



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los
clientes de la Caja Huancayo, Sede Iquitos 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Miranda Yalta, Lilian Licett (ORCID: 0000-0001-9174-8978)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: 0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, que siempre guía mi existencia y mi camino.

A mi Mamá: Gladys, que es mi ejemplo a seguir día a día. Gracias por su amor y apoyo incondicional.

A mi esposo: Manuel por su amor, ejemplo y sacrificio.

A mis hijos la razón de mi vida, sin cuya luz no hubiese podido culminar esta obra.

Lilian Licett Miranda Yalta

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud. Fortaleza y capacidad, A la Universidad César vallejo, a mis profesores en especial al Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru, permitiendo la accesibilidad a los diferentes documentos e información. Reiterar mi agradecimiento a todos aquellos con los que he compartido este periodo profesional.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Distribucion de muestra	20
Tabla 2 Gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos.....	23
Tabla 3 Gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos ..	24
Tabla 4 Gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza	25
Tabla 5 Gráfico de consistencia entre la gestión crediticia y la calificación SBS .	26
Tabla 6 Resultados de la prueba	27

Índice de Figuras

Figura 1 Zona de Aceptación Probabilística - Chi Cuadrado	27
--	----

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Influencia de la Gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021” tuvo como objetivo general “Determinar la influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021”. El estudio fue de tipo básico de diseño no experimental descriptivo correlacional, puesto que se realizó una descripción de las variables en estudio y luego se entabló una relación entre las mismas. Se usó la técnica de la encuesta y la observación directa y como instrumentos el cuestionario y el análisis documental. La muestra estuvo conformada por 150 clientes socios que presentan deuda de un crédito solicitado al periodo 2021. Se encontró que de los 30 casos observados, para la Calificación SBS: Normal está el nivel Eficiente con el número más alto de casos observados que son 19, seguido de 18 de 30 casos observados tenemos en el nivel Ineficiente a la Calificación SBS: Pérdida. Continuando, podemos observar en la tabla que se tiene 14 casos en las Calificaciones SBS: Dudoso y CPP; estos están ubicados en los niveles Ineficiente y Eficiente respectivamente. Por último, se puede observar que para la Calificación SBS: Deficiente con 12 de los 30 casos observados. Se concluye que “La gestión crediticia influye significativamente en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021”.

Palabras Clave: *Políticas de créditos, Proceso de otorgación de créditos, Procedimientos de cobranza*

Abstract

The present research work entitled "Influence of credit management on the SBS rating of Caja Huancayo clients, Iquitos 2021 headquarters" had the general objective of "Determining the influence of credit management on the SBS rating of Caja Huancayo clients. Huancayo, Iquitos 2021 headquarters". The study was of a basic type of non-experimental descriptive correlational design, since a description of the variables under study was made and then a relationship was established between them. The survey technique and direct observation were used, and the questionnaire and documentary analysis were used as instruments. The sample consisted of 150 partner clients who present debt from a loan requested in the 2021 period. It was found that of the 30 cases observed, for the SBS Rating: Normal is the Efficient level with the highest number of cases observed, which are 19, followed by 18 out of 30 observed cases, we have the Inefficient level to the SBS Rating: Loss. Continuing, we can see in the table that there are 14 cases in the SBS Ratings: Doubtful and CPP; these are located in the Inefficient and Efficient levels respectively. Finally, it can be observed that for the SBS Rating: Deficient with 12 of the 30 observed cases. It is concluded that "Credit management significantly influences the SBS rating of the clients of Caja Huancayo, Iquitos 2021 headquarters."

Keywords: Credit policies, Credit granting process, Collection procedures

I. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero cumple una función muy importante dentro de la economía de cada país dada la alta competitividad existente en el mercado, por lo que las empresas, para poder seguir desarrollándose, acuden a estas facilitadoras de recursos financieros para la obtención de capital, lo cual ha permitido la expansión y el surgimiento de nuevas instituciones financieras (Medina, 2015, p. 12).

En la actualidad dichas instituciones financieras están viendo afectadas sus economías dado los efectos negativos de la pandemia del COVID-19, el cual paralizó el flujo económico del país, el mismo que trae como consecuencia el incremento de la morosidad, afectando a la liquidez, que es un factor importante dentro de cada institución financiera y a quienes la conforman, llegando al punto de poner en juego su existencia (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax, 2020, p. 2).

A lo largo de los años, la morosidad ha sido un factor importante para el sector financiero, ya que la misma está relacionada con las deudas que poseen sus clientes y un incremento significativo del indicador, se ve reflejada en una reducción de los ingresos financieros y la liquidez. Asimismo, son las microfinancieras, las más afectadas porque están expuestas a un alto riesgo crediticio, debido al otorgamiento de créditos a pequeñas y medianas empresas (Periche et al., 2020, p. 207).

En el año 2020, la morosidad a nivel nacional, se ha incrementado a nivel de todas las entidades financieras, las mismas que reportaron a la SBS el incremento de créditos atrasados, así como el de créditos castigados relacionados principalmente a comercios minoristas y medianas empresas, como consecuencia del estado de emergencia en el Perú donde las actividades económicas en el periodo marzo a junio del mismo año, fueron suspendidas y después de ese periodo, se fueron activando paulatinamente de acuerdo a las fases planteadas por el gobierno con un estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad debido que el Covid-19, aún no se encuentra en niveles controlados. (Huayta et al., 2020, p. 5). Por otra parte, Gestión (2020) pública que el PBI en el Perú se redujo más del 5% en el año 2020, su primer retroceso desde 1998 y la peor caída desde los años 80.

Muchos de los problemas de las instituciones financieras empiezan con los créditos mal otorgados, que en el tiempo se convierten en problemas de cobranza, y en consecuencia en un problema de rentabilidad que se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades (Jallo, 2020, p. 17). Es por ello, que las Entidades Financieras al otorgar créditos, asumen distintos niveles de riesgo crediticio, siendo de vital importancia que los métodos de evaluación crediticia que utilizan sean precisos, confiables y permitan determinar el nivel de riesgo crediticio que asumen, antes de aprobar o denegar las solicitudes de crédito de sus clientes (Pérez y Saavedra, 2020, p. 6).

La política de gestión crediticia debe contar con un sistema integrado que incluya tanto el diseño de los productos financieros, sus sistemas de cobertura y los servicios no financieros colaterales. Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. No obstante, en el proceso de evaluación crediticia los asesores cometen mayores deficiencias en la colocación de créditos, debido a que no cuentan con experiencia, falta de capacitación y manejo de políticas, además no aplican correctamente la evaluación de las 5 “C” (carácter, capacidad, capital, colateral y condición); por consiguiente, aprueban y desembolsan créditos sin una exhaustiva evaluación y realizan una colocación acelerada tan solo por alcanzar sus metas e incentivos; ocasionando así un riesgo crediticio. De esta manera los créditos crecen en morosidad y generan gastos administrativos en su recuperación, afectando la rentabilidad de las Entidades Financieras (Guillen, 2020, p. 18).

Para Guillen (2020), estos problemas se reflejan a falta de herramientas para controlar y evaluar gestiones crediticias, la cual ha generado una incertidumbre en la gerencia por los bajos indicadores de rentabilidad, debido a los créditos vencidos y a la alta morosidad que además ocasiona pérdidas financieras (p.17). Sanguil (2014), sugiere gestionar un mecanismo de intercambio de información actualizada y periódicamente sobre todos los usuarios morosos, como una medida preventiva y de cooperación recíproca en la gestión crediticia de las instituciones de la asociación, también se recomienda fortalecer el apoyo logístico a las agencias en

las etapas de seguimiento y recuperación de crédito, a fin de minimizar su incidencia en la morosidad (p. 14).

Dentro del contexto local, la gestión de crédito dentro de la Caja Municipal de Huancayo - sede Iquitos, como parte del sector micro financiero no es ajena a esta realidad y presenta diversas deficiencias de gestión que conllevan a una tendencia de incremento del saldo de la cartera de morosidad por diferentes factores que influyen en el cumplimiento de pago por parte de cliente socio, y muchas veces son que el otorgamiento de los créditos no están acorde con el perfil del cliente solicitante; los importes de créditos otorgados no reflejan la verdadera capacidad del cliente, y producto de ello los niveles de morosidad se puede incrementar durante el periodo 2021.

Por lo expuesto, surge el problema a investigar que es: ¿Cuál es la influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021? Con respecto a los problemas específicos en base a sus dimensiones son: ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021?, ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021? y ¿Cuál es el nivel de la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo sede Iquitos 2021?

Con respecto a la justificación de la investigación, en lo referente a lo práctico, la investigación buscará describir la realidad existente del sistema de gestión crediticia aplicado por la Entidad Financiera y el manejo de la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo - sede Iquitos, debido a la estrecha influencia que podría existir entre estas variables, y de esta manera se estaría contribuyendo en la solución de un problema concreto, lo cual servirá para implementar estrategias de mejora, en lo referente a lo teórico, la investigación buscará describir la realidad existente del sistema de gestión crediticia aplicado por la Entidad Financiera y el manejo de la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo - sede Iquitos, debido a la estrecha influencia que podría existir entre estas variables, y de esta manera se estaría contribuyendo en la solución de un problema concreto, lo cual servirá para implementar estrategias de mejora y en lo

metodológico la investigación es ***la búsqueda de instrumentos efectivos para el control de las variables a estudiar que serán factor clave para el desarrollo los objetivos propuestos, permitiendo que la Caja Huancayo - sede Iquitos tenga un mayor alcance en plantear mecanismos y estrategias adecuadas en cuanto al problema de investigación planteado. En la investigación se aplicará el método descriptivo y cuantitativo, donde se trabajará con datos estadísticos y características de cada producto.***

En base a lo antes indicado, se plantea la hipótesis general que sería, la gestión crediticia influye significativamente en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021 y las hipótesis específicas en base a sus dimensiones: la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular, la gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular y la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular.

Con respecto al objetivo general lo podemos definir como: determinar la influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021 y los objetivos específicos en base a sus dimensiones que serían: describir la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, describir la gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021 y describir la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los trabajos previos, con respecto a los antecedentes nacionales, tenemos a Pérez, G. y Saavedra, L. (2020), Crédito a los ejecutivos y su efecto en la liquidez de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, entidad Juanjuí - 2018. Especie de investigación correlacional clara con una metodología cuantitativa, bajo un plan transversal sin prueba, prueba compuesta por los informes contables elaborados por la región contable. Procedimiento de percepción, lista de verificación del instrumento aplicado. Finalizaron: que los créditos que ejerce la junta aplicada en el establecimiento monetario no se cumplen en un 60%, siendo estos la valoración frente a los clientes, así como el interés por cuotas, haciendo ejercicios según los planteamientos y comprobaciones incesantes. Las deficiencias introducidas han generado una deficiencia de S / 55,262.00, donde los archivos de liquidez en el período 2018 fueron bajos y no normales para períodos pasados. Se resolvió que el crédito a los ejecutivos influye fundamentalmente en la liquidez de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, entidad Juanjuí, 2018 ($p < 0.05$)).

Pizzán, S. (2020), Crédito del directorio y surtido y liquidez en la organización CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Una especie de examen lógico distinto con una metodología subjetiva, bajo un plan de no prueba de área cruzada causal, prueba compuesta por el surtido narrativo identificado con registros de ventas para 2018.2019 y 2020. Procedimiento de investigación del informe, instrumento de guía de examen de archivo. Cerró: que la administración de crédito y surtidos afecta de manera contraria la liquidez de la organización ($p < 0.05$). El crédito y el surtido que ejerce la junta no se satisfacen en el 68,18%, mientras que el 31,82% de los ejercicios se satisfacen. En cuanto a la proporción de liquidez general, se constató una disminución de las proporciones bastante tiempo tras año, siendo 2019 y 2020).

