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito?	39,72	104,789	,642	.	,905
Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito?	39,94	108,448	,508	.	,908
La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito?	39,84	109,491	,406	.	,910
La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos?	39,94	105,609	,591	.	,906

La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos?	39,84	104,846	,613	.	,906
Historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas?	39,97	102,547	,787	.	,902
Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio?	39,50	102,774	,582	.	,907
Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos?	39,69	110,157	,313	.	,912
Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio?	39,78	107,918	,628	.	,907

Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables?	39,72	106,209	,674	.	,905
Dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables?	39,44	113,157	,107	.	,917
Morosidad del deudor es aquel que determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables?	39,53	107,676	,567	.	,907
Protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables?	39,59	104,830	,737	.	,904
Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro?	39,47	103,354	,584	.	,907
Notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro?	39,34	100,684	,660	.	,905

Estrategias de cobranza determina las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables?	39,63	101,597	,802	.	,902
Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables?	39,50	110,258	,293	.	,913
Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato generando una provisión de cuentas incobrables?	40,00	108,194	,716	.	,906

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Tablas de frecuencia

Item 01

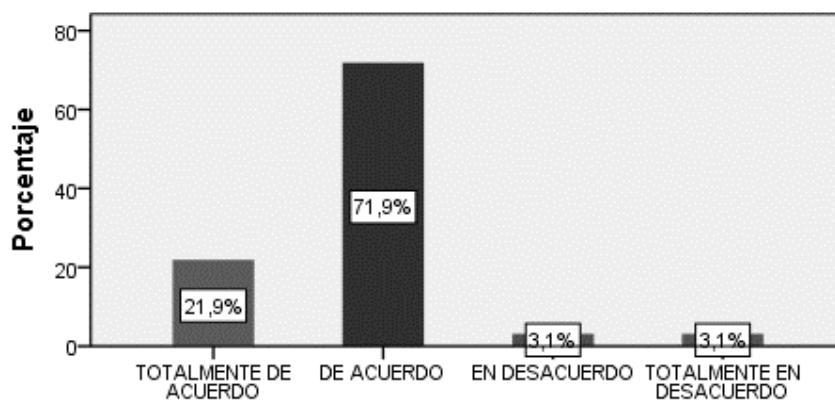
TABLA 7 REQUISITOS

¿Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	7	21,9	21,9	21,9
DE ACUERDO	23	71,9	71,9	93,8
EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	96,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 1 REQUISITOS



Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio?

Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 7 de la encuesta realizada, se obtuvo un resultado de 71.9% están de acuerdo al considerar que los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio. Por otro lado, un 3.1% están totalmente en desacuerdo en que los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.

Ítem 02

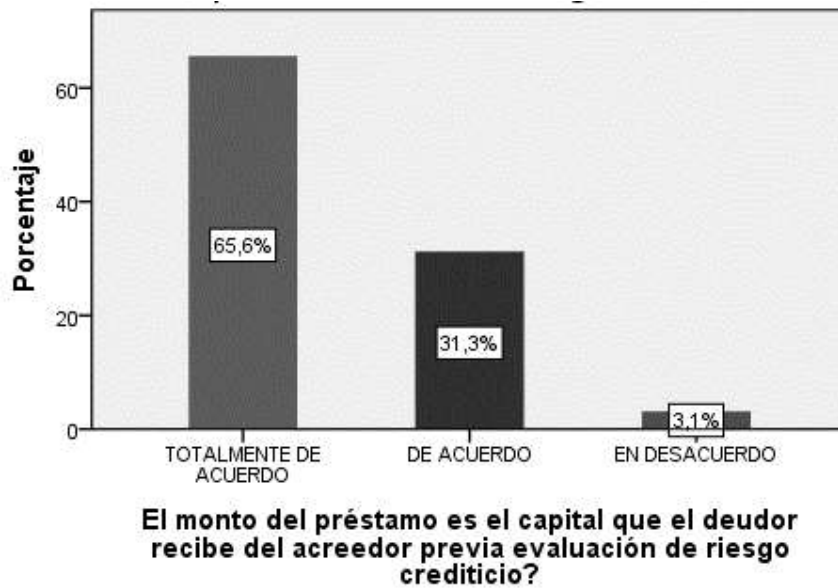
TABLA 8 MONTO DE RIESGOS CREDITICIOS

¿El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	65,6	65,6	65,6
	DE ACUERDO	10	31,3	31,3	96,9
	EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2 MONTO DE RIESGOS CREDITICIOS



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 8, de la encuesta realizada, se obtuvo un resultado de 65.6% están totalmente de acuerdo que el monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio. Por otro lado, un 3.1% están en desacuerdo en que el monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.

ÍTEM 03

TABLA 9 FUENTE DE INGRESO

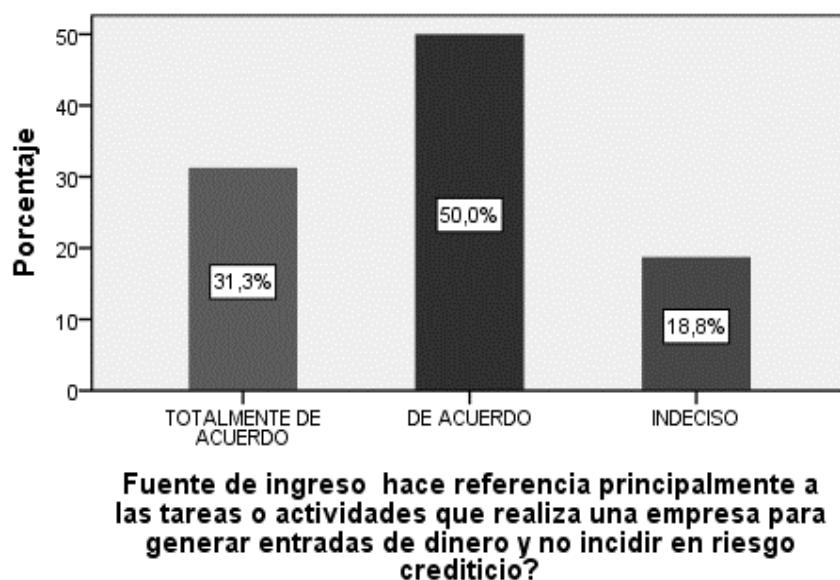
¿Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	31,3	31,3	31,3
	DE ACUERDO	16	50,0	50,0	81,3
	INDECISO	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 3 FUENTE DE INGRESO



Fuente: Tabla N° 9

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 9, se aprecia que el 50% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo que la Fuente de ingreso se refieren básicamente a las tareas o actividades que realiza una empresa para gestionar ingresos de dinero y no incidir en riesgo crediticio. Por otro lado, un 18.8% se encuentran indecisos en que la fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio

ÍTEM 04

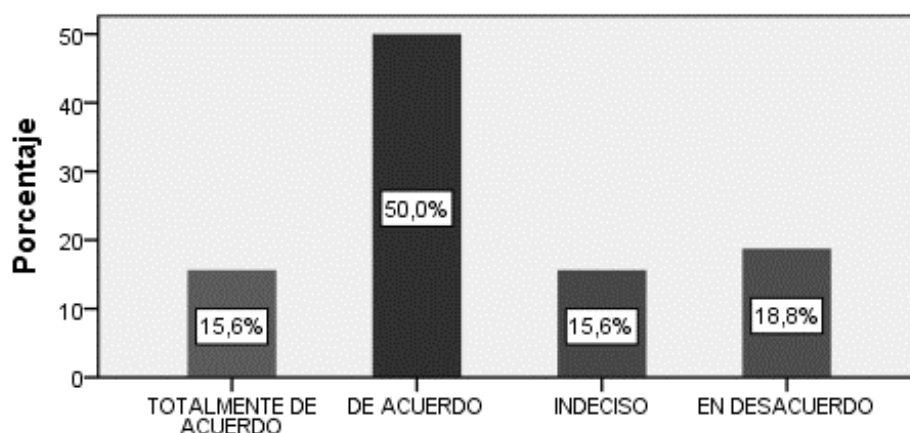
TABLA 10 GARANTÍAS

¿Las garantías aseguran que se cumpla una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	15,6	15,6	15,6
	DE ACUERDO	16	50,0	50,0	65,6
	INDECISO	5	15,6	15,6	81,3
	EN DESACUERDO	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 4 GARANTÍAS



Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio?

Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 10 se observa que el 50% de personas que llenaron la encuesta están de acuerdo que las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio. Por otro lado, el 15,6% se encuentra indeciso en que las garantías aseguran que se cumpla una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio.