Gárate, J. (2017), Relación entre la Gestión del Riesgo de Crédito y el Incumplimiento en clientes de la porción de negocio de BBVA Continental, Moyobamba, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Especie de fascinante investigación correlacional con metodología cuantitativa, bajo un plan transversal no exploratorio, un ejemplo compuesto por 32 documentos crediticios de cartera atrasada de clientes durante 2016. Procedimiento de examen

de informes, instrumento guía de investigación de registros. Terminó: existe una conexión crítica entre el riesgo crediticio de los ejecutivos y las irregularidades en los clientes de la parte de negocio de BBVA Continental ($p < 0,05$). El grado de riesgo crediticio del tablero en los clientes se evaluó como razonable (44%), lo que demuestra que la mayor parte no tenía el perfil importante para concederles un avance. El grado de mala conducta según el arreglo SBS que prevaleció en BBVA fue típico (87,5%) y 12,5% como clientes con problemas esperados.

Seguidamente se presentan los antecedentes del nivel nacional; Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A. (2020), Incumplimiento incluso con restricción Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. (Artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Especie de investigación gráfica correlacional con una metodología cuantitativa, bajo un plan no exploratorio, prueba compuesta por 44 entre oficinas y lugares de trabajo transmitidos a campo traviesa. Informe de estrategia de investigación, instrumento de guía de examen de registros. Terminaron: que el incremento de irregularidades entre el período diseccionado de 2016 a 2020 se vio impactado por el incumplimiento de las cuotas de crédito entre los primeros 30 y 60 días, debido a la deficiencia de compra y / o cuestiones momentáneas con respecto a los clientes, por ejemplo, desempleo a partir de ahora debido a la pandemia de Covid que influye monetariamente, lo que hace que el cliente prestatario tenga problemas en su control de compra y genere obligaciones excesivas.

Auditoría de crédito a los ejecutivos y beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). (Artículo científico). Universidad Pública de San Marcos, Lima, Perú. Especie de investigación ilustrativa clara con metodología cuantitativa, bajo un plan no exploratorio, prueba compuesta por 365 documentos crediticios supervisados y 32 colegas de la Institución Financiera. Método de examen y revisión de informes, instrumento de guía de investigación de registros y encuesta. Terminó: que no hay más que mal crédito la junta en la matrícula de crédito y surtido de profesores o en las medidas de evaluación para conceder un anticipo, descuido y chequeo de peligros y cartera vencida. No hay nada más que mal crédito que la junta examina los ensayos de consultores de crédito y surtido, por ejemplo, información sobre la estrategia de layaway y los elementos para realizar la evaluación de crédito, el respaldo y la recuperación,

debido a la forma en que no obtienen una preparación constante; Esto genera un riesgo crediticio que influye negativamente en la productividad de la Cooperativa.

Jallo, V. (2020), Evaluación del crédito de los ejecutivos y su efecto en la mala conducta de Financiera Mibanco - Agencia Puno, períodos 2014 - 2018. (Tesis de maestría). Universidad Pública del Altiplano, Puno, Perú. Especie de fascinante investigación exploratoria con metodología cuantitativa, en configuración no juiciosa, prueba compuesta por 380 expedientes crediticios supervisados en los períodos 2014 - 2018. Estrategia de percepción, instrumento hoja de percepción. Se concluyó: que los componentes monetarios para la satisfacción de anticipos impactan adversamente el arreglo ilícito de Financiera Mibanco Agencia Puno ($Xc2 = 14.748 > Xt2 = 5.99$; $p < 0.05$). El crédito indefenso se da al consejo al continuar erróneamente con las etapas para permitir el crédito (evaluación de crédito correcta), donde del 100% de los clientes solo el 59% de los anticipos concedidos se ajustan a los límites de los acuerdos de crédito y el 41% no consintieron, posteriormente, las evaluaciones crediticias para la entrega de anticipos durante el período 2014 - 2018 fueron adaptables.

Guerrero, Y. y Muñoz, F. (2018), Crédito al directorio y su efecto en las secuelas de Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Especie de investigación informativo claro con metodología cuantitativa, bajo una configuración sin prueba, prueba compuesta por 10 partes de Caja Rural Lambayeque S.A. Estrategia de examen de informes, instrumento guía de investigación de registros. Cerraron: ese crédito el directorio afectó adversamente a la organización hacia fines del 31 de diciembre de 2015 en 5.8% comparable a S / 2,504,680.00 y al 31 de diciembre de 2016 en 5.1% idéntico a S / 2,559,565.00 por la baja calidad de los datos con los que era accesible para dar los créditos, dado que una gran parte de los investigadores de crédito no respetan las reglas de los arreglos, las pautas, las técnicas y las reglas internas, ya que estas son por olvido y otras decididas a comisionar.

Gómez, I. (2019), La administración del riesgo crediticio y su efecto en el control de la mala conducta en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016. (Tesis de maestría). Universidad Pública de Trujillo, Perú. Especie de investigación correlacional ilustrativa con una metodología cuantitativa, bajo un plan no

exploratorio, prueba compuesta por 40 trabajadores de la región crediticia que laboran en los fondos de reserva útiles. Estrategia de estudio, instrumento de encuesta. Terminó: ese riesgo crediticio que los ejecutivos impacta decididamente en el control de las irregularidades, con una alta conexión segura entre los factores ($r = 0,68$; $p < 0,05$). Se rastreó que la Cooperativa no ha completado un riesgo crediticio satisfactorio de los ejecutivos, en su entusiasmo expansionista (desarrollo) y la ausencia de métodos únicos de confirmación domiciliaria y la ausencia de seguimiento de los enfoques y metodología establecidos en las Oficinas.

Y en lo referente a los antecedentes internacionales tenemos a Ramírez, O. (2015), Gestión crediticia del área agrícola y su incidencia socioeconómica en los clientes del banco nacional de Fomento sucursal Quevedo. Periodo 2013–2014. Plan de capacitación interinstitucional. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo-propositivo de enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental, muestra formada por 251 agricultores beneficiarios de microcréditos agrícolas. Técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó: que la gestión crediticia incide positivamente en el desarrollo socioeconómico de los Clientes del Banco Nacional de Fomento ($p < 0.05$). La institución crediticia Banco Nacional del Fomento (BNF) cuenta con un sistema de gestión crediticia considerado inadecuado por los clientes. Los datos de las encuestas determinaron que el 53% de los clientes presentaron un nivel de endeudamiento medio, el 35% un nivel alto, y un 12% un nivel bajo de endeudamiento.

Medina, M. (2015), El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced del cantón Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuali-cuantitativo bajo un diseño no experimental, muestra formada por 176 documentos que contienen los datos de los créditos otorgados en la Cooperativa. Técnica observación, instrumento ficha de verificación. Concluyó: que el proceso de otorgamiento de créditos tuvo incidencia significativa con el índice de morosidad de la Cooperativa ($Z_c = 4,4 > Z_t = 1,96$). Además, se evidenció que los asesores de crédito incumplen con exigir a los clientes la presentación de todos los requisitos que estipula el reglamento interno,

previo la concesión de un crédito, lo que conlleva a que la tasa de morosidad es alta en contraste con otras instituciones financieras.

Dávalos, M. (2017), La Gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo exploratorio-cuantitativo, bajo un diseño no experimental, muestra conformada por 45 clientes sujetos a crédito y 10 colaboradores del área financiera. Técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó: que la ausencia de correspondencia en cuanto a créditos vencidos influye en la dinámica, siendo fundamental para que la organización ejecute estrategias crediticias adecuadas, y estas deben ser sustentadas por reportes de fuente para asegurar que el cliente consiente su abono. Por tanto, el peligro puede reducirse. Las organizaciones están capacitadas para llevar a cabo los sistemas legítimos pertinentes para cobrar obligaciones extraordinarias y proponer una renegociación que se suma fundamentalmente a la recuperación de la cartera vencida.

Villalobos, K. (2018), Conducta de irregularidades en créditos de comprador, permitida en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Primer Distrito del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas de 2015 a 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica Pública, Costa Rica. Investigación correlacional distinta con una metodología cuantitativa, bajo una configuración sin prueba, prueba compuesta por la disposición de clientes sujetos a crédito durante 2015-2017. Estrategia general, instrumento de encuesta. Cerró: que hay un efecto inmediato en el Banco de Costa Rica de acuerdo con las evaluaciones por registros dudosos, pago de primas y la retención que el Banco debería necesitar para cubrir estas desgracias por pésimas obligaciones. Se rastreó que las explicaciones detrás de la falta de pago fueron la alta tasa de desempleo y la reducción del movimiento financiero, donde los tenedores de deuda con pago gratuito experimentaron problemas para pagar los créditos de sus compradores.

Para definir las dimensiones del trabajo de investigación, con respecto a gestión crediticia, según García (2006), el factor innato del riesgo crediticio del crédito que tiene la junta es el más experimentado y probablemente el principal al que se enfrentan las Instituciones Financieras y se puede caracterizar como la

posibilidad de un posible infortunio por incumplimiento de la contraparte en una actividad que incorpora una responsabilidad a plazos (p. 2).

Dentro del riesgo crediticio, las Instituciones Financieras deben considerar ángulos como la presencia de una interacción cautelosa de concesión de créditos, manteniendo un ciclo de organización, estimación y observación de créditos ", ya que el uso de cada uno de estos controles es de fundamental importancia dentro de cualquier elemento que ofrece crédito En esta línea, la naturaleza de la amenaza puede resolverse tanto por la probabilidad de ruptura del acuerdo, como por la disminución de las garantías (Ramírez, 2015, p. 34).

Para Reyes (2010), la gestión de crédito se puede definir como la decisión de equipar el sistema de crédito con mecanismos de recuperación, de acuerdo con los siguientes principios: i) Rentabilidad: Es el adecuado manejo de los recursos previstos, relacionados con implementación de un sistema orientado a obtener utilidades sobre lo invertido. ii) Objetividad: Comprende la calificación justa y objetiva de las solicitudes de crédito, sin interferencia de credo, pensamiento o prejuicios sociales. iii) Garantía: Los créditos concedidos deben estar respaldados por las leyes que lo amparan, con el fin de salvaguardar el patrimonio de la entidad financiera. iv) Función: El sistema crediticio implementado debe ser compatible con la gestión crediticia de la entidad financiera. v) Innovación: Todos los sistemas crediticios pierden vigencia en algún momento, por tanto, deben ser innovados y revisados de manera constante. vi) Competitividad: Se definen como las políticas y procedimientos destinados a la atención al cliente para alcanzar posición estratégica en el mercado. vii) Control: Consiste en la determinación de si tal actividad está o no logrando los resultados perseguidos o establecidos en el plan original (p. 2-3).

Además, en el proceso de evaluación del crédito se debe tomar en cuenta el camino de los capitales que se asigna en las Entidades económicas ya que pueden contribuir a verificar la factibilidad de las normas crediticias en la entidad; se estima adecuadamente la crediticia; establece situaciones de acuerdo con los requerimientos; ejecuta el manejo de acuerdo al deudor (Ramírez, 2015, p. 21).

Durante bastante tiempo, el hombre se ha enfrentado a la opción de dar crédito evaluando la confianza que tiene en el candidato y la probabilidad de que le devuelva lo que le fue concedido como concurrido recientemente. A partir de los

principales indicios de las actividades crediticias, el hombre se limitó a despachar tareas crediticias para mantenerlas registradas, como método de control; y debido a la baja complejidad de la elección y el simple control de los endeudados, evidentemente, no se requería un marco de estimación de peligrosidad para el incumplimiento de obligaciones (Campos, 2012, p. 5).

En el mercado monetario, los dos bancos y los patrocinadores financieros institucionales, generalmente se reconoce la convicción de que las desgracias normales o esperadas están cubiertas por el pago actual. En consecuencia, para evitar problemas de decepciones bancarias o patrocinadores financieros institucionales, deben tener capital y tiendas que sirvan para enfrentar desgracias poco comunes esperando cierto grado de certeza, ignorando las probables desgracias restantes para las cuales existe una probabilidad de evento excepcionalmente baja. Según el grado de certeza que elija el banco o el patrocinador financiero, los evaluadores le darán una puntuación de crédito secuencial (Arvanitis y Gregory, 2001, p. 413).

Para definir calificación SBS, el banco tiene tres inspiraciones principales para medir el riesgo crediticio de sus endeudados. Para empezar, elegir si concede o no crédito a sus clientes, que es la razón por la que los bancos generalmente ordenan a sus clientes según su peligro. En segundo lugar, la estimación del riesgo crediticio es esencial para distribuir las tarifas del préstamo que se ajusten al peligro de sus clientes. Cuanto mayor sea el peligro de un cliente, mayor será el costo del préstamo requerido. Este diferencial de tasas ayuda a cubrir todos los puntos a los que el banco debe mantenerse al día para enfrentar el incumplimiento. Por último, y de acuerdo con un punto de vista total, la estimación del riesgo crediticio es valiosa para tomar los arreglos vitales en la cartera para las desgracias esperadas y ahorra en el caso de que las desgracias sean anormalmente mayores. Portafolio legítimo los ejecutivos requieren que el capital accesible sea adecuado para mantenerse al día con el grado de ejercicios, aceptando desgracias esperadas e imprevistas para un período de tiempo determinado (Arvanitis y Gregory, 2001, p. 412).

Recientemente, la validez de las oficinas de calificación ha disminuido significativamente, aunque esto no implica que el marco de calificación esté debilitado. Además, se han designado otros órganos administrativos. Incluso se ha

abordado la legitimidad y la importancia de los estándares ocultos de la evaluación del riesgo crediticio bancario. Hay diferentes formas de abordar el riesgo crediticio medido, tanto para la falta de pago a plazos como para el peligro de que disminuya la calidad crediticia del prestatario. Las diversas formas de abordar la estimación del riesgo crediticio reaccionan al motivo de dos de los actores más importantes en la estimación del riesgo crediticio: los bancos y los patrocinadores financieros institucionales que intercambian protecciones de obligaciones (Campos, 2012, p. 8).

La estimación del peligro de la cartera es como lo que se puede completar con las obligaciones bancarias, sin embargo, las distinciones radican en la fuente de información y las ramificaciones de la estructura que adoptan los contratos de obligaciones. Por ejemplo, para la estimación del riesgo crediticio de los bonos, la presencia de acuerdos de remuneración y garantía es poco común, sin embargo, el nivel de inclinación en la exigibilidad de varios instrumentos de obligaciones negociables es significativo. Esta estimación se puede percibir desde un punto de vista individual y desde un punto de vista total o conjunto. En el punto de vista individual, la calificación otorgada por una organización externa es el enfoque más obra de arte y generalmente utilizado para medir el riesgo crediticio de los instrumentos de obligación por separado; Siendo este un marcador de referencia expresiva del límite o probabilidad de pago más prominente o menor en el tiempo señalado, tanto de los intereses como de la devolución del jefe producidos mediante contrato de obligación (Samaniego, 2007, p. 78).

En el examen de riesgo, los evaluadores intentan conocer de antemano la posibilidad de esperar desgracias, el tamaño de estas y el segundo exacto en el que pueden ocurrir. En la práctica mundial, a largo plazo, se han llevado a cabo modelos distintivos de evaluación del riesgo crediticio en sustancias financieras (Ramos et al., 2014, p. 34). Borrás (2013) sigue el ritmo de que el modelo social es el más avezado y el menos difícil; su origen depende de la conducta del cliente con el banco y de la investigación de su circunstancia monetaria y monetaria. Poco a poco se contrastan las cifras del cliente y las novedades que tiene en el banco. El elemento decisivo es el juicio y la experiencia del investigador. Sin embargo, en su misma facilidad residen las debilidades que la acompañan: 1) Está representado por un nivel serio de subjetividad, ya que el juicio del examinador es la parte principal.

ii) Se queda corto en un procedimiento organizado, ya que cada elemento aplica los factores que, en general, considera pertinentes para decidir su estrategia con respecto al cliente. iii) No considera las conexiones que mantiene el cliente con diferentes animadores del clima. iv) Se apoya en base a datos registrados. v) No se puede aplicar a clientes que no tengan asociación con el banco. (p. 10-11).

El riesgo crediticio es el peligro de contratiempo por no tener el prestatario (obligacionista) la opción de realizar cuotas completas y oportunas de interés y / o cabeza. El riesgo crediticio tiene dos partes. La primera se conoce como riesgo de incumplimiento, o probabilidad de incumplimiento, es decir, la probabilidad de que un prestatario no pague, descuidando el consentimiento de su compromiso de realizar cuotas completas y convenientes de cabeza e intereses, según las condiciones del contrato. convenio. De la obligación. El segmento posterior es la gravedad de la desgracia en caso de incumplimiento, es decir, la parte del valor de un bono (contando los ingresos desatendidos) que pierde el patrocinador financiero. Una ruptura puede provocar desgracias de diferentes tamaños (Vargas y Mostajo, 2014, p. 9).

No obstante, hay créditos que son menos seguros que otros. El desarrollo en el registro actual es una prioridad más alta que la rebaja, hasta el punto de que conceder el primero infiere información individual de manera consistente o tener antecedentes marcados por el cómplice (cliente) más allá de cualquier investigación de sus recursos, excepto si se ha producido una coincidencia con una garantía. hecho. además, suma según la inclinación general de la sustancia mientras que la rebaja ofrece un estándar de garantía más prominente ya que hay dos tenedores de deuda: el endosante del informe y la persona que lo redescuento. Los créditos individuales, familiares y de Mastercard se consideran en su mayor parte más seguros, debido a su suma y dispersión, que los permitidos a las organizaciones por grandes sumas. El otorgamiento de garantías por parte del banco es en un nivel fundamental excepcionalmente peligroso, debido a que su gasto no puede ser realmente tan alto como un crédito, pero, en caso de incumplimiento por parte del titular de la cuenta clave, el banco debe pagar; De ahí que sean necesarios frente a asegura (Vargas y Mostajo, 2014, p. 5 - 6)

Además, como indican Anson et. al. (2010), bajo esta estrategia se recuerdan cinco partes del riesgo crediticio: I) Probabilidad de incumplimiento:

alude a la probabilidad de que un prestatario incumpla sus compromisos con la Entidad de Intermediación Financiera en cualquier grado. Esta probabilidad depende de una tasa de peligro, un período de tiempo y la instantánea del incumplimiento. ii) Intensidad del incumplimiento: es una acción que permite evaluar la probabilidad contingente de incumplimiento a lo largo de un período de tiempo. iii) Pérdida por incumplimiento: este indicador de gravedad estima la desgracia que experimentaría el prestamista luego de haber encontrado la forma de recuperar los anticipos que se encuentran en incumplimiento. iv) Exposición a la hora del incumplimiento: es la suma total entregada por el prestatario en el momento en que ocurre el incumplimiento. v) Madurez: Representa el desarrollo viable, que computa el desarrollo financiero sobrante de una apertura (p.361-363)

La investigación de la solvencia y el perfil pagador de un cliente está por encima de todas las disciplinas de examen y traducción, pero para que este ciclo sea sólido es fundamental que la información recopilada sea honesta, actual y fiable. Para que la interacción del examen obtenga excelentes resultados, es esencial que la información recopilada sea honesta, actual y confiable. Para que el ciclo de examen obtenga excelentes resultados, es importante contar con datos que, a raíz de la recopilación, deben ser tratados, refinados, diferenciados y verificados antes de ser descifrados. Las Instituciones Monetarias pueden dar informes totalmente significativos sobre otro cliente, ya que tienen datos sobre su disolución, nivel de obligación, facturación y episodios de cuotas. Además, se acercan a conjuntos de datos de morosos que les permiten conocer la circunstancia real de cualquier cliente (Brachfield, 2009, p. 129 - 131).

Quizás el principal ciclo que debe seguir un patrón monetario para asegurar suficiente riesgo crediticio a los ejecutivos es la observación de los créditos que componen la cartera crediticia. Esta interacción debe realizarse mediante una observación y un examen coherente de la disposición y la naturaleza de las carteras de anticipos que mantienen las condiciones monetarias. Además, el jefe del marco monetario también debe examinar incesantemente el arreglo y la naturaleza de las carteras de reconocimiento del marco monetario como un componente de aviso temprano para prevenir la indicación de cualquier emergencia monetaria. Esta investigación puede arrojar decisiones significativas sobre potenciales abatimientos en la fortaleza del marco monetario que pueden presentarse en el largo plazo,

siendo un instrumento que permite que este examen esté conectado a la utilización de redes de cambio (Aparicio et al., 2013, p. 3).

En cuanto a los modelos de evaluación, la norma establece que la entrega del anticipo está controlada por la capacidad de pago del candidato, que, por tanto, se caracteriza fundamentalmente por sus ingresos y antecedentes. Es relevante mencionar que con ingresos comprendemos la entrada y salida de dinero inscrito por una organización, y si las entradas de dinero superan los aumentos, hay un ingreso positivo. A fin de cuentas, enfrentaremos un ingreso negativo cuando los aumentos de efectivo superen los flujos de efectivo (Carbajal, 2009, p. 116).

Debido a los prestatarios no minoristas, su clima monetario, la capacidad de cumplir con sus compromisos incluso con variedades de escala de intercambio o su clima comercial, político o administrativo, el tipo de asegura que respalda el crédito, la naturaleza de la administración también debe ser pensado. de la organización y las caracterizaciones repartidas por diferentes organismos del marco monetario. Por cuenta de los endeudados minoristas, la capacidad de pago se disecciona en función de la paga del candidato, su patrimonio total, la medida de sus diferentes compromisos y la medida de los cargos aceptados para la organización; así como las órdenes de crédito asignadas por diferentes organismos en el marco monetario (Aparicio et al., 2013, p. 4).

A causa de los anticipos a pequeños y pequeños emprendimientos, las organizaciones bajo la dirección de la SBS pueden, juntas, disponer los mínimos marcadores entre el cliente y la organización, que permitan decidir la capacidad de pago a plazos para consentir el compromiso. Cabe señalar que cada organización dirigida tiene diversos métodos para completar la evaluación crediticia, ya que de ella depende el aval por parte de los hábiles especialistas del interior. Del mismo modo, las evaluaciones se pueden introducir en la estructura de la historia, en la que se incluye adicionalmente la base principal del cliente aludido. Estos informes de crédito son además pertinentes para tareas renegociadas o renegociadas. Esta carga de perspectivas está contenida en los Manuales de Procedimientos de cada organización dirigida, los cuales son avalados por su ente regulador (Carbajal, 2009, p. 117-118).

De acuerdo con la Resolución N ° 11356-2008 de la SBS, el puntaje FICO concedido por la SBS para descontar a los tenedores de deuda está controlado en

su mayor parte por la capacidad de pago del prestatario. Esto se resuelve en función de las cualidades de sus ingresos y del nivel de satisfacción de sus compromisos. De igual forma, se piensa en su grado de disolución, las caracterizaciones crediticias asignadas por diferentes organismos en el marco monetario, así como su historial como consumidor, entre otros componentes prudenciales. Debido a los prestatarios minoritarios y los anticipos de préstamos hipotecarios, el puntaje crediticio de la SBS solo piensa en el nivel de consistencia (días que se atrasa financieramente) (Aparicio et al., 2013, p. 5).