Ítem 05

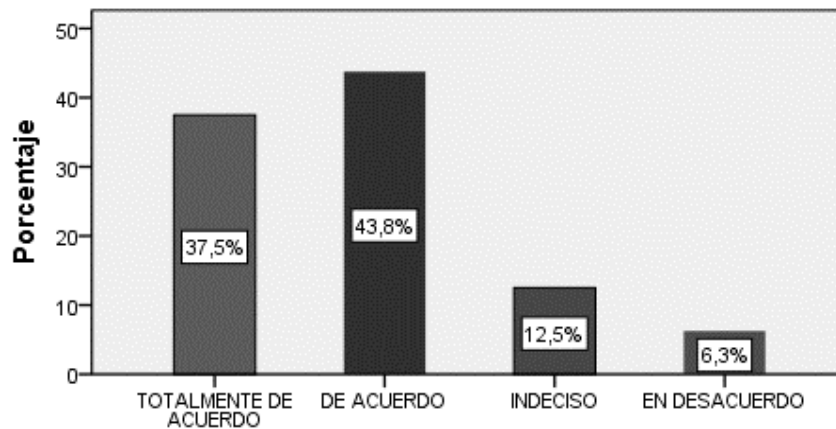
TABLA 11 PROMOCIÓN DE CRÉDITOS

La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, ¿estos se estipulan en las políticas de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	12	37,5	37,5	37,5
DE ACUERDO	14	43,8	43,8	81,3
INDECISO	4	12,5	12,5	93,8
EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 5 PROMOCIÓN DE CRÉDITOS



La promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito?

Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 11, observamos que el 43.8% de las personas que pasaron la encuesta están de acuerdo en que la promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito. Por otro lado, el 6.3% están en desacuerdo en que la promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales.

ÍTEM 06

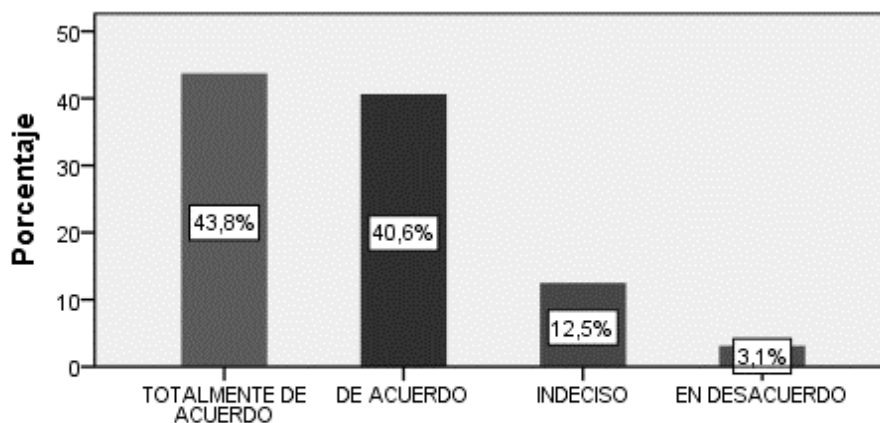
TABLA 12 PLAZO DE CRÉDITO

¿ Un plazo de crédito se da cuando se establece un contrato a través del cual se fija una cantidad estable, que se realizará en pago iguales en un determinado tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	43,8	43,8	43,8
	DE ACUERDO	13	40,6	40,6	84,4
	INDECISO	4	12,5	12,5	96,9
	EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 6 PLAZO DE CRÉDITO



Un plazos de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito?

Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 12, observamos que el 43.8% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo que un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para asegurar el pago de un préstamo en montos iguales en un determinado período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito. Por otro lado 3.1% están en desacuerdo que un plazo de crédito se da cuando se establece un contrato a través del cual se fija una cantidad estable que se realizará en pago iguales en un determinado tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito.

ÍTEM 07

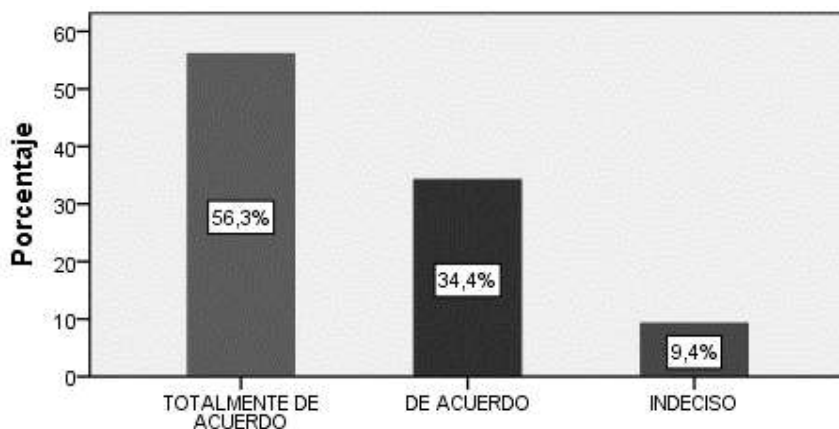
TABLA 13 SERIE DE PARÁMETROS

¿Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	18	56,3	56,3	56,3
	DE ACUERDO	11	34,4	34,4	90,6
	INDECISO	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 7 SERIE DE PARÁMETROS



Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito?

Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 13, se observa que el 56.3% de las personas que pasaron la encuesta están totalmente de acuerdo en que las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito. Por otro lado, el 9.4% se encuentra indecisos en que las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito.

ÍTEM 08

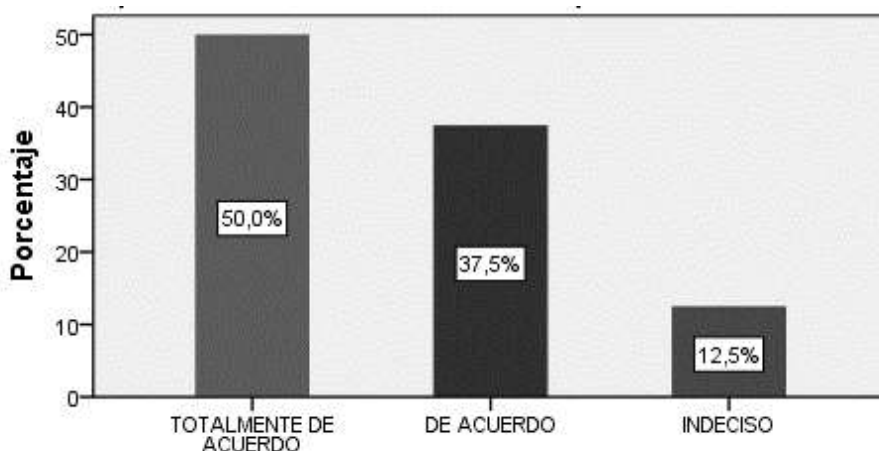
TABLA 14 TASA DE INTERÉS

La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	50,0	50,0	50,0
	DE ACUERDO	12	37,5	37,5	87,5
	INDECISO	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 8 TASA DE INTERÉS



La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito?

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 14, se observa que el 50% de las personas que llenaron la encuesta están totalmente de acuerdo en que la tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito. Por otro lado 12.5% se encuentran indecisos en que la tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito.

ítem 09

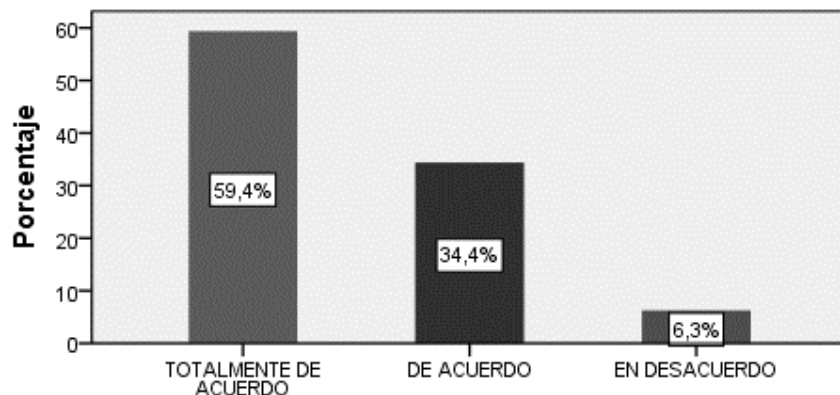
TABLA 15 CAPACIDAD DE PAGOS DE CLIENTES

La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, ¿esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	59,4	59,4	59,4
	DE ACUERDO	11	34,4	34,4	93,8
	EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 9 CAPACIDAD DE PAGOS DE CLIENTES



La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos?

Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 15, observamos que el 60% de personas que fueron encuestadas están totalmente de acuerdo en que la capacidad de pago

del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos. Por otro lado, el 6.3% están en desacuerdo, en que la capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas no se obtiene gracias al buen análisis de créditos.