Las reglas utilizadas para la caracterización de los ocho tipos de crédito en cada uno de los cinco esquemas crediticios vigentes propuestos por la SBS: Normal, Con Posibles Problemas (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida. Dependiendo de los días financieramente vencidos, la caracterización es más estricta debido a los avances a las organizaciones pequeñas, los avances a las organizaciones en miniatura y los avances de los clientes. Tenga en cuenta que hay algunas medidas de arreglo dentro de las puntuaciones FICO propuestas por la SBS. En el caso de personas endeudadas que mantienen algunos créditos en una organización similar, su agrupación de créditos es el arreglo relacionado con la clasificación de peligro más destacable, considerando todos los aspectos (Aparicio et al., 2013, p. 7).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su finalidad fue básica, porque se orientó a describir la gestión crediticia de la “Caja Huancayo” y el nivel de calificación SBS de sus clientes.

3.1.1. Enfoque.

Cuantitativo

3.1.2. Tipo.

No experimental

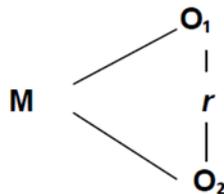
3.1.3. Nivel.

Descriptivo correlacional

3.1.4. Diseño.

La presente investigación se desarrolló siguiendo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional transversal, considerando a Carrasco (2015) solo se observa el comportamiento de las variables tal como se da en su contexto natural. En tanto, es transversal, porque la investigación se limitó a un sólo período de estudio.

Dónde:



M = Muestra de estudio

O1 = Gestión crediticia

O2 = Calificación SBS

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión crediticia

Definición conceptual: Es la política institucional que corresponde a facilitar los flujos de ingresos mediante sistemas de crédito que aseguren

la participación del usuario en el servicio que se ofrece, promover su estancia y evitar su alejamiento; siendo una serie de actividades de la gestión crediticia que se debe de ejecutar para lograr un margen razonable bueno de utilidad ello relacionado a sus costos y gastos (Ríos, 2019, p. 37).

Definición operacional: Se aplicará instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores la eficiencia de la gestión crediticia en la Caja Huancayo - sede Iquitos.

Dimensiones: Políticas de créditos, Proceso de otorgación de créditos, Procedimientos de cobranza.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calificación SBS del cliente

Definición conceptual: Es una evaluación que les hacen a los deudores para poder darle un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no y esta calificación la otorga el Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. Con esa información los acreedores determinarán si otorgan el préstamo, las tasas de interés que cobrarán y el límite de crédito que fijarán. Las entidades del sistema financiero son responsables de clasificar al deudor en una categoría de riesgo, de acuerdo con el tipo de crédito contratado. (Guerrero y Muñoz, 2018, p. 25).

Definición operacional: Se aplicará instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores la clasificación crediticia del cliente deudor según el tipo de crédito otorgado en la Caja Huancayo - sede Iquitos.

Dimensiones: Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales (CPP), Categoría Deficiente, Categoría Dudoso y Categoría Pérdida.

Escala de medición: Ordinal

Definición conceptual: Son operaciones comerciales que realizan diversas empresas dentro de los ejercicios de su propia división de requisitos según las políticas de créditos establecidos, siendo esta una

guía futura para la toma de decisiones. Toda empresa efectúa ventas a crédito con la finalidad de que esta sea cancelada en el marco del mediano o largo plazo, sin embargo, muchas veces existe rebeldía de largo alcance con plazos de pago por sus clientes (Uceda y Villacorta, 2014, p. 14).

Definición operacional: Se aplicó instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores el comportamiento de la variable ventas a crédito y morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC. durante los periodos 2018 – 2021, antes y durante la pandemia del COVID-19.

Dimensiones: Ventas a crédito (S/.), Morosidad (%).

Escala de medición: Nomina

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

La población de estudio de acuerdo a los datos proporcionados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. - sede Iquitos, fueron 150 clientes socios correspondiente al periodo 2021. Según, Carrasco (2015) son el total de las unidades de estudio en una investigación que presentan características similares requeridas para la investigación.

Criterios de inclusión

- Clientes socios activos de la Caja Huancayo - sede Iquitos.
- Clientes socios deudores de algún tipo de crédito otorgado por la Caja Huancayo - sede Iquitos.

Criterios de exclusión

- Socios en proceso de activación de la Caja Huancayo - sede Iquitos.

3.3.2. Muestra.

La muestra estuvo conformada por los 150 socios deudores que integran la Caja Huancayo - sede Iquitos, periodo 2021; siendo necesario delimitar de la siguiente manera:

Tabla 1.

Distribución de la muestra

Nº	Clasificación crediticia del deudor	N.º clientes socios
1	Categoría normal	30
2	Categoría con problemas potenciales	30
3	Categoría deficiente	30
4	Categoría dudosa	30
5	Categoría pérdida	30
	Total	150

3.3.3. Muestreo.

El tipo de muestreo fue no probabilístico intencional por el autor, utilizado en poblaciones donde el experto como conocedor de la misma y utilizando su criterio escoge a las unidades de estudio.

Unidad de análisis: Estuvo conformada por la cartera de clientes morosos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. - sede Iquitos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Se aplicó la encuesta, cuyo propósito según Hernández et al. (2014), es dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó el cuestionario, el cual nos permitió conocer el comportamiento de las variables estudiadas. Las preguntas fueron de tipo cerradas y su medición fue mediante la escala Likert.

3.4.3. Validez.

Juicio de expertos

3.4.4. Confiabilidad.

Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la información se solicitó la lista de socios y los permisos al gerente de agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A - sede Iquitos, para el desarrollo de la investigación. Se procedió a elaborar los instrumentos de investigación, como el cuestionario que serán validados con la técnica de juicio de expertos y confiables por el estadístico de Alpha de Cronbach. Se procedió a identificar y contactar a los socios deudores de la Caja Huancayo, y previamente con su consentimiento se les encuestó por medio de llamadas telefónicas y/o a través de una encuesta piloto creados en Google Drive y enviados por Whatsapp, las cuales tendrán un tiempo crucial para

completarlo. Luego de la recolección de datos, se procedió de forma manual una tabla matriz con el programa Microsoft Excel para luego ser tabulada según los datos obtenidos para su respectivo análisis estadístico. Finalmente se elaboró y se presentó el informe de tesis ante el jurado asignado.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó los métodos de análisis descriptivo e inferencial, debido a la estructura de los objetivos planteados. Los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS v.26, y con la prueba estadística de Chi-Cuadrado (χ^2) se responderá a la hipótesis plantea. Los resultados se están presentando mediante tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

El contenido de la presente investigación cuenta con una estructura ordenada de ideas consecutivas vertidas por el investigador en base a estudios y teorías expuestas por diversos autores. La investigación se basó en los principios éticos internacionales, siendo principalmente el anonimato y confidencialidad de cada uno de los integrantes de la muestra que participarán en el estudio. Los resultados obtenidos son confiables y verídicos y son utilizados únicamente con fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Describir la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021

Tabla 2.

Gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

Calificación SBS	Políticas de crédito						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Normal	5	16.7	8	26.7	17	56.7	30	100
CPP	8	26.7	10	33.3	12	40.0	30	100
Deficiente	6	20.0	14	46.7	10	33.3	30	100
Dudoso	12	40.0	10	33.3	8	26.7	30	100
Pérdida	18	60.0	8	26.7	4	13.3	30	100
Total	49	32.7	50	33.3	51	34.0	150	100

Interpretación

En la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 17 casos que representan el 56.7% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 5 casos que representa el 16.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 12 casos que representan el 40% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 8 casos que representa el 26.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 14 casos que representan el 46.7% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión dudoso, de los 30 casos observados, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 12 casos que representa el 40% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 4 casos que representan el 13.3% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. En

resumen, en cuanto a la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 34% se observó un nivel eficiente, en el 33.3% se observó nivel regular y finalmente en el 32.7% se observó un nivel ineficiente.

4.2. Describir la gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

Tabla 3.

Gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021

Calificación SBS	Proceso de otorgación de créditos						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Normal	2	6.7	6	20.0	22	73.3	30	100
CPP	4	13.3	10	33.3	16	53.3	30	100
Deficiente	10	33.3	10	33.3	10	33.3	30	100
Dudoso	14	46.7	8	26.7	8	26.7	30	100
Pérdida	18	60.0	7	23.3	5	16.7	30	100
Total	48	32.0	41	27.3	61	40.7	150	100

Interpretación

En la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 22 casos que representan el 73.3% se observó un nivel eficiente, en 6 casos que representan el 20% se observó un nivel regular y en 2 casos que representa el 6.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 16 casos que representan el 53.3% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 4 casos que representa el 13.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 10 casos que representa el 33.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión dudoso, de los 30 casos observados, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 14 casos que representa el 46.7% se observó un nivel ineficiente. En la

dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 5 casos que representan el 16.7% se observó un nivel eficiente, en 7 casos que representan el 23.3% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. En resumen, en cuanto a la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 40.7% se observó un nivel eficiente, en el 27.3% se observó nivel regular y finalmente en el 32% se observó un nivel ineficiente.

4.3. Describir la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

Tabla 4.

Gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

Calificación SBS	Procedimientos de cobranza						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Normal	6	20.0	7	23.3	17	56.7	30	100
CPP	6	20.0	10	33.3	14	46.7	30	100
Deficiente	8	26.7	12	40.0	10	33.3	30	100
Dudoso	16	53.3	8	26.7	6	20.0	30	100
Pérdida	18	60.0	8	26.7	4	13.3	30	100
Total	54	36.0	45	30.0	51	34.0	150	100

Interpretación

En la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 17 casos que representan el 56.7% se observó un nivel eficiente, en 7 casos que representan el 23.3% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 14 casos que representan el 46.7% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 12 casos que representan el 40% se observó un nivel regular y en 8 casos que representa el 26.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión dudoso, de los

30 casos observados, en 6 casos que representan el 20% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 16 casos que representa el 53.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 4 casos que representan el 13.3% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. En resumen, en cuanto a la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 34% se observó un nivel eficiente, en el 30% se observó nivel regular y finalmente en el 36% se observó un nivel ineficiente.

4.4. Influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

Tabla 5.

Gráfico de consistencia entre la gestión crediticia y la calificación SBS

Calificación SBS	Gestión crediticia			Total
	Ineficiente	Regular	Eficiente	
Normal	4	7	19	30
CPP	6	10	14	30
Deficiente	8	12	10	30
Dudoso	14	9	7	30
Pérdida	18	8	4	30
Total	50	46	54	150

Interpretación:

De la tabla N° 5, decimos que, de 30 casos observados, para la Calificación SBS: Normal está el nivel Eficiente con el número más alto de casos observados que son 19, seguido de 18 de 30 casos observados tenemos en el nivel Ineficiente a la Calificación SBS: Pérdida. Continuando, podemos observar en la tabla que se tiene 14 casos en las Calificaciones SBS: Dudoso y CPP; estos están ubicados en los niveles Ineficiente y Eficiente respectivamente. Por último se puede observar que para la Calificación SBS: Deficiente con 12 de los 30 casos observados.

Tabla 6.

Resultados de la prueba chí cuadrado entre las variables Gestión crediticia y Calificación SBS de los clientes

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,06 1 ^a	8	.000
Razón de verosimilitudes	28.31 4	8	.000
Asociación lineal por lineal	25.47 6	1	.000
N de casos válidos	150		

Interpretación

Podemos apreciar que el valor del chi cuadrado de Pearson es de 28.061 con un grado de libertad de 8 y con un grado de significancia bilateral de 0,000 lo cual indica que se tiene que rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa. De tal manera que “La gestión crediticia influye significativamente en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021”.

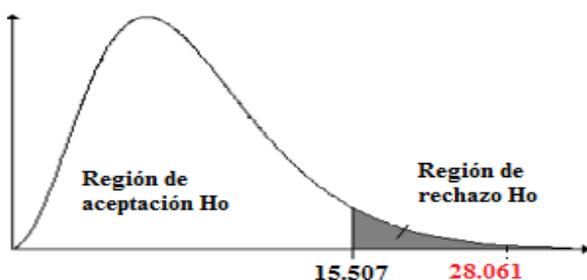


Figura 1. Zona de Aceptación Probabilística - Chi Cuadrado

Interpretación

Considerando el valor de Chi Cuadrado, podemos ver que se encuentra en el área de rechazo de la Hipótesis nula. Con lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, describir la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. A la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 34% se observó un nivel eficiente, en el 33.3% se observó nivel regular y finalmente en el 32.7% se observó un nivel ineficiente. Si nos movemos en todo el ámbito del análisis tenemos que en la dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 4 casos que representan el 13.3% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. en la dimensión dudoso, de los 30 casos observados, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 12 casos que representa el 40% se observó un nivel ineficiente. en la dimensión deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 14 casos que representan el 46.7% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 12 casos que representan el 40% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 8 casos que representa el 26.7% se observó un nivel ineficiente. Y en la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 17 casos que representan el 56.7% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 5 casos que representa el 16.7% se observó un nivel ineficiente

Tenemos al investigador Pérez, G. y Saavedra, L. (2020), donde aplicó una Lista de cotejo en la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, entidad Juanjuí - 2018. Ya que siendo una especie de investigación correlacional clara con una metodología cuantitativa. Aplicando el procedimiento de percepción, lista de verificación del instrumento aplicado los investigadores concluyeron que los créditos que ejerce la junta aplicada en el establecimiento monetario no se cumplen en un 60%, siendo estos la valoración frente a los clientes, así como el interés por cuotas, haciendo ejercicios según los planteamientos y

comprobaciones incesantes. Las deficiencias introducidas han generado una deficiencia de S / 55,262.00, donde los archivos de liquidez en el período 2018 fueron bajos y no normales para períodos pasados. Se resolvió que el crédito a los ejecutivos influye fundamentalmente en la liquidez de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, entidad Juanjuí, 2018 ($p < 0.05$)).

Por otro lado, en la Auditoría de crédito a los ejecutivos y beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). Donde fue una investigación ilustrativa clara con metodología cuantitativa. Bajo un plan no exploratorio que estuvo compuesta por 365 documentos crediticios supervisados y 32 colegas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma. En este artículo científico se terminó concluyendo que no hay más que mal crédito la junta en la matrícula de crédito y surtido de profesores o en las medidas de evaluación para conceder un anticipo, descuido y chequeo de peligros y cartera vencida. No hay nada más que mal crédito que la junta examina los ensayos de consultores de crédito y surtido, por ejemplo, información sobre la estrategia de layaway y los elementos para realizar la evaluación de crédito, el respaldo y la recuperación, debido a la forma en que no obtienen una preparación constante; Esto genera un riesgo crediticio que influye negativamente en la productividad de la Cooperativa.

En cuanto al segundo objetivo específico, describir la gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. A la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 40.7% se observó un nivel eficiente, en el 27.3% se observó nivel regular y finalmente en el 32% se observó un nivel ineficiente. Todo eso se expresa de la siguiente manera, en la dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 5 casos que representan el 16.7% se observó un nivel eficiente, en 7 casos que representan el 23.3% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. en la dimensión dudoso, de los 30 casos observados, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 14 casos que representa el 46.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión

deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 10 casos que representa el 33.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 16 casos que representan el 53.3% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 4 casos que representa el 13.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 22 casos que representan el 73.3% se observó un nivel eficiente, en 6 casos que representan el 20% se observó un nivel regular y en 2 casos que representa el 6.7% se observó un nivel ineficiente.

Medina, M. (2015) con su investigación de otorgación de créditos y su relación con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced del cantón Ambato. Se obtuvo de un total de 176 documentos que contuvieron datos que la propia Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced cedió para efectos prácticos de la presente investigación y su análisis. Concluye que el proceso de otorgamiento de créditos tuvo incidencia significativa con el índice de morosidad de la Cooperativa ($Z_c = 4,4 > Z_t = 1,96$). Además, se evidenció que los asesores de crédito incumplen con exigir a los clientes la presentación de todos los requisitos que estipula el reglamento interno, previo la concesión de un crédito, lo que conlleva a que la tasa de morosidad es alta en contraste con otras instituciones financieras. Mientras que los investigadores Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A. (2020); terminó concluyendo que el incremento de irregularidades entre el período diseccionado de 2016 a 2020 se vio impactado por el incumplimiento de las cuotas de crédito entre los primeros 30 y 60 días, debido a la deficiencia de compra y / o cuestiones momentáneas con respecto a los clientes, por ejemplo, desempleo a partir de ahora debido a la pandemia de Covid que influye monetariamente, lo que hace que el cliente prestatario tenga problemas en su control de compra y genere obligaciones excesivas.

En cuanto al tercer objetivo específico, describir la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los

clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. A la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021, en el 34% se observó un nivel eficiente, en el 30% se observó nivel regular y finalmente en el 36% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión pérdida, de los 30 casos observados, en 4 casos que representan el 13.3% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 18 casos que representa el 60% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión dudoso, de los 30 casos observados, en 6 casos que representan el 20% se observó un nivel eficiente, en 8 casos que representan el 26.7% se observó un nivel regular y en 16 casos que representa el 53.3% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión deficiente, de los 30 casos observados, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel eficiente, en 12 casos que representan el 40% se observó un nivel regular y en 8 casos que representa el 26.7% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión CPP, de los 30 casos observados, en 14 casos que representan el 46.7% se observó un nivel eficiente, en 10 casos que representan el 33.3% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente. En la dimensión normal, de los 30 casos observados, en 17 casos que representan el 56.7% se observó un nivel eficiente, en 7 casos que representan el 23.3% se observó un nivel regular y en 6 casos que representa el 20% se observó un nivel ineficiente.

Pizzán, S. (2020), concluye que la gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez de la empresa ($p < 0.05$). Las actividades de gestión de créditos y cobranzas no se cumplen en un 68.18%, mientras el 31.82% de las actividades si se llegan a cumplir. Con respecto al ratio liquidez general, se evidencio una disminución en las ratios año tras año, siendo 2019 y 2020 (2.33 y 1.92). Mientras que Dávalos, M. (2017) concluye que La ausencia de correspondencia con respecto a los créditos vencidos influye en la dinámica, y es vital que la organización ejecute enfoques de crédito material, y estos deben ser respaldados por registros de origen para garantizar que el cliente consienta su pago. De esta forma se puede disminuir el peligro. Mientras que Villalobos, K. (2018), concluyó que hay un efecto

inmediato en el Banco de Costa Rica de acuerdo con las evaluaciones por registros dudosos, pago de primas y la retención que el Banco debería necesitar para cubrir estas desgracias por pésimas obligaciones. Se rastreó que las explicaciones detrás de la falta de pago fueron la alta tasa de desempleo y la reducción del movimiento financiero, donde los tenedores de deuda con pago gratuito experimentaron problemas para pagar los créditos de sus compradores.

En cuanto al objetivo general de la presente investigación fue el de determinar la influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. Considerando el valor de Chi Cuadrado 28.061, podemos ver que se encuentra en el área de rechazo de la Hipótesis nula. Con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Se pudo apreciar que el valor del Chi cuadrado de Pearson es de 28.061 con 8 grados de libertad y con un grado de significancia bilateral de 0,000 lo cual indica que se tiene que rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa. De tal manera que “La gestión crediticia influye significativamente en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021”. Va en completo acuerdo con el autor Gómez, I. (2019) donde el riesgo crediticio que los ejecutivos impacta decididamente en el control de las irregularidades, con una alta conexión segura entre los factores ($r = 0,68$; $p < 0,05$). Se rastreó que la Cooperativa no ha completado un riesgo crediticio satisfactorio de los ejecutivos, en su entusiasmo expansionista (desarrollo) y la ausencia de métodos únicos de confirmación domiciliaria y la ausencia de seguimiento de los enfoques y metodología establecidos en las Oficinas.

El investigador Gárate, J. (2017), donde quiso demostrar la relación entre la “Gestión del Riesgo de Crédito y el Incumplimiento en clientes de la porción de negocio de BBVA Continental, Moyobamba, 2016”. Bajo un plan transversal no exploratorio, un ejemplo compuesto por 32 documentos crediticios de cartera atrasada de clientes durante el año de la investigación realizada. El autor de este precedente antes mencionado determinó que existe una conexión crítica entre el riesgo crediticio de los ejecutivos y las irregularidades en los clientes de la parte de negocio de BBVA Continental ($p < 0,05$). El grado de riesgo crediticio del tablero en los clientes se evaluó como

razonable (44%), lo que demuestra que la mayor parte no tenía el perfil importante para concederles un avance. El grado de mala conducta según el arreglo SBS que prevaleció en BBVA fue típico (87,5%) y 12,5% como clientes con problemas esperados. Pero Guerrero, Y. y Muñoz, F. en su investigación donde se tituló “Crédito al directorio y su efecto en las secuelas de Caja Rural Lambayeque S.A. 2015 – 2016. Siendo esta una investigación informativa, concluyó que ese crédito del directorio afectó adversamente a la organización hacia fines del 31 de diciembre de 2015 en 5.8% comparable a S / 2,504,680.00 y al 31 de diciembre de 2016 en 5.1% idéntico a S / 2,559,565.00 por la baja calidad de los datos con los que era accesible para dar los créditos, dado que una gran parte de los investigadores de crédito no respetan las reglas de los arreglos, las pautas, las técnicas y las reglas internas, ya que estas son por olvido y otras decididas a comisionar.

En otro rubro el investigador Ramírez, O. (2015) En su estudio realizado referente a la “Gestión crediticia del área agrícola y su incidencia socioeconómica en los clientes del banco nacional de Fomento sucursal Quevedo. Periodo 2013–2014” Concluyó que la gestión crediticia incide positivamente en el desarrollo socioeconómico de los Clientes del Banco Nacional de Fomento ($p < 0.05$). La institución crediticia Banco Nacional del Fomento (BNF) cuenta con un sistema de gestión crediticia considerado inadecuado por los clientes. Los datos de las encuestas determinaron que el 53% de los clientes presentaron un nivel de endeudamiento medio, el 35% un nivel alto, y un 12% un nivel bajo de endeudamiento.

VI. CONCLUSIONES

6.1. De acuerdo con nuestro objetivo general, y al realizar la prueba de Chi-cuadrado, concluimos que la Gestión Crediticia se relaciona significativamente con la Calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.

6.2. En cuanto al nivel de gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; El nivel más alto de casos observados en esta dimensión es en la Calificación SBS: Pérdida con 18 casos, estos casos son equivalentes al 60%; estos casos están ubicados en el nivel Ineficiente referentes a las Políticas de créditos; mientras que en la Calificación SBS: Normal se observa en el nivel eficiente con 17 casos (56.7%). Seguido de la Calificación SBS: Deficiente con 14 casos que equivale al 46.7% de los 30 casos observados ubicado en el nivel Regular. Finalmente se obtuvo 12 casos para las Calificaciones SBS: CPP y Dudoso, en el nivel eficiente e ineficiente respectivamente, que corresponden a 40% de los 30 casos observados en cada dimensión.

6.3. En cuanto al nivel de gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; El nivel más alto de casos observados en esta dimensión es en la Calificación SBS: Normal con 22 casos, estos casos son equivalentes al 73.3%; estos casos están ubicados en el nivel Eficiente referentes a las Proceso de otorgación de créditos; mientras que en la Calificación SBS: Pérdida se observa en el nivel Ineficiente con 18 casos (60%). Seguido de la Calificación SBS: CPP con 16 casos que equivale al 53.3% de los 30 casos observados ubicado en el nivel Eficiente. Finalmente se obtuvo 14 casos para las Calificaciones SBS: Dudoso, en el nivel ineficiente, que corresponden a 46.7% de los 30 casos observados.