ÍTEM 10

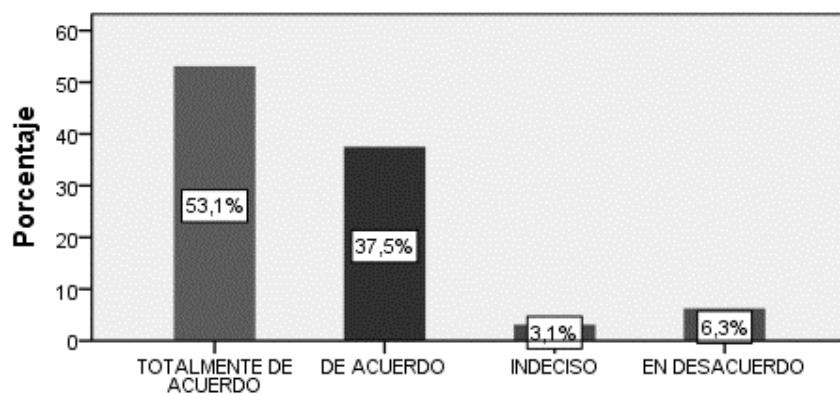
TABLA 16 EVALUACIÓN CREDITICIA

La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, ¿esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	53,1	53,1	53,1
	DE ACUERDO	12	37,5	37,5	90,6
	INDECISO	1	3,1	3,1	93,8
	EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 10 EVALUACIÓN CREDITICIA



La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos?

Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla 16, observamos que el 53.1% de las personas que fueron encuestadas están de son conscientes que la evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos. Por otro lado, el 6.3% están en desacuerdo en que la capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas.

ÍTEM 11

TABLA 17 HISTORIAL DE PAGO DEL CLIENTE

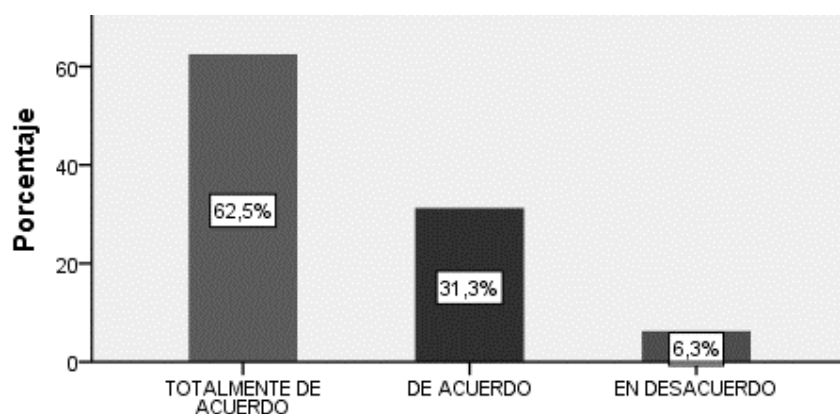
Historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	20	62,5	62,5	62,5
DE ACUERDO	10	31,3	31,3	93,8

EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 11 HISTORIAL DE PAGO DEL CLIENTE



Historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas?

Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N°17, observamos que el 62.5% de las personas que fueron encuestadas están totalmente de acuerdo en que el historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas. Por otro lado 6.3% están en desacuerdo en que el historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.

ÍTEM 12

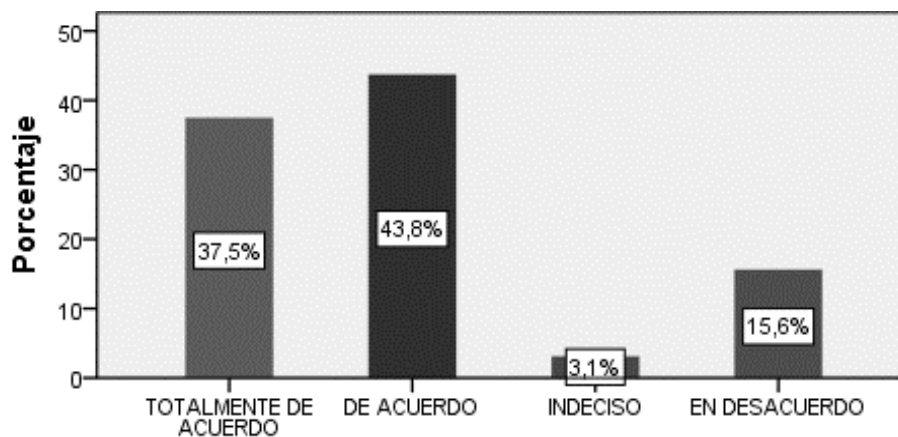
TABLA 18 APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	12	37,5	37,5	37,5
DE ACUERDO	14	43,8	43,8	81,3
INDECISO	1	3,1	3,1	84,4
EN DESACUERDO	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 12 APROBACIÓN DE CRÉDITOS



Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio?

Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 18, observamos que el 43.8% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que la aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de

documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio. Por otro lado, el 3.1% está indeciso en la aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.

ÍTEM 13

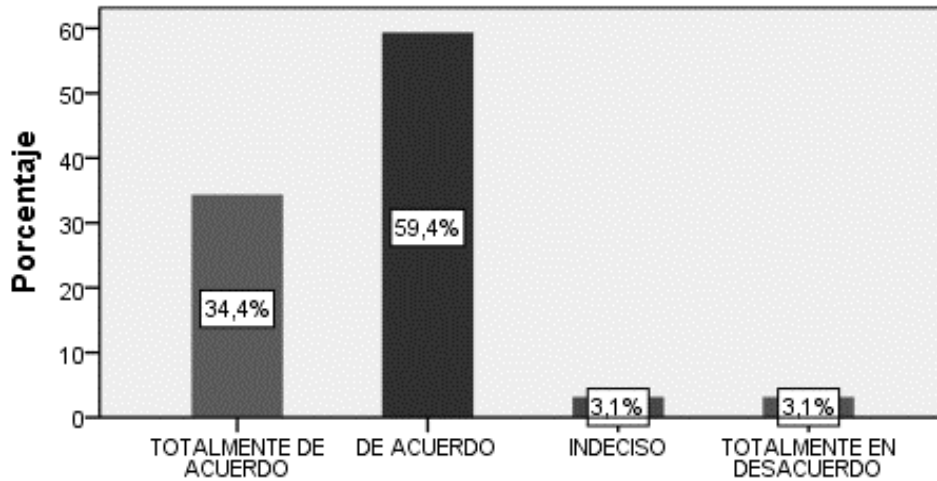
TABLA 19 DESEMBOLSO DE CRÉDITOS

Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, ¿esto ocurre por un buen análisis de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	11	34,4	34,4	34,4
DE ACUERDO	19	59,4	59,4	93,8
INDECISO	1	3,1	3,1	96,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 13 DESEMBOLSO DE CRÉDITOS



Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos?

Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 19, observamos que el 59.4% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que el desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos. Por otro lado, el 3.1% están totalmente en desacuerdo en que el desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde.

ÍTEM 14

TABLA 20 SEGUIMIENTO Y CONTROL

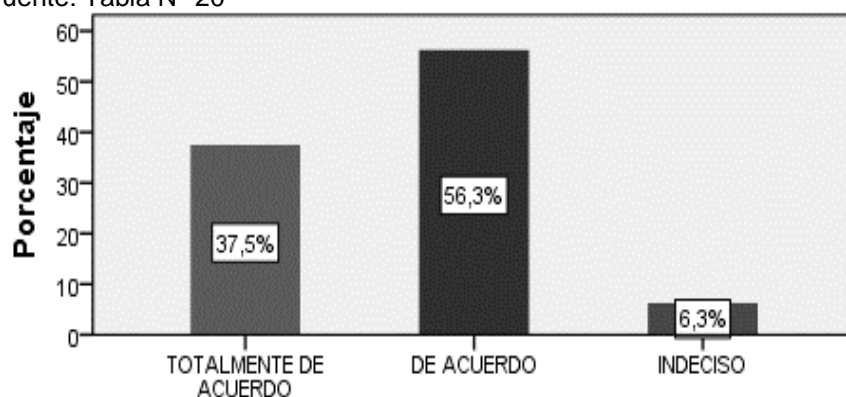
Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	12	37,5	37,5	37,5
DE ACUERDO	18	56,3	56,3	93,8
INDECISO	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 14 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Fuente: Tabla N° 20



Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio?

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 20, observamos que el 56.3% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que el seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a

desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio. Por otro lado, el 6,3% están indecisos en que el Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.

ÍTEM 15

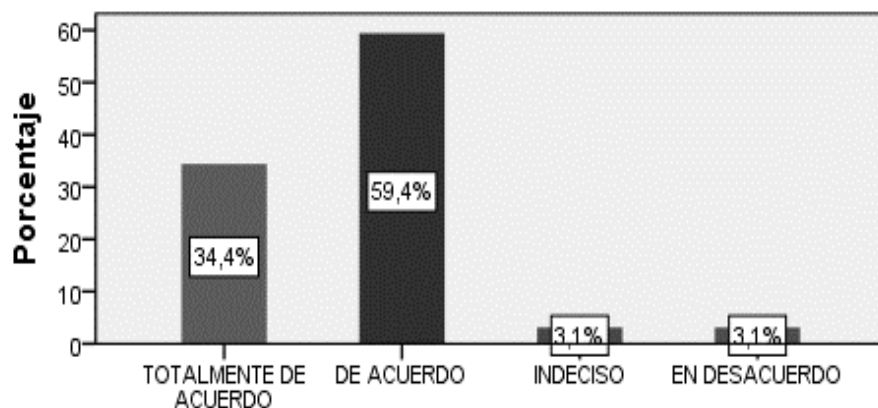
TABLA 21 VENCIMIENTO DE DEUDA

Vencimiento de deuda determina un plazo el cual puede manejarse en días, semanas, meses o años para que el contrato finalice, se efectivice la deuda y se termine la obligación o pase a una provisión de cuentas incobrables.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	11	34,4	34,4	34,4
DE ACUERDO	19	59,4	59,4	93,8
INDECISO	1	3,1	3,1	96,9
EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 15 VENCIMIENTO DE DEUDA



Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables?

Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 21, observamos que el 59,4% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que el Vencimiento de deuda determina un plazo el cual puede manejarse en días, semanas, meses o años para que el contrato finalice, se efectivice la deuda y se termine la obligación o pase a una provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, el 3,1% están en desacuerdo en que el Vencimiento de deuda determina un plazo el cual puede manejarse en días, semanas, meses o años para que el contrato finalice, se efectivice la deuda y se termine la obligación o pase a una provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 16

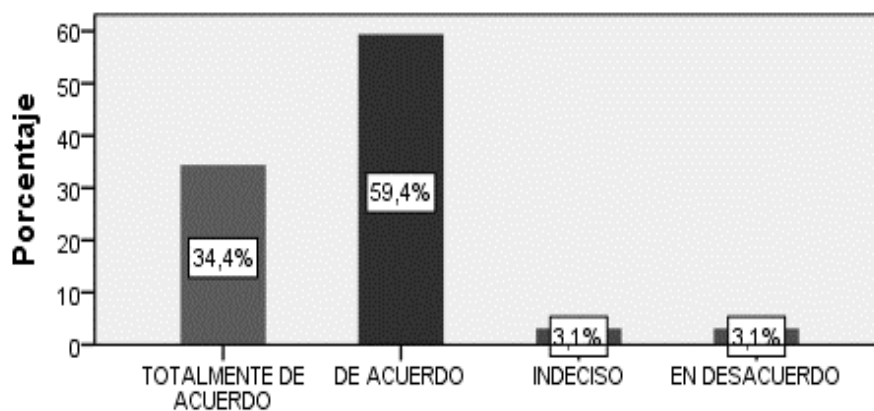
TABLA 22 DIFICULTADES DEL DEUDOR

Dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	25,0	25,0	25,0
	DE ACUERDO	19	59,4	59,4	84,4
	INDECISO	1	3,1	3,1	87,5
	EN DESACUERDO	4	12,5	12,5	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 16 DIFICULTADES DEL DEUDOR



Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables?

Fuente: Tabla N° 22

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 22, se observa que el 59.4% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que las dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, el 3.1% están indecisos en que las dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 17

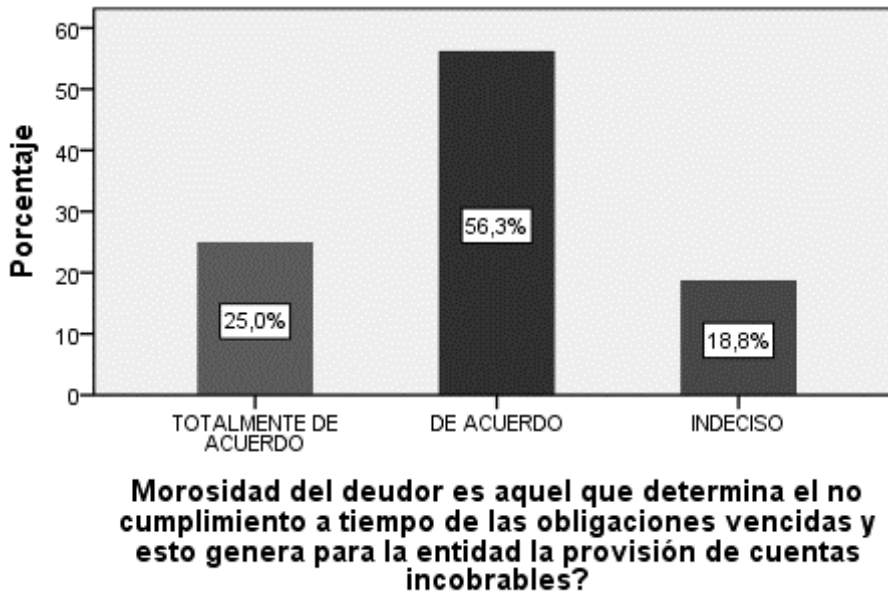
TABLA 23 MOROSIDAD DEL DEUDOR

Morosidad del deudor es aquel que determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	8	25,0	25,0	25,0
DE ACUERDO	18	56,3	56,3	81,3
INDECISO	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 17 MOROSIDAD DEL DEUDOR



Fuente: Tabla N° 23

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 23, observamos que el 56.3% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que la morosidad del deudor es aquel que determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, 18.8% están indecisos en que la morosidad del deudor es aquel que determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 18

TABLA 24 FIGURA NOTARIAL

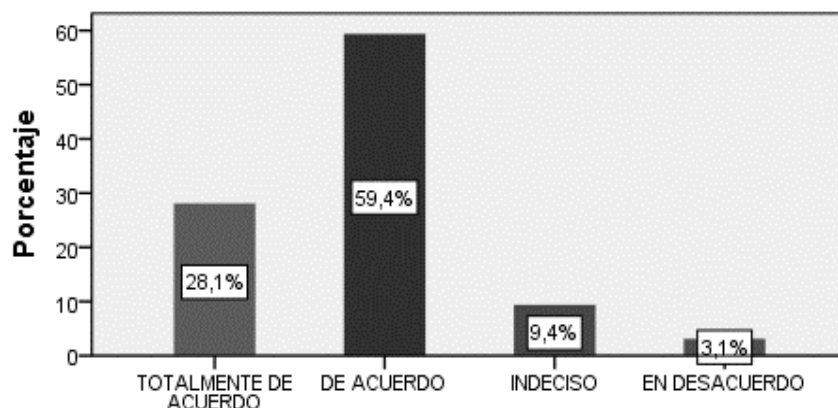
Protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	9	28,1	28,1	28,1

DE ACUERDO	19	59,4	59,4	87,5
INDECISO	3	9,4	9,4	96,9
EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 18 FIGURA NOTARIAL



Protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables?

Fuente: Tabla N° 24

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 24, observamos que el 59.4% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que el protesto de documentos es la figura notarial que consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, el 3.1% están es desacuerdo en que el protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 19

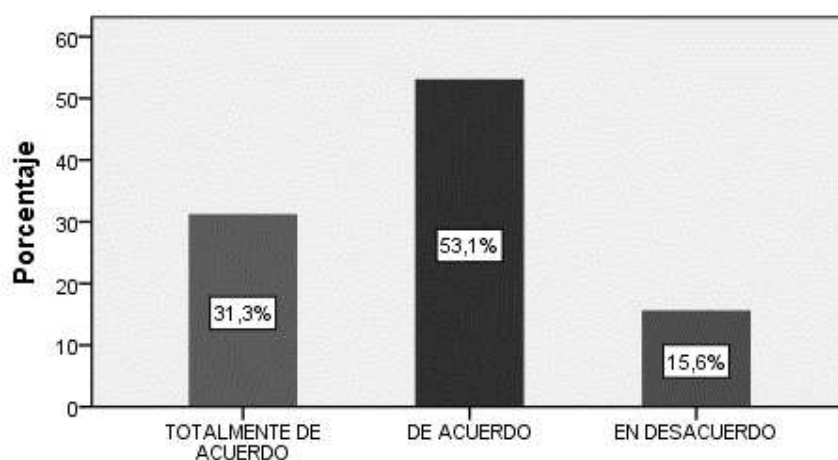
TABLA 25 TIEMPO DE MORA

Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, ¿utilizando políticas de cobro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	10	31,3	31,3	31,3
DE ACUERDO	17	53,1	53,1	84,4
EN DESACUERDO	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 19 TIEMPO DE MORA



Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro?

Fuente: Tabla N° 25

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 25, observamos que el 53.1% de las personas que pasaron la encuesta de acuerdo en que el tiempo de mora determina

el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro. Por otro lado, el 15.6% están en desacuerdo en que tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora.

ÍTEM 20

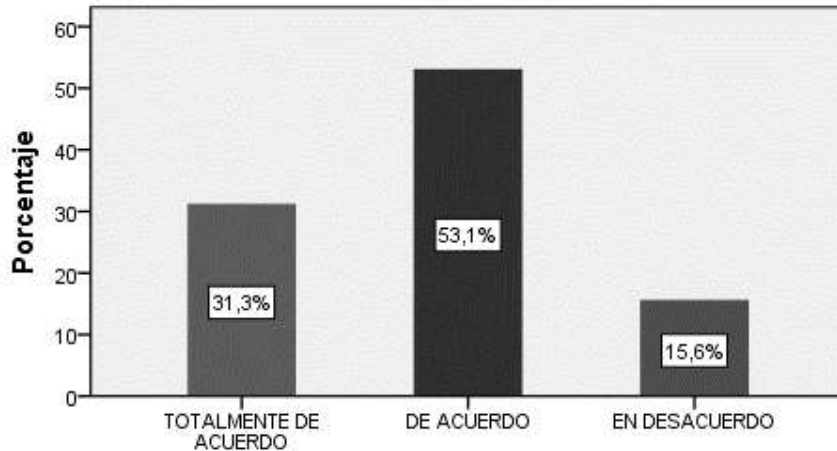
TABLA 26 NOTIFICACIÓN DE DEUDA

Notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	9	28,1	28,1	28,1
DE ACUERDO	16	50,0	50,0	78,1
INDECISO	2	6,3	6,3	84,4
EN DESACUERDO	4	12,5	12,5	96,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 20 NOTIFICACIÓN DE DEUDA



Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro?