6.4. En cuanto al nivel de gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; El nivel más alto de casos observados en esta dimensión es en la Calificación SBS: Pérdida con 18 casos, estos casos son equivalentes al 60%; estos casos están ubicados en el nivel Ineficiente referentes a las Procedimientos de cobranza; mientras que en la Calificación SBS: Normal se observa en el nivel Eficiente con 17 casos (56.7%). Seguido de la Calificación SBS: Dudoso con 16 casos que equivale al 53.3% de los 30 casos observados ubicado en el nivel Ineficiente. En el nivel

Eficiente de Procedimientos de cobranza con 14 de los 30 casos observados equivalentes al 46.7% pertenecen a la Calificación SBS: CPP. Finalmente se obtuvo 12 casos para las Calificaciones SBS: Dudoso, en el nivel Regular, que corresponden a 40% de los 30 casos observados.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Mejorar la gestión crediticia buscando mayor satisfacción de los clientes, con seguimiento cercano a la labor de los analistas de créditos, visita a principales clientes y mayores facilidades crediticias.
- 7.2. Realizar retroalimentación constante a los colaboradores de la oficina para mejorar sus capacidades relacionadas a la política de créditos y la atención del cliente.
- 7.3. Realizar retroalimentación constante y reuniones proactivas que busquen analizar los procesos internos vinculados al negocio con el fin de mejorarlos, así como reconocer los resultados de aquellos que realizan de mejor manera su labor.
- 7.4. Buscar mejorar los procedimientos de cobranza que aplican a los clientes de dicha entidad; asimismo, evaluar los compromisos de pago de los clientes mes a mes para mantener un control suficiente de los créditos.

REFERENCIAS

- Aguilar Andia, G. y Camargi Cardenas, G. (2004). Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Institutos de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, IEP, Lima – Perú.
- Aguirre, P. (2009). MYPE (Micro y Pequeña Empresa), Perú. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>.
- Alvarado, J, Portocarrero, F, Trivelli, C. (2012). Microcrédito en el Perú quienes piden, quienes dan. Primera Edición. Editorial: Consorcio de Investigación económica y social. Lima: IEP, CIES, CEPES, IEP.
- Aparicio, C., Gutierrez, J., Jaramillo, M. y Moreno, H. (2013). Indicadores Alternativos de Riesgo de Crédito en el Perú: Matrices de Transición Crediticia Condicionadas al Ciclo Económico. Documento de Trabajo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Perú.
- Avalos, A. (2015). “Caracterización del uso de las fuentes de financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de imprenta en el distrito de Chimbote, provincia de Santa – 2015” (tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual?ejemplar=0000041281>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2017). Reporte de Estabilidad Financiera. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006) Gestión de Calidad, Primera Edición. España. Editorial Pearson Educación S.A.

- Carrasco, D. (2014). Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2005 – 2011. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf. (p.9-80)
- Carrasco, D. (2014). Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2015 – 2011. Chiclayo – Perú: Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Trujillo – Perú: Tesis Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cantuta, M., & Moreno, F. (2015). El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013. Repositorio de Tesis Universidad Privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1479>
- Chero, A. (2014). Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035623>
- Chiavenato, I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Tercera Edición. Editorial McGraw – Hill. México.
- Coral Mendoza, F. (2010). Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009. Tesis de titulación profesional de Economía, Universidad de Piura. Perú.

- Dávalos, M. C. (2017). La Gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4347>
- Díaz Quevedo, O. (2009). Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano. Banco Central de Bolivia, Bolivia
- Farraro, C. (2011). Financiamiento de las PYME en América Latina. Recuperado de <http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/09426.pdf>. Pág. 12
- Fernández, F. (sf). Consideraciones sobre las Mype (Pyme en España). Recuperado de <https://www.fogapi.com.pe/assets/consideraciones-sobre-la-mype----web.pdf>
- Franco, M., Gómez, F., & Serrano, K. (2019). Determinantes del acceso al crédito para la Pyme del Ecuador. Revista Conrado, 15(67), 295–303. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n67/1990-8644-rc-15-67-295.pdf>
- Gárate, J. (2017). Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>
- García T., Galo H., Villafuerte O. Marcelo, (2014) Las restricciones al financiamiento de las Pymes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25739666004>
- Gestión. (2020). Coronavirus en Perú: Gobierno amplía cuarentena hasta el 30 de junio. Diario Gestión. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-gobierno-amplia-estado-de-emergencia-hasta-el-30-de-junio-noticia/>
- Gómez, I. (2019). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12866>

- Guerrero, Y. M., & Muñoz, F. I. (2018). Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015–2016. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1599>
- Guillen, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014–2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17–23. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoyos, B. R. (2013). *Plan de marketing: diseño, implementación y control*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10732876>
- Huayta, N. S., Mamani, D. M., & Quispe, C. E. (2020). Causas de morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en la región altoandina durante el contexto del COVID-19. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Puno. <http://repositorio-dev.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4335>
- Jallo, V. E. (2020). Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 - 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14572>
- INEI (2014) Resultados de la encuesta de Micro y Pequeña empresa. 2013. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones-digitales/Est/Lib1139/libro.pdf>
- Kong, J, Moreno J, (2014) Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José en el periodo 2010- 2012. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis de pregrado).Lambayeque. Perú. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf

Lara Rubio, J. (2010). La Gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Microfinanzas en el Perú. Tesis Doctoral de la Universidad de Granada, España.

Lizárraga, N. (2013). Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Región La Libertad – 2012. Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1

Llerena Farfan, M. (2012). Riesgo Crediticio y su Implicancia en la Gestión Financiera y Económica en la Cartera de Créditos de la EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A. – 2012. Tesis de titulación profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Medina, M. A. (2015). El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced del cantón Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/16765>

Mendoza. C. (2006). Operaciones bancarias II, Primera edición Editorial Universidad Inca Garcilaso: Programa Especial de Profesionalización en Ciencias Administrativas de la facultad de Ciencias Administrativas. Perú

Morales, M. (2014). Elevado índice de morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S. A. – Agencia Chepén Periodo 2012. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2873>

Murillo Flores, K. y Huaman Camones, B. (2012). Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquita durante el periodo 2010. Tesis de titulación profesional

de Contador Público, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz, Perú.

Pally, U. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014. Repositorio de Tesis Universidad nacional del Altiplano:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5

Pérez, G. P., & Saavedra, L. K. (2020). Gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, agencia Juanjuí – 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47782>

Periche, G. S., Ramos, E. V., & Chamolí, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Revista de Investigación Valdizana, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Pizzán, S. L. (2020). Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3858>

Portocarrero, F. (2000). Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas. Primera Edición. Editorial: Centro de Investigación de Universidad del Pacífico. Lima

Ramírez, O. (2015). Gestión crediticia del área agrícola y su incidencia socioeconómica en los clientes del banco nacional de Fomento sucursal Quevedo. Periodo 2013–2014. Plan de capacitación interinstitucional. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5737>

- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, Ecuador. <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>
- Reyna, R. (2008) Incidencia del financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito Nuevo Chimbote en el período 2005 – 2006 (Tesis de maestría) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
- Rodríguez, S. (2015). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la MYPE, sector comercio, productos agrícolas del distrito de Moro. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000035041>
- Salvador Solsol, E. (2011). Principales Determinantes microeconómicos de la morosidad en créditos PYME en Caja Trujillo en la Provincia de Trujillo Durante el Periodo 2005 – 2010. Tesis de titulación profesional de Economía, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Sanguil, A. G. (2014). Sistema de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/330>
- SBS. (2008). Cálculo de la provisión genérica para los créditos directos según la Resolución SBS N ° 11356-2008. Obtenido de <http://www.excel-avanzado.com/19612/provisiones-genericas-para-creditos-directos-sbs.html>
- Villalobos, K. V. (2018). Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017. (Tesis de maestría). Universidad Técnica

Nacional,

Costa

Rica.

<http://repositorio.utn.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/207>

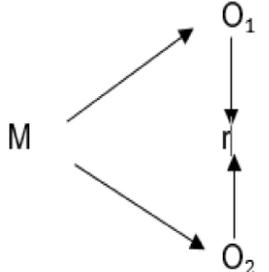
Weston, F., & Brigham, E. (1996). Fundamentos de la Administración Financiera.
México.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Influencia de la Gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿De qué manera influye la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021? ¿Cuál es el nivel de la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo sede Iquitos 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.</p> <p>Objetivos específicos Describir la gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. Describir la gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. Describir la gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.</p>	<p>Hipótesis general H_i: La gestión crediticia influye significativamente en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: La gestión crediticia en su dimensión Políticas de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular. H₂: La gestión crediticia en su dimensión Proceso de otorgación de créditos en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular. H₃: La gestión crediticia en su dimensión Procedimientos de cobranza en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021; es de nivel regular.</p>	<p>Técnica Se emplearán la Encuesta y el Análisis documental.</p> <p>Instrumentos Considerando la naturaleza del problema y los objetivos planteados, los instrumentos que se adoptarán serán el Cuestionario de preguntas y Guía de análisis documental.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>La presente investigación se desarrollará siguiendo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Esquema:</p> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra de estudio O1 = Gestión crediticia O2 = Calificación SBS r = Relación entre las variables de estudio</p>	<p>Población La población de estudio de acuerdo a los datos proporcionados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. - sede Iquitos, serán 150 clientes socios que presentan deuda de un crédito solicitado al periodo 2021</p> <p>Muestra La muestra a considerar será el total de la población de estudio, y estará delimitado según la clasificación crediticia del deudor.</p> <p>Muestreo Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, a criterio del investigador.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1012 312 1348 347">Variables</th> <th data-bbox="1357 312 1630 347">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1012 354 1348 587" rowspan="3">Gestión crediticia</td> <td data-bbox="1357 354 1630 418">Políticas de créditos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 424 1630 520">Proceso de otorgación de créditos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 526 1630 587">Procedimientos de cobranza</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1012 593 1348 986" rowspan="5">Calificación SBS de los clientes</td> <td data-bbox="1357 593 1630 635">Categoría Normal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 641 1630 737">Categoría con Problemas Potenciales (CPP)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 743 1630 807">Categoría Deficiente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 813 1630 861">Categoría Dudoso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 868 1630 986">Categoría Pérdida</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión crediticia	Políticas de créditos	Proceso de otorgación de créditos	Procedimientos de cobranza	Calificación SBS de los clientes	Categoría Normal	Categoría con Problemas Potenciales (CPP)	Categoría Deficiente	Categoría Dudoso	Categoría Pérdida	 <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre>
Variables	Dimensiones														
Gestión crediticia	Políticas de créditos														
	Proceso de otorgación de créditos														
	Procedimientos de cobranza														
Calificación SBS de los clientes	Categoría Normal														
	Categoría con Problemas Potenciales (CPP)														
	Categoría Deficiente														
	Categoría Dudoso														
	Categoría Pérdida														

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

Influencia de la Gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión crediticia	Es la política institucional que corresponde a facilitar los flujos de ingresos mediante sistemas de crédito que aseguren la participación del usuario en el servicio que se ofrece, promover su estancia y evitar su alejamiento; siendo una serie de actividades de la gestión crediticia que se debe de ejecutar para lograr un margen razonable bueno de utilidad ello relacionado a sus costos y gastos (Ríos, 2019, p. 37).	Se aplicará instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores la eficiencia de la variable gestión crediticia en la Caja Huancayo - sede Iquitos.	Políticas de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas evaluativas de créditos - Procedimientos supervisados por el ente financiero - Políticas y procedimientos de seguridad 	Ordinal
			Proceso de otorgación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación de los solicitantes - Situación financiera del solicitante - Análisis del valor de crédito del solicitante - Aceptación o rechazo de la solicitud de crédito 	

			Procedimientos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia del cobro - Negociación del cobro - Medio de cobro - Seguimiento de cobro 	
Calificación SBS del cliente	Es una evaluación que les hacen a los deudores para poder darle un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no y esta calificación la otorga el Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. Con esa información los acreedores determinarán si otorgan el préstamo, las tasas de interés que cobrarán y el límite de crédito que fijarán. Las entidades del sistema financiero son responsables de clasificar al deudor en una categoría de riesgo, de acuerdo al tipo de crédito contratado. (Guerrero y Muñoz, 2018, p. 25).	Se aplicará instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores la clasificación crediticia del cliente deudor según el tipo de crédito otorgado en la Caja Huancayo - sede Iquitos.	Categoría Normal	- Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 30 días.	Nominal
			Categoría con Problemas Potenciales (CPP)	- Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	
			Categoría Deficiente	- Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	
			Categoría Dudoso	- Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.	
			Categoría Pérdida	- Atrasos mayores a 365 días.	