Fuente: Tabla N° 26

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 26, observamos que el 50% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que la notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro. Por otro lado, el 3.1% están totalmente en desacuerdo en que la notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro.

ÍTEM 21

TABLA 27 ESTRATEGIA DE COBRANZA

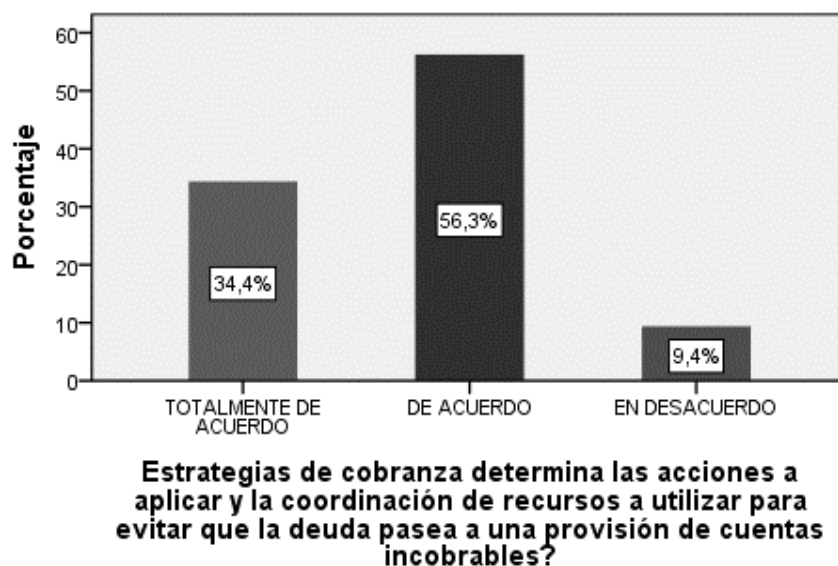
Estrategias de cobranza determina las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	34,4	34,4	34,4
	DE ACUERDO	18	56,3	56,3	90,6
	EN DESACUERDO	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 21 ESTRATEGIA DE COBRANZA



Fuente: Tabla N° 27

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 27, observamos que el 56.3% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que las estrategias de cobranza determinan las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, 9.4% están en desacuerdo en que las estrategias de cobranza determinan las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 22

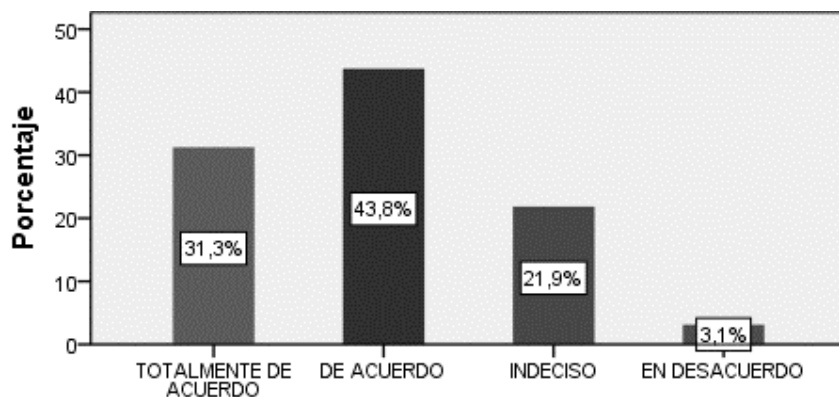
TABLA 28 MÉTODOS DE COBRO

Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	10	31,3	31,3	31,3
DE ACUERDO	14	43,8	43,8	75,0
INDECISO	7	21,9	21,9	96,9
EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 22 MÉTODOS DE COBRO



Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables?

Fuente: Tabla N° 28

Interpretación:

Como lo indican Como indica lo obtenido en la Tabla N°, observamos que el 43.8% de las personas que fueron encuestadas están de acuerdo en que los métodos de cobro generan estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, 3.1% están en desacuerdo en que los métodos de cobro generan estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables.

ÍTEM 23

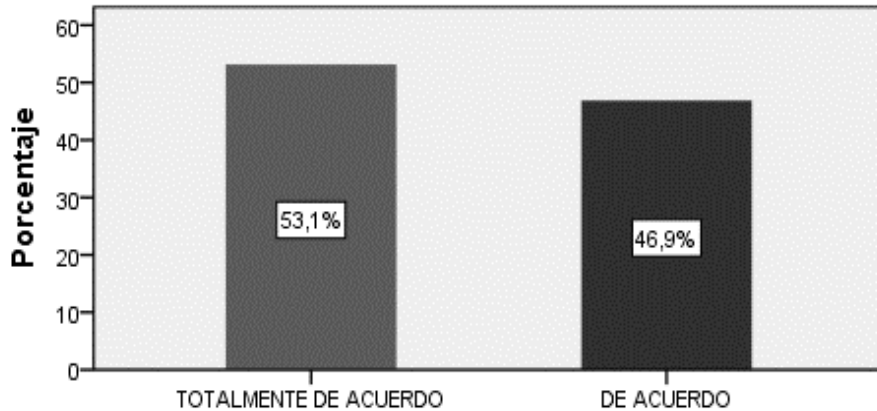
TABLA 29 PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato generando una provisión de cuentas incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	53,1	53,1	53,1
	DE ACUERDO	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 23 PROCEDIMIENTOS JUDICIALES



Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato generando una provisión de cuentas incobrables?

Fuente: Tabla N° 29

Interpretación:

Como indica lo obtenido en la Tabla N° 29, observamos que el 53.1% de las personas que fueron encuestadas están totalmente de acuerdo en que los procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando encontramos un cliente que no asume su deuda, y a pesar que se le dieron otras opciones terminó por romper el contrato generando una provisión de cuentas incobrables. Por otro lado, el 46.9% están de acuerdo en que los procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando encontramos un cliente que no asume su deuda, y a pesar que se le dieron otras opciones terminó por romper el contrato generando una provisión de cuentas incobrables.

4.1.3. Validación de hipótesis

4.1.3.1. Prueba de normalidad

Para el proceso de validación de la hipótesis, se consideró realizar la prueba de normalidad que nos permita hallar el <p valor>, el cual nos indicará el nivel de significancia más bajo y, por tanto, utilizaremos la hipótesis alterna.

La prueba de normalidad está dividida en dos tipos: Kolmogorov – Smimov y Shapiro – Wilk, ambas se diferencian por su uso, en el caso de la primera prueba está orientada a muestras superiores a 50; por el contrario, la segunda prueba trabaja con muestras menores a 50. Nuestro trabajo de investigación está basado en una muestra de 32 personas, por la tanto utilizamos la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

En el caso de la prueba Shapiro – Wilk, para que la hipótesis nula sea rechazada y se acepte la alterna, el <p valor> deberá ser menor a 0.05. Este resultado significaría que la variable y sus dimensiones no son normales, entonces se tendría que realizar una prueba no paramétrica.

TABLA 30 PRUEBA DE NORMALIDAD VARIABLE 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo Crediticio	,317	32	,000	,776	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Analizando la variable Riesgo Crediticio, el <p valor> es inferior a 0.05; en base ello debemos usar la prueba no paramétrica ya que nuestra población no es normal.

TABLA 31 PRUEBA DE NORMALIDAD EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de Riesgo Crediticio	,367	32	,000	,713	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la dimensión Evaluación de Riesgo Crediticio, también se debe usar la prueba no paramétrica ya que el resultado de <p valor> es inferior a 0.05; y esto significa nuestra población no es normal.

TABLA 32 PRUEBA DE NORMALIDAD POLITICAS DE CREDITO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Crédito	,326	32	,000	,748	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Analizamos la dimensión Políticas de Crédito, el resultado de <p valor> también es inferior a 0.05; y al no ser una población normal, se debe utilizar la prueba no paramétrica.

TABLA 33 PRUEBA DE NORMALIDAD ANÁLISIS DE CRÉDITO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Analisis de Credito	,258	32	,000	,790	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Analizando la dimensión Evaluación de Riesgo Crediticio, el <p valor> es inferior a 0.05; por lo tanto, se llega a concluir que al no ser una población normal se debe usar la prueba no paramétrica.

TABLA 34 PRUEBA DE NORMALIDAD PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Provisión de Cuentas incobrables	,371	32	,000	,726	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la variable Provisión de Cuentas Incobrables, el <p valor> es inferior a 0.05; por lo tanto, se llega a concluir que se debe usar la prueba no paramétrica debido a que la población no es normal.

TABLA 35 PRUEBA DE NORMALIDAD VENCIMIENTO DE CRÉDITO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Vencimiento de Crédito	,301	32	,000	,789	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la dimensión Vencimiento de Crédito el <p valor> es inferior a 0.05; en conclusión, al no ser una población normal; se debe usar la prueba no paramétrica.

TABLA 36 PRUEBA DE NORMALIDAD POLÍTICAS DE COBRO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Cobro	,289	32	,000	,791	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión Políticas de cobro, el <p valor> es inferior a 0.05; al no ser una población normal se debe usar la prueba no paramétrica.

4.1.3.2. Correlación de Rho Spearman

Los resultados finales de prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones dieron como resultado una población que no es normal, entonces se decide utilizar la prueba de Correlación de Rho de Spearman para realizar la comprobación de la hipótesis, así mismo nos dará la respuesta sobre el grado de relación que existe entre las variables y sus resultados de correlación.

Los resultados del coeficiente de correlación se interpretan a continuación.

TABLA 37 INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia

4.1.3.2.1. Prueba de hipótesis general

TABLA 38 CORRELACIÓN DE SPEARMAN RIESGO CREDITICIO-PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

Correlaciones			Riesgo Crediticio	Provision de Cuetas incobrables
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Provisión de Cuentas incobrables	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

El resultado que se obtuvo es (Sig.= 0,000 < 0.05), con esto la hipótesis nula es rechazada. Esto significa que la variable1 está relacionada con la variable2; además se llegó a un resultado de (Rho = 0.795), con lo cual se concluye que hay una correlación positiva considerable.

4.1.3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis específica N°1

El nivel de significancia se obtiene restándole 1 al nivel de confianza, que es de 95%; y al final se llega al margen un error de 0.05.

TABLA 39 CORRELACIÓN DE SPEARMAN RIESGO CREDITICIO-POLITICAS

		Correlaciones		
		Riesgo Crediticio	Politica	
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Politica	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

Para aceptar la hipótesis alterna (Ha) y rechazar la hipótesis nula (Ho) el valor de “P” debe ser menor al nivel de significancia <0.05>; de lo contrario si “P” (valor) es mayor al nivel de significancia <0.05>, la hipótesis nula (Ho) es aceptada y, por el contrario, la hipótesis alterna (Ha) es rechazada. Asimismo, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) es de +0.01, por lo tanto; será una correlación positiva, de lo contrario tendremos una correlación negativa.

La hipótesis nula es rechazada al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05). Esto quiere decir que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión 4; además se obtuvo un valor de (Rho = 0.905), indicándonos que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis N°2

El nivel de significancia, se obtiene restando 1 al nivel de confianza del 95%, y el resultado vendría a ser el margen de error 0.05. (Este resultado nos ayuda a determinar la significancia: Sig.).

TABLA 40 CORRELACIÓN DE SPEARMAN RECURSOS FINANCIEROS-PROVISION DE CUENTAS POR INCOBRABLES

		Correlaciones	
		Recursos financieros	Provision de Cuentas incobrables
Rho de Spearman	Recursos financieros	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Provisión de Cuentas incobrables	Coeficiente de correlación	,819**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

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

Fuente: Elaboración propia

Para aceptar la hipótesis alterna (Ha) y rechazar la hipótesis nula (Ho) el valor de "P" debe ser menor al nivel de significancia <0.05>; de lo contrario si "P" (valor) es mayor al nivel de significancia <0.05>, la hipótesis nula (Ho) es aceptada y, por el contrario, la hipótesis alterna (Ha) es rechazada. Asimismo, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) es de +0.01, por lo tanto; será una correlación positiva, de lo contrario tendremos una correlación negativa.

La hipótesis nula es rechazada al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05). Esto quiere decir que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión 4; además se obtuvo un valor de (Rho = 0.819), indicándonos que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis N° 3

El nivel de significancia, se obtiene restando 1 al nivel de confianza del 95%, y el resultado vendría a ser el margen de error 0.05. (Este resultado nos ayuda a determinar la significancia: Sig.).

TABLA 41 CORRELACIÓN DE SPEARMAN ANÁLISIS DE CRÉDITO-RIESGO CREDITICIO

		Correlaciones		
		Análisis de Credito	Riesgo Crediticio	
Rho de Spearman	Análisis de Credito	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

Para aceptar la hipótesis alterna (Ha) y rechazar la hipótesis nula (Ho) el valor de "P" debe ser menor al nivel de significancia $<0.05>$; de lo contrario si "P" (valor) es mayor al nivel de significancia $<0.05>$, la hipótesis nula (Ho) es aceptada y, por el contrario, la hipótesis alterna (Ha) es rechazada. Asimismo, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) es de +0.01, por lo tanto; será una correlación positiva, de lo contrario tendremos una correlación negativa.

La hipótesis nula es rechazada al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05). Esto quiere decir que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión 4; además se obtuvo un valor de (Rho = 0.655), indicándonos que existe una correlación positiva considerable.

4.2. Discusión de resultados

Luego de haber llegado a los resultados finales en este trabajo de investigación, podemos realizar la discusión y su interpretación del tema investigado.

Recordemos que el objetivo general de este trabajo de investigación que es el de analizar de qué medida el riesgo crediticio está relacionado con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020.

En este trabajo de investigación se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la validez de nuestro instrumento, y de esta manera llegar al nivel de confianza del mismo. Esta prueba de validez se desarrolló en un Software de Estadística llamado SPSS de la versión 25. Los resultados obtenidos fueron de 0,861 para la variable riesgo crediticio, y 0,826 para la variable provisión de cuentas incobrables.

El nivel de confianza que nos dio el Alpha de Cronbach es de 0,911; considerando un total de 23 items, de los cuales 14 items pertenecen a la primera variable y 9 items a la segunda variable. El resultado de este nivel de confianza resulta ser alto de acuerdo a la escala de calificación de Hernández et al. (2014). La conclusión final, basado en los resultados; es que se considera un instrumento fiable que podrá ser aplicado.

HIPÓTESIS GENERAL

Según los resultados obtenidos, el riesgo crediticio está relacionado con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020. Para poder validar esta hipótesis general, el instrumento fue utilizado en 32 usuarios pertenecientes al área de contabilidad.

De manera similar, para validar la hipótesis específica del trabajo de investigación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo en consecuencia; un resultado de ($Rho = 0.795$), observamos que hay una correlación muy fuerte también con respecto al nivel de significancia, valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

De acuerdo a los resultados, los recursos financieros se relacionan con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020. Para validar la hipótesis específica N° 1, el instrumento fue utilizado en 32 usuarios pertenecientes al área de contabilidad.

De manera similar, para la validar la hipótesis específica del trabajo de investigación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo en consecuencia; un valor de ($Rho = 0.905$), esto quiere decir que hay una correlación muy fuerte también con respecto al nivel de significancia, valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

De acuerdo a los resultados, el riesgo crediticio está relacionado con las políticas de crédito en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020. Para validar esta hipótesis específica N° 2, el instrumento fue utilizado en 32 usuarios pertenecientes al área de contabilidad.

De manera similar, para validar la hipótesis específica del trabajo de investigación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo en consecuencia; un valor de ($Rho = 0.819$), lo cual quiere decir que hay una correlación muy fuerte también con respecto al nivel de significancia, valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

De acuerdo a los resultados, los análisis de créditos están relacionados con el riesgo crediticio en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020. Para validar

esta hipótesis específica N° 3, el instrumento fue utilizado en 32 usuarios pertenecientes al área de contabilidad.

De manera similar, para validar la hipótesis específica del trabajo de investigación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo en consecuencia; un valor de ($Rho = 0.655$), esto quiere decir que hay una correlación muy fuerte también con respecto al nivel de significancia, valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber recabado la información necesaria, y posteriormente de haber realizado la encuesta a las personas que vienen trabajando en el campo contable en el sector financiero de Puno, con respecto al tema de investigación, y luego de analizar cada uno de ellos, por medio de la discusión donde comparamos nuestros resultados, con trabajos de investigación con el mismo problema, recogido previamente del capítulo 2 como trasfondo, podemos concluir lo siguiente:

1. De acuerdo a la información procesada y con los resultados a la mano se concluye que el riesgo crediticio está relacionado con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020, ya que el Riesgo crediticio representa la posible pérdida debido a la transgresión por parte del prestatario a operaciones contingentes en la provisión de cuentas incobrables.
2. A manera de conclusión, se determinó que el Riesgo crediticio se relaciona con las políticas en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020, puesto que para disminuir el riesgo crediticio las políticas nos dan las herramientas necesarias para no generar pérdidas.
3. Se determinó que los recursos financieros se relacionan con la provisión de cuentas incobrables en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020. Dado que estas cuentas estiman montos que aún no han sido cobrados y registra gastos de periodos para dar a conocer su posible recuperación a través de los recursos que brindan las entidades financieras.
4. Para finalizar, se determinó que los análisis de créditos están relacionados con el riesgo crediticio en las entidades financieras en la ciudad de Puno año 2020, esto debido a que los análisis de crédito nos permiten conocer en primera instancia los posibles riesgos a la hora de generar un crédito.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber desarrollado este trabajo de investigación me permito dar algunas recomendaciones:

1. En vista del problema general, recomendamos que las entidades financieras de la ciudad de Puno, implementen un sistema de para poder respaldar los riesgos crediticios a fin de disminuir el número de cuentas incobrables generadas en un periodo.
2. Las entidades financieras de Puno deberán mejorar las políticas financieras para garantizar una adecuada gestión en la disminución de riesgo crediticio.
3. Las entidades financieras deben considerar la implementación de sus recursos financieros ya que, de esto, dependerá poder salvaguardar el riesgo provocado en las cuentas incobrables.
4. Se recomienda a las entidades financieras evaluar y mejorar el sistema de análisis de créditos, implementando el uso de nuevas modalidades como base de datos o tecnología ya que de este dependerá la disminución del riesgo crediticio, además de elaborar las proyecciones a futuro de las cuentas incobrables.