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

Guía de análisis documental

La presente ficha tiene por finalidad identificar la clasificación crediticia del cliente deudor según el tipo de crédito solicitado en la Caja Huancayo, sede Iquitos - periodo 2021.

Nº cliente	Tipo de crédito otorgado	% Morosidad	Calificación SBS de los clientes socios que presentan deudas (Dic. 2021)				
			Normal (retraso de pago <30 días)	CPP (retraso de pago <60 días)	Deficiente (retraso de pago <120 días)	Dudoso (retraso de pago <365 días)	Pérdida (retraso de pago ≥365 días)
1	Crédito Microempresa		1				
2	Crédito Pequeña Empresa		1				
3	Crédito Microempresa		1				
4	Crédito Microempresa		1				
5	Crédito Microempresa		1				
6	Crédito Microempresa		1				
7	Crédito Pequeña Empresa		1				
8	Crédito Microempresa		1				
9	Crédito Pequeña Empresa		1				
10	Crédito Pequeña Empresa		1				
11	Crédito Microempresa		1				
12	Crédito Hipotecario		1				
13	Crédito Pequeña Empresa		1				
14	Crédito Pequeña Empresa		1				
15	Crédito Pequeña Empresa		1				
16	Crédito Pequeña Empresa		1				
17	Crédito Microempresa		1				
18	Crédito consumo		1				
19	Crédito Pequeña Empresa		1				
20	Crédito Pequeña Empresa		1				

21	Crédito Pequeña Empresa		1			
22	Crédito Microempresa		1			
23	Crédito Pequeña Empresa		1			
24	Crédito Pequeña Empresa		1			
25	Crédito consumo		1			
26	Crédito Microempresa		1			
27	Crédito Microempresa		1			
28	Crédito Pequeña Empresa		1			
29	Crédito Pequeña Empresa		1			
30	Crédito consumo		1			
31	Crédito Microempresa			1		
32	Crédito Microempresa			1		
33	Crédito consumo			1		
34	Crédito consumo			1		
35	Crédito Microempresa			1		
36	Crédito consumo			1		
37	Crédito Pequeña Empresa			1		
38	Crédito consumo			1		
39	Crédito Microempresa			1		
40	Crédito Microempresa			1		
41	Crédito Microempresa			1		
42	Crédito consumo			1		
43	Crédito Microempresa			1		
44	Crédito Microempresa			1		
45	Crédito Microempresa			1		
46	Crédito Pequeña Empresa			1		
47	Crédito Microempresa			1		
48	Crédito Microempresa			1		
49	Crédito Microempresa			1		
50	Crédito Microempresa			1		

51	Crédito Microempresa			1			
52	Crédito Microempresa			1			
53	Crédito Microempresa			1			
54	Crédito Hipotecario			1			
55	Crédito consumo			1			
56	Crédito Microempresa			1			
57	Crédito consumo			1			
58	Crédito consumo			1			
59	Crédito Microempresa			1			
60	Crédito Microempresa			1			
61	Crédito consumo				1		
62	Crédito consumo				1		
63	Crédito consumo				1		
64	Crédito consumo				1		
65	Crédito Microempresa				1		
66	Crédito Microempresa				1		
67	Crédito Microempresa				1		
68	Crédito Microempresa				1		
69	Crédito Microempresa				1		
70	Crédito Microempresa				1		
71	Crédito consumo				1		
72	Crédito Microempresa				1		
73	Crédito Microempresa				1		
74	Crédito Microempresa				1		
75	Crédito Microempresa				1		
76	Crédito consumo				1		
77	Crédito consumo				1		
78	Crédito consumo				1		
79	Crédito consumo				1		
80	Crédito Microempresa				1		

81	Crédito Microempresa				1		
82	Crédito Microempresa				1		
83	Crédito Microempresa				1		
84	Crédito Microempresa				1		
85	Crédito Microempresa				1		
86	Crédito consumo				1		
87	Crédito consumo				1		
88	Crédito consumo				1		
89	Crédito Microempresa				1		
90	Crédito Microempresa				1		
91	Crédito Microempresa					1	
92	Crédito Microempresa					1	
93	Crédito Microempresa					1	
94	Crédito Microempresa					1	
95	Crédito Microempresa					1	
96	Crédito Microempresa					1	
97	Crédito Microempresa					1	
98	Crédito Microempresa					1	
99	Crédito Microempresa					1	
100	Crédito Microempresa					1	
101	Crédito Microempresa					1	
102	Crédito Microempresa					1	
103	Crédito Microempresa					1	
104	Crédito Pequeña Empresa					1	
105	Crédito Pequeña Empresa					1	
106	Crédito Consumo					1	
107	Crédito Consumo					1	
108	Crédito Consumo					1	
109	Crédito Consumo					1	
110	Crédito Consumo					1	

111	Crédito Consumo					1	
112	Crédito Consumo					1	
113	Crédito Consumo					1	
114	Crédito Pequeña Empresa					1	
115	Crédito Consumo					1	
116	Crédito Consumo					1	
117	Crédito Consumo					1	
118	Crédito Consumo					1	
119	Crédito Consumo					1	
120	Crédito Hipotecario					1	
121	Crédito Pequeña Empresa						1
122	Crédito Microempresa						1
123	Crédito Microempresa						1
124	Crédito Microempresa						1
125	Crédito Microempresa						1
126	Crédito Microempresa						1
127	Crédito Microempresa						1
128	Crédito Microempresa						1
129	Crédito Microempresa						1
130	Crédito Microempresa						1
131	Crédito Microempresa						1
132	Crédito Microempresa						1
133	Crédito Microempresa						1
134	Crédito Microempresa						1
135	Crédito Microempresa						1
136	Crédito Consumo						1
137	Crédito Consumo						1
138	Crédito Consumo						1
139	Crédito Consumo						1
140	Crédito Consumo						1

141	Crédito Consumo						1
142	Crédito Consumo						1
143	Crédito Consumo						1
144	Crédito Consumo						1
145	Crédito Consumo						1
146	Crédito Consumo						1
147	Crédito Pequeña Empresa						1
148	Crédito Consumo						1
149	Crédito Microempresa						1
150	Crédito Microempresa						1

Base de datos

N°	Políticas de créditos	Proceso de otorgación de créditos	Procedimientos de cobranza	Gestión crediticia	Gestión Crediticia Valor	Calificación SBS
1	6	7	8	21	Ineficiente	Pérdida
2	7	6	8	21	Ineficiente	Pérdida
3	13	14	13	40	Eficiente	Normal
4	14	15	14	43	Eficiente	Deficiente
5	10	10	9	29	Regular	CPP
6	12	9	9	30	Regular	CPP
7	13	14	15	42	Eficiente	CPP
8	6	7	6	19	Ineficiente	Dudoso
9	12	9	12	33	Regular	Dudoso
10	13	15	14	42	Eficiente	CPP
11	6	8	7	21	Ineficiente	Pérdida
12	13	13	15	41	Eficiente	Normal
13	8	5	7	20	Ineficiente	Pérdida
14	11	9	9	29	Regular	CPP
15	14	13	14	41	Eficiente	Normal
16	5	6	5	16	Ineficiente	Normal
17	7	7	6	20	Ineficiente	Dudoso
18	7	6	7	20	Ineficiente	Pérdida
19	13	15	13	41	Eficiente	Normal
20	11	11	11	33	Regular	Dudoso
21	14	14	13	41	Eficiente	Normal
22	14	13	14	41	Eficiente	Normal
23	14	14	14	42	Eficiente	CPP
24	15	15	15	45	Eficiente	Pérdida
25	6	5	7	18	Ineficiente	Deficiente
26	8	8	7	23	Ineficiente	Pérdida
27	10	9	11	30	Regular	Deficiente
28	5	8	6	19	Ineficiente	Dudoso
29	11	12	5	28	Regular	Normal

30	15	15	14	44	Eficiente	Pérdida
31	10	10	11	31	Regular	Deficiente
32	14	13	13	40	Eficiente	Normal
33	6	5	8	19	Ineficiente	Dudoso
34	15	14	13	42	Eficiente	CPP
35	6	7	7	20	Ineficiente	Dudoso
36	12	11	10	33	Regular	Dudoso
37	8	6	7	21	Ineficiente	Pérdida
38	9	9	9	27	Regular	Normal
39	9	13	12	34	Regular	Pérdida
40	12	12	11	35	Regular	Pérdida
41	14	14	13	41	Eficiente	Normal
42	14	15	13	42	Eficiente	CPP
43	15	15	15	45	Eficiente	Pérdida
44	6	7	7	20	Ineficiente	Dudoso
45	12	12	8	32	Regular	Deficiente
46	13	14	13	40	Eficiente	Normal
47	14	14	14	42	Eficiente	CPP
48	11	9	12	32	Regular	Deficiente
49	13	13	13	39	Eficiente	Normal
50	15	13	15	43	Eficiente	Deficiente
51	7	6	5	18	Ineficiente	CPP
52	10	9	10	29	Regular	Normal
53	11	10	11	32	Regular	Dudoso
54	15	14	13	42	Eficiente	CPP
55	14	15	14	43	Eficiente	Dudoso
56	10	14	10	34	Regular	Pérdida
57	14	15	13	42	Eficiente	CPP
58	7	7	6	20	Ineficiente	Dudoso
59	8	6	7	21	Ineficiente	Pérdida
60	11	12	10	33	Regular	Dudoso
61	14	15	15	44	Eficiente	Dudoso

62	5	6	5	16	Ineficiente	Normal
63	6	7	5	18	Ineficiente	Deficiente
64	9	6	7	22	Ineficiente	Pérdida
65	10	15	11	36	Eficiente	Normal
66	14	13	14	41	Eficiente	Normal
67	15	15	13	43	Eficiente	Deficiente
68	7	5	6	18	Ineficiente	CPP
69	5	5	8	18	Ineficiente	Deficiente
70	8	6	5	19	Ineficiente	Dudoso
71	8	7	8	23	Ineficiente	Pérdida
72	10	10	11	31	Regular	Deficiente
73	12	10	10	32	Regular	Deficiente
74	5	6	5	16	Ineficiente	Normal
75	8	5	8	21	Ineficiente	Pérdida
76	13	15	14	42	Eficiente	CPP
77	10	10	11	31	Regular	Deficiente
78	15	15	14	44	Eficiente	Dudoso
79	15	15	13	43	Eficiente	Deficiente
80	11	11	10	32	Regular	Deficiente
81	13	13	13	39	Eficiente	Normal
82	10	10	10	30	Regular	CPP
83	8	5	6	19	Ineficiente	Dudoso
84	6	5	7	18	Ineficiente	Deficiente
85	6	8	5	19	Ineficiente	Deficiente
86	8	7	6	21	Ineficiente	Pérdida
87	14	14	15	43	Eficiente	Deficiente
88	8	7	8	23	Ineficiente	Pérdida
89	10	12	11	33	Regular	Dudoso
90	11	15	10	36	Eficiente	Normal
91	15	13	14	42	Eficiente	CPP
92	15	13	15	43	Eficiente	Deficiente
93	15	13	13	41	Eficiente	Normal