REFERENCIAS

- Alva Vilcherres, K., & Ramírez Villanueva, N. (2019). *CRÍTICA A LOS EFECTOS TRIBUTARIOS DE LA PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS*. Lima: Universidad de Lima.
- Aristegui, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- BBVA. (7 de 12 de 2016). *Cuatro tipos de carteras para distribuir el patrimonio*. Obtenido de Cuatro tipos de carteras para distribuir el patrimonio: <https://www.bbva.com/es/cuatro-tipos-carteras-distribuir-patrimonio/>
- BBVA. (7 de 12 de 2016). *Cuatro tipos de Carteras para distribuir el patrimonio*. Obtenido de Cuatro tipos de Carteras para distribuir el patrimonio: <https://www.bbva.com/es/cuatro-tipos-carteras-distribuir-patrimonio/>
- Bembibre, V. (15 de Marzo de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definicion ABC tu diccionario hecho facil: <https://www.definicionabc.com/economia/vencimiento.php>
- Calderon Espinola, R. (2014). *LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LE NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO - AGENCIA SEDE INSTITUCIONAL - PERIODO 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Campodónico Ushiñahua, S., & Arévalo Vargas, J. (2019). *Gestión de Cobranza y liquidez de la Empresa Beream Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Chávez Salinas, D. (2017). *Gestión de Cuentas por Cobrar y Morosidad de Clientes en la Empresa Planet Cable en la Ciudad de Huamachuco*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- comercio, E. (27 de Abril de 2018). <https://elcomercio.pe>. Obtenido de <https://elcomercio.pe>: https://elcomercio.pe/especial/zonafinanciera/noticias/4-requisitos-que-debes-cumplir-que-te-den-credito-noticia-1993232?ref_contenido
- De La Cruz, J. A. (30 de 05 de 2011). *Empresa Actual*. Obtenido de Empresa Actual: <https://www.empresaactual.com/como-interpretar-la-morosidad-que-publica-la-banca/>
- Estrada Casas, S., & Gutierrez Valencia, A. (2016). *PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016*. Cajamarca: Universidad de Cajamarca.
- Fernandez, G. (2015). *SISTEMA FINANCIERO NACIONAL PERUANO*. Nuevo Chimbote.

- Financiero, C. p. (2017). Recopilacion Actualizada de Normas. "*Intereses y Reajustes*".
- Gárate Ríos, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Gerencie.com. (16 de 02 de 2020). *Gerencie.com*. Obtenido de Gerencie.com:
<https://www.gerencie.com/protesto-en-la-letra-de-cambio.html#:~:text=El%20protesto%20es%20una%20figura,tiempo%20se%C3%B1alado%20en%20el%20t%C3%ADtulo>.
- Gestión. (2018). ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor? *Gestión*.
- Hernández Liliana, M. L. (2005). DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA PROPIA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA. *Estudios Gerenciales*, 21(97).
- Lopez, H. (26 de 8 de 2016). *Políticas de cobranza*. Obtenido de Políticas de cobranza:
http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Mía, R. (2018). Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras? *Gestión*.
- Parodi, C. (21 de 02 de 2022). *Gestión - El Diario de Economía y Negocios de Perú*. Obtenido de Gestión - El Diario de Economía y Negocios de Perú:
<http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2020/02/que-es-un-sistema-financiero-2.html>
- Pere, B. (23 de 12 de 2014). Obtenido de Los seis grandes tipos de deudores:
<https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Pere, B. (23 de 12 de 2014). *Los seis grandes tipos de deudores*. Obtenido de Los seis grandes tipos de deudores: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Pere, B. (23 de 12 de 2014). *Los seis grandes tipos de deudores*. Obtenido de Los seis grandes tipos de deudores: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Pere, B. (23 de 12 de 2014). *Los seis grandes tipos de deudores*. Obtenido de Los seis grandes tipos de deudores: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Porras Chavarría, E. (18 de 11 de 2019). *Capacitación Empresarial y Consultoría Marketing Digital*. Obtenido de Capacitación Empresarial y Consultoría Marketing Digital:
<http://procapitalconsultores.com/estrategias-de-gestion-clientes-morosos>
- Procesos, G. d. (2016). *PROCEDIMIENTO FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DE CREDITO*. BANFONDESA.

Rojas Jara, V. I. (2018). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Saavedra García, M., & Saavedra García, M. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*. Colombia: Universidad la Salle.

Sánchez Galán, J. (30 de 03 de 2016). *Economipedia - Haciendo facil la Economía*. Obtenido de Economipedia - Haciendo facil la Economía: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Saulo, V. A. (2014). MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS. *Investigacion y Desarrollo*, 2(14).

Superintendencia de Banca, s. y. (s.f.). <https://www.sbs.gob.pe>. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe:https://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20SBS%3F,activos%20y%20financiamiento%20del%20terrorismo>.

Westreicher, G. (2020). *Cuentas incobrables*. Lima: Economipedia.

ANEXOS

ANEXO 01: Estructura del Sistema Financiero Peruano

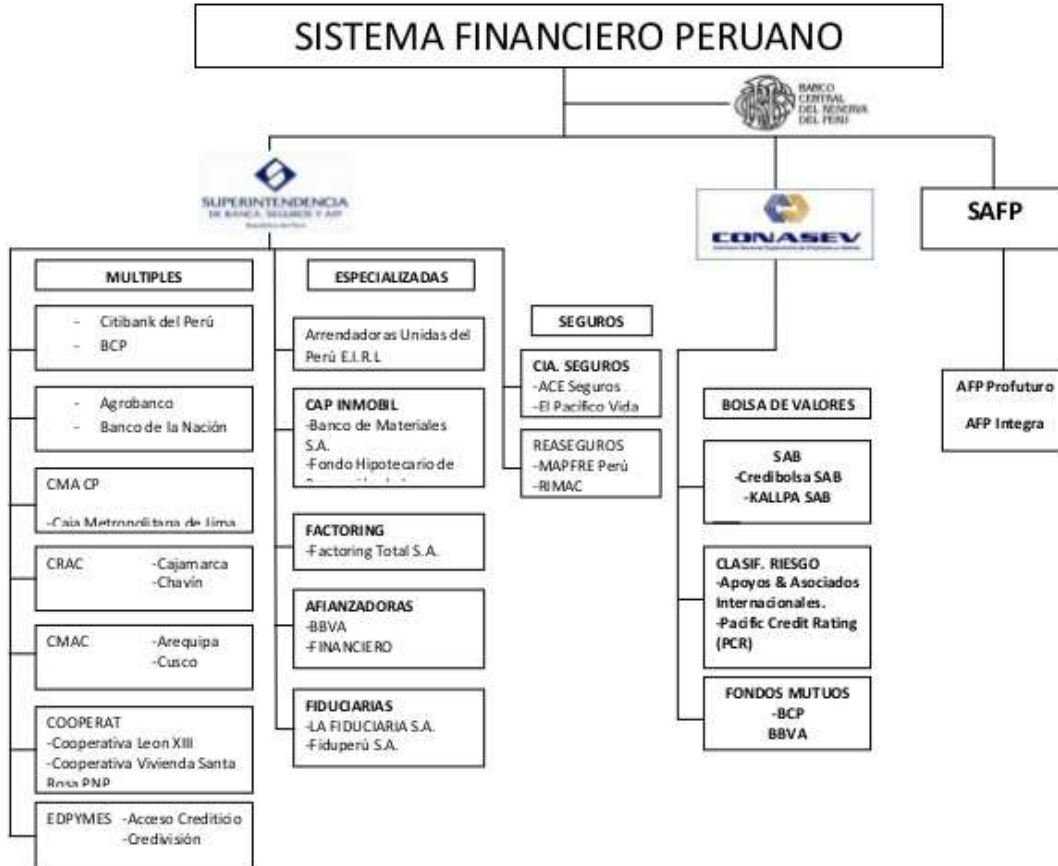


FIGURA 1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

Fuente: https://www.google.com.pe/search?q=organigrama+del+sistema+financiero+peruano+2018+&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwiI2MD0nqHbAhXLtkKHSIzA_wQsAQIMg&biw=1366&bih=637#imgcr=8P076uraaxRL2M