94	7	8	6	21	Ineficiente	Pérdida
95	14	14	15	43	Eficiente	Deficiente
96	5	8	5	18	Ineficiente	Deficiente
97	14	15	14	43	Eficiente	Dudoso
98	15	15	15	45	Eficiente	Pérdida
99	5	5	8	18	Ineficiente	CPP
100	10	9	10	29	Regular	Normal
101	9	12	9	30	Regular	CPP
102	6	6	7	19	Ineficiente	Dudoso
103	10	10	9	29	Regular	CPP
104	9	14	12	35	Regular	Pérdida
105	9	14	12	35	Regular	Pérdida
106	15	13	15	43	Eficiente	Deficiente
107	14	14	14	42	Eficiente	CPP
108	11	9	7	27	Regular	Normal
109	11	10	10	31	Regular	Deficiente
110	9	10	10	29	Regular	CPP
111	14	13	14	41	Eficiente	Normal
112	10	11	11	32	Regular	Deficiente
113	5	7	5	17	Ineficiente	Normal
114	9	13	12	34	Regular	Pérdida
115	6	6	5	17	Ineficiente	CPP
116	6	5	6	17	Ineficiente	CPP
117	10	11	8	29	Regular	Normal
118	12	10	10	32	Regular	Deficiente
119	14	13	14	41	Eficiente	Normal
120	13	15	15	43	Eficiente	Dudoso
121	6	5	6	17	Ineficiente	CPP
122	10	12	8	30	Regular	CPP
123	14	15	13	42	Eficiente	CPP
124	15	13	15	43	Eficiente	Deficiente
125	6	7	6	19	Ineficiente	Dudoso

126	8	7	7	22	Ineficiente	Pérdida
127	6	5	7	18	Ineficiente	Deficiente
128	5	12	7	24	Ineficiente	Pérdida
129	9	14	11	34	Regular	Pérdida
130	11	14	11	36	Eficiente	Normal
131	15	13	13	41	Eficiente	Normal
132	13	15	15	43	Eficiente	CPP
133	15	14	15	44	Eficiente	Dudoso
134	11	11	11	33	Regular	Dudoso
135	6	5	8	19	Ineficiente	Dudoso
136	8	6	7	21	Ineficiente	Pérdida
137	10	10	12	32	Regular	Deficiente
138	7	6	6	19	Ineficiente	Dudoso
139	9	9	12	30	Regular	CPP
140	5	6	7	18	Ineficiente	Deficiente
141	11	12	12	35	Regular	Pérdida
142	15	13	14	42	Eficiente	CPP
143	5	7	7	19	Ineficiente	Dudoso
144	6	8	8	22	Ineficiente	Pérdida
145	9	10	10	29	Regular	CPP
146	15	15	14	44	Eficiente	Dudoso
147	9	9	9	27	Regular	Normal
148	11	10	12	33	Regular	Dudoso
149	12	12	9	33	Regular	Dudoso
150	15	14	14	43	Eficiente	Deficiente

Anexo 4 Protocolo de evaluación de instrumentos.

TÍTULO: “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN LA CALIFICACIÓN SBS DE LOS CLIENTES DE LA CAJA HUANCAYO, SEDE IQUITOS 2021”

I. Datos Informativos.

1.1. Estudiante:	Miranda Yalta, Lilian Licett
1.2. Escuela de posgrado:	Programa académico: Maestría en Administración de Negocios (MBA) Línea de investigación: Gerencias funcionales
1.3. Tipo de instrumento:	Cuestionario
1.4. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Alfa de Cronbach</i>
1.5. Fecha de aplicación:	27 de mayo del 2021.
1.6. Muestra aplicada:	25 clientes - Caja Huancayo

II. Confiabilidad.

Cuestionario: Gestión crediticia.

Del análisis de los 15 ítems del instrumento aplicado (cuestionario) se obtuvo como resultado 0,843 como valor de alfa de Cronbach que se encuentra dentro del rango “Muy bueno” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

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

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre

0,0 – 0,5	No aceptable
-----------	--------------

Fuente: George y Mallery (2003).

Resumen del procesamiento de los casos

		Nº	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 26.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	65,20	103,642	,825	0.832
ITEM2	65,30	106,747	,451	0.838
ITEM3	65,05	107,103	,517	0.829
ITEM4	65,25	110,408	,476	0.834
ITEM5	65,65	108,661	,736	0.842
ITEM6	64,85	110,976	,471	0.837
ITEM7	64,95	101,945	,826	0.832
ITEM8	65,25	106,303	,545	0.836
ITEM9	65,90	113,674	,411	0.836
ITEM10	65,35	106,555	,536	0.832
ITEM11	65,95	114,366	,186	0.828
ITEM12	66,00	108,105	,729	0.835
ITEM13	65,50	105,842	,725	0.833
ITEM14	65,70	110,221	,599	0.836
ITEM15	65,75	119,039	,084	0.838

Fuente: SPSS ver 26.

Coefficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,843	15

Fuente: SPSS ver 26.

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.



Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

COESPE 380

Anexo 5 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión crediticia

Nº	VARIABLE / GESTIÓN CREDITICIA	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS													
1	En la Caja Huancayo el procedimiento de pago hacia los clientes es claro y adecuado.				X				X				X	
2	En la Caja Huancayo la operatoria del crédito se cumple en las oficinas.				X				X				X	
3	En la Caja Huancayo se realiza el análisis cualitativo y cuantitativo para la evaluación crédito.				X				X				X	
4	En la Caja Huancayo los asesores toman en cuenta el destino del crédito al momento de evaluarlo.				X				X				X	
5	En la Caja Huancayo se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información y de los sistemas tecnológicos.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS													Sugerencias
6	En la Caja Huancayo se verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito.				X				X				X	
7	En la Caja Huancayo se solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente.				X				X				X	
8	En la Caja Huancayo se dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicita.				X				X				X	
9	En la Caja Huancayo se cuenta con reglamentos donde especifique de cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito.				X				X				X	
10	En la Caja Huancayo se cuenta con asesores de crédito de buen criterio y sentido común para realizar la aceptación rechazo del crédito.				X				X				X	

	DIMENSION 3: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	Sugerencias
		D	D	A	A	D	A	A	D	D	A	A	A	
1 1	El área de cobranza de la Caja Huancayo cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos.				X				X				X	
1 2	El personal encargado de cobranza se contacta contigo para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones.				X				X				X	
1 3	La Caja Huancayo te establece condiciones para que cumplas con tu compromiso de pago.				X				X				X	
1 4	La Caja Huancayo como estrategia de cobro aplica el uso de llamadas telefónicas y/o visitas personales.				X				X				X	
1 5	La Caja Huancayo realiza un seguimiento continuo para la cobranza del crédito que te otorgaron.				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Dr. Wilson Torres Delgado

DNI: 40751019

Especialidad del validador: Licenciado en Estadística

10 de junio del 2021

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

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

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

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



Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

Validación del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión crediticia

N o	VARIABLE / GESTIÓN CREDITICIA	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS													
1	En la Caja Huancayo el procedimiento de pago hacia los clientes es claro y adecuado.				X				X				X	
2	En la Caja Huancayo la operatoria del crédito se cumple en las oficinas.				X				X				X	
3	En la Caja Huancayo se realiza el análisis cualitativo y cuantitativo para la evaluación crédito.				X				X				X	
4	En la Caja Huancayo los asesores toman en cuenta el destino del crédito al momento de evaluarlo.				X				X				X	
5	En la Caja Huancayo se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información y de los sistemas tecnológicos.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	Sugerencias
6	En la Caja Huancayo se verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito.				X				X				X	
7	En la Caja Huancayo se solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente.				X				X				X	
8	En la Caja Huancayo se dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicita.				X				X				X	
9	En la Caja Huancayo se cuenta con reglamentos donde especifique de cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito.				X				X				X	

10	En la Caja Huancayo se cuenta con asesores de crédito de buen criterio y sentido común para realizar la aceptación rechazo del crédito.				X				X				X	
	DIMENSION 3: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	MA	Sugerencias
11	El área de cobranza de la Caja Huancayo cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos.				X				X				X	
12	El personal encargado de cobranza se contacta contigo para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones.				X				X				X	
13	La Caja Huancayo te establece condiciones para que cumplas con tu compromiso de pago.				X				X				X	
14	La Caja Huancayo como estrategia de cobro aplica el uso de llamadas telefónicas y/o visitas personales.				X				X				X	
15	La Caja Huancayo realiza un seguimiento continuo para la cobranza del crédito que te otorgaron.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. MBA Cárdenas García Ángel

DNI: 40724225

Especialidad del validador: Docente en investigación científica

10 de junio del 2021

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

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

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

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

MBA. Angel Cárdenas García
DOCENTE EN METABOLÓGIA
UNSM

Validación del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión crediticia

N o	VARIABLE / GESTIÓN CREDITICIA	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS													
1	En la Caja Huancayo el procedimiento de pago hacia los clientes es claro y adecuado.				X				X				X	
2	En la Caja Huancayo la operatoria del crédito se cumple en las oficinas.				X				X				X	
3	En la Caja Huancayo se realiza el análisis cualitativo y cuantitativo para la evaluación crédito.				X				X				X	
4	En la Caja Huancayo los asesores toman en cuenta el destino del crédito al momento de evaluarlo.				X				X				X	
5	En la Caja Huancayo se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información y de los sistemas tecnológicos.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	Sugerencias
6	En la Caja Huancayo se verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito.				X				X				X	
7	En la Caja Huancayo se solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente.				X				X				X	
8	En la Caja Huancayo se dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicita.				X				X				X	
9	En la Caja Huancayo se cuenta con reglamentos donde especifique de cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito.				X				X				X	

10	En la Caja Huancayo se cuenta con asesores de crédito de buen criterio y sentido común para realizar la aceptación rechazo del crédito.				X				X				X	
	DIMENSION 3: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	MA	Sugerencias
11	El área de cobranza de la Caja Huancayo cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos.				X				X				X	
12	El personal encargado de cobranza se contacta contigo para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones.				X				X				X	
13	La Caja Huancayo te establece condiciones para que cumplas con tu compromiso de pago.				X				X				X	
14	La Caja Huancayo como estrategia de cobro aplica el uso de llamadas telefónicas y/o visitas personales.				X				X				X	
15	La Caja Huancayo realiza un seguimiento continuo para la cobranza del crédito que te otorgaron.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Sánchez Dávila, Keller**

DNI: 41997504

Especialidad del validador: **Docente en investigación científica**

10 de junio del 2021

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

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

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

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



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Certificado de validez de contenido del instrumento: Calificación SBSS del cliente

Nº	VARIABLE / CALIFICACIÓN SBSS DEL CLIENTE	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	-				X				X				X	
1	DIMENSIÓN 1. CATEGORÍA NORMAL				X				X				X	
2	DIMENSIÓN 2. CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (CPP)				X				X				X	
3	DIMENSIÓN 3. CATEGORÍA DEFICIENTE				X				X				X	
4	DIMENSIÓN 4. CATEGORÍA DUDOSO				X				X				X	
5	DIMENSIÓN 5. CATEGORÍA PÉRDIDA				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Sánchez Dávila, Keller**

DNI: 41997504

Especialidad del validador: **Docente en investigación científica**

10 de junio del 2021

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

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

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

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


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