ANEXO 02: Crédito



Figura 2. Crédito

Fuente: <https://retos-directivos.eae.es/cual-es-la-diferencia-entre-prestamo-y-credito/>

ANEXO 02: EL RIESGO DE CRÉDITO



FIGURA 3 EL RIESGO DE CRÉDITO

Fuente: <https://www.monografias.com/docs114/riesgos-crediticios/riesgos-crediticios.shtml>

ANEXO 03: ELEMENTOS BÁSICOS EN GESTIÓN DE COBRANZA



FIGURA 4 ELEMENTOS BÁSICOS EN GESTIÓN DE COBRANZA

Fuente: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>



Municipalidad Provincial De Puno

Sub Gerencia de Actividades Económicas

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puno, 16 de marzo del 2021

CARTA N° 105 -2021-MPP/GTDE-SGAE

Señor:

HENRY ANIBAL HOLGUIN COAQUIRA

Domicilio Real: Av. Santa Rosa N° 427

Ciudad.-

REFERENCIA:

- Solicita información sobre la cantidad de entidades financieras que funcionan en la ciudad de Puno con registro de trámite virtual N° 202124085851
- INFORME N° 085-2021-MPP/GTDE-SGAE/TA

ASUNTO

: Remite respuesta

Mediante el presente me dirijo a usted, con la finalidad de dar respuesta a lo solicitado mediante el documento de referencia, en el que requiere información sobre la cantidad de entidades financieras que funcionan en la ciudad de Puno; siendo necesario informarle que, tras haber realizado la búsqueda correspondiente por el Técnico en Autorizaciones en la base de datos de esta Sub Gerencia emitió el INFORME N° 085-2021-MPP/GTDE-SGAE/TA en donde indica que se encontraron un registro de 23 entidades (bancos, cajas municipales, cooperativas) que realizaron el trámite de Licencia de Funcionamiento, conforme se aprecia del cuadro adjunto. (02 folios)

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SUB GERENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
Lic. Adm. Inocencia del Angel Mamani Quispe
SUB GERENTE
ORLANDO, 2020

C.C.
Anexo
1/1/2021

ENTIDADES BANCARIAS, FINANCIERAS, CAJAS MUNICIPALES.

RAZON SOCIAL	CLASE DE NEGOCIO	DIRECCION	Nº
1 BANCO DE CREDITO DEL PERU	BANCO	JR. LIMA	510
2 BANCO PICHINCHA	BANCO	JR. LIBERTAD	242-244
3 BANCO BBVA	OFICINA BANCARIA	JR. LIMA	400
4 BANCO DE LA NACION	OFICINA BANCARIA	JR. AYACUCHO ESQ. JR. GRAU	215-269
5 BANCO INTERBANK	BANCO COMERCIAL	JR. LIMA	444
6 SCOTIABANK	AGENCIA BANCARIA	JR. LIMA ESQ. JR. DEUSTUA	S/N
7 MI BANCO S.A.	BANCO	JR. PUNO	324-326-342
8 BANCO AZTECA	ENTIDAD FINANCIERA	JR. PUNO	303-305
9 COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.	ENTIDAD FINANCIERA	JR. MOQUEGUA	612
10 CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	AGENCIA BANCARIA	JR. AREQUIPA	509
11 FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.	ENTIDAD FINANCIERA	JR. LIBERTAD	219
12 FINANCIERA CREDINKA S.A.	ENTIDAD FINANCIERA	AV. EL SOL	441-443
13 FINANCIERA EFECTIVA S.A.	ENTIDAD FINANCIERA	JR. LIBERTAD	237
14 CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO "LOS ANDES" S.A.	OFICINA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO	JR. CARLOS B. OQUEENDO	
15 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA	ENTIDAD FINANCIERA	JR. AREQUIPA	385
16 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TACNA	AGENCIA DE LA CAJA MUNICIPAL	JR. FERMIN ARBULU	163
17 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA	AGENCIA DE LA CAJA MUNICIPAL	AV. EL SOL	220
18 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE CUSCO	ENTIDAD FINANCIERA	JR. AREQUIPA	340
19 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO	AGENCIA DE LA CAJA MUNICIPAL	AV. EL SOL	433-435-437
20 COOPAC ILLARY LTDA	OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	JR. LAMPA	469
21 COOPAC SAN BARTOLOME DEL ALTIPLANO LTDA	OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	JR. LIMA	181
22 COOPAC RED ANDINA	OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	JR. PIURA	496
23 COOPAC GRUPO CONFIA	OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	JR. LIBERTAD	440

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "RIESGO CREDITICIO Y LA PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE PUNO AÑO 2020".

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Evaluación de riesgo crediticio							
a	Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la empresa derivando directamente en la estrategia de riesgo crediticio	X		X		X		
b	El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio	X		X		X		
c	Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio	X		X		X		
d	Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Políticas de crédito							
a	La promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito	X		X		X		
b	Un plazos de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito	X		X		X		
c	Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito	X		X		X		
d	La tasa de interés es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero, que están considerados en las políticas de crédito	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Análisis de créditos							
a	La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos	X		X		X		
b	La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos.	X		X		X		
c	Historial de pago del cliente es un informe emitido por una entidad especializada donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona, esto se realiza mediante un buen análisis de créditos	X		X		X		
d	Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio	X		X		X		
e	Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos	X		X		X		
f	Seguimiento y control permite a la empresa evaluar, de una forma permanente objetiva y sistemática, las desviaciones que se van generando en las líneas estratégicas y operacionales previamente establecidas, para evitar entrar en un riesgo crediticio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
4	Vencimiento de crédito							
a	Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables	X		X		X		
b	Dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables.	X		X		X		
c	Morosidad del deudor es aquel determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables.	X		X		X		

^d	Protesto de documentos es la figura notarial que permite dejar constancia de que el título valor, en este caso una letra de cambio, no fue pagada por el girado o aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables.	X		X		X	
	DIMENSION 5	Si	No	Si	No	Si	No
⁵	Políticas de cobro						
^a	Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro	X		X		X	
^b	Notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro	X		X		X	
^o	Estrategias de cobranza determina las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables.	X		X		X	
^d	Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables.	X		X		X	
^e	Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato generando una provisión de cuentas incobrables.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellido y nombres del juez validador. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE DNI: 009925834

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

07 de 02 del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Activar Windows



ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR <rgrijalvas@ucv.edu.pe>

para mí ▾

Si hay suficiencia

Mg. Rosario Grijalva Salazar

DNI 09629044

Finanzas

Saludos Cordiales,



Rosario Grijalva Salazar | Seguimiento del Egresado

EP de Contabilidad | **Campus Los Olivos**

T. +51(1)2024342 Anx. 2275

ANEXO 5

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable 01: Riesgo crediticio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Evaluación de riesgo crediticio	Requisitos para otorgar créditos	Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la organización derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Monto del préstamo	El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

	Fuente de ingreso	Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Garantías	Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Políticas de crédito	Promoción de créditos	La promoción de créditos son aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Plazos de crédito	Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

		esta fijadas en las políticas de crédito	
	Condiciones de crédito	Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Tasa de interés	La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Análisis de créditos	Capacidad de pago del cliente	La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

	Evaluación crediticia	La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Historial de pago del cliente	Historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Aprobación de créditos	Aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Desembolso de créditos	Desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde,	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo

		esto ocurre por un buen análisis de créditos	Totalmente en desacuerdo
	Seguimiento y control	Seguimiento y control Admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Variable 02: Provisión de cuentas incobrables

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
	Vencimiento de deuda	Vencimiento de deuda determina el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o pase a una provisión de cuentas incobrables	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Dificultades del deudor	Dificultades del deudor es una situación en la que un comerciante declara su incapacidad temporal de hacer frente a sus deudas y la entidad la pasa a una provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

	Morosidad del deudor	Morosidad del deudor es aquel determina el no cumplimiento a tiempo de las obligaciones vencidas y esto genera para la entidad la provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Protesto de documentos	Protesto de documentos es la figura notarial que Consiente dejar constancia que el título de valor, no fue saldada por el aceptante ocasionando la provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Tiempo de mora	Tiempo de mora determina el no cumplimiento de la obligación dentro del término estipulado para constituirlo en mora, utilizando políticas de cobro	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Notificación de deuda	Notificación de deuda determina el plazo finalizado voluntario de pago de la deuda y que se inicia el periodo ejecutivo aplicando políticas de cobro	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

	Estrategias de cobranza	Estrategias de cobranza determina las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar para evitar que la deuda pase a una provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Métodos de cobro	Métodos de cobro genera estrategias de cobranzas para la gestión del grado de cumplimiento del cliente y pagos y así la entidad financiera no hará la provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Procedimientos judiciales de cobranza	Procedimientos judiciales de cobranza determinan la forma cuando un cliente se niega a pagar, aun contando con posibilidades ofrecidas rompiendo con el contrato generando una provisión de cuentas incobrables.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo