



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las  
entidades financieras del Distrito de San Juan de  
Lurigancho, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORA:**

Evelin Andrea Cantoral Arquiñejo (ORCID: 0000-0003-0315-0787)

**ASESOR:**

Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Finanzas

LIMA-PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

Esta investigación de tesis está dedicada especialmente a mi adorada hija Melany y a mi señor Padre que son mi motivación para superarme y seguir adelante, mi madre por toda la ayuda que me brindan día tras día por todo su puntal absoluta. Y a mis hermanos por sus instrucciones y consejos, que lograron que consiga mi objetivo.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios porque es mi fortaleza y guía, mi hija que es mi inspiración, a mis padres y hermanos que confiaron en mí en todo momento, en donde hicieron que pueda terminar esta tesis de investigación.

## Resumen

El estudio de investigación titulado como “Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las entidades financieras, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019”. Tuvo como objetivo general Determinar de qué manera los factores influyen en la gestión de crédito en las Entidades financieras, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. el nivel de investigación de esta tesis fue Explicativa, con un enfoque Cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal además su muestra fue conformado por 20 instituciones financieras con un total de 80 asesores encuestados en el Distrito San Juan de Lurigancho, la técnica que se usó para esta averiguación fue a través del cuestionario con preguntas que se aplicaron a los asesores de las Entidades Financieras. Asimismo, la validez de los instrumentos que se utilizaron, fue verificado por el juicio de expertos, como también la fiabilidad del alfa de Cronbach que estuvo conformado por 49 ítems y tuvo 0.919 lo cual indicaron que el instrumento que se empleo es altamente confiable y fueron medidas a través de la escala de Likert y seguidamente procesadas por el software SPSS-24. Los resultados que se obtuvieron fueron a través de su hipótesis de investigación que se contrasto con el chi-cuadrado y adquirimos como resultados un p-valor (sig.) de 0,00 siendo menor a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula para así aceptar la hipótesis alterna, en donde obtenemos como resultado que el factor político de crédito tiene una influencia significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras.

Palabras clave: factores, Política de crédito, influencia, gestión, financieras.

## **Abstract**

The research study entitled "Determining factors in Credit Management in financial institutions, of the district of San Juan de Lurigancho, 2019". Its general objective was to determine how the factors influence credit management in the Financial Entities, of the district of San Juan de Lurigancho, 2019. The research level of this thesis was Explanatory, with a Quantitative approach of non-experimental design and In addition, its sample was made up of 20 financial institutions with a total of 80 advisors surveyed in the San Juan de Lurigancho District, the technique used for this investigation was through the questionnaire with questions that were applied to the advisors of the Financial entities. Likewise, the validity of the instruments that were used, was verified by the expert judgment, as well as the reliability of the Cronbach's alpha that was made up of 49 items and had 0.919 which indicated that the instrument that was used is highly reliable and were measured through the Likert scale and then processed by the SPSS-24 software. The results that were obtained were through their research hypothesis that was contrasted with the chi-square and we acquired as a result a p-value (sig.) Of 0.00 being less than 0.05. Therefore, the null hypothesis is rejected in order to accept the alternative hypothesis, where we obtain as a result that the political credit factor has a significant influence on credit management in financial institutions.

Keywords: factors, Credit policy, influence, management, financial.

## Índice general

<b>Página del Jurado</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Declaración de autenticidad</b> .....	<b>iv</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Índice general</b> .....	<b>viii</b>
<b>Índice de tabla</b> .....	<b>xi</b>
<b>Índice de figura</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.1. Enfoque</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.2. Tipo</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.3. Nivel</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.4. Diseño</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.5. Corte</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2.1. Cuadro de Operacionalización</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.1. Población</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.2. Muestra</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.3. Muestreo</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4.1. Técnica de recolección de datos</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4.2. Instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>24</b>

2.4.3. Validez.....	25
2.4.4. Confiabilidad.....	27
<b>2.5. Procedimiento.....</b>	<b>29</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>29</b>
<b>2.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>30</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Resultados Descriptivos.....</b>	<b>31</b>
3.1.1. Tablas Cruzadas.....	31
3.1.2. Tabla de Frecuencia por Agrupadas.....	36
<b>3.2. Prueba de hipótesis.....</b>	<b>41</b>
3.2.1. Prueba de Hipótesis Específicas.....	41
<b>Modelo 1.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.2. Prueba de hipótesis general.....	46
<b>Reglas de decisión:.....</b>	<b>46</b>
<b>R<sup>2</sup> de Cox y Snell y R<sup>2</sup> de Nagelkerke:.....</b>	<b>46</b>
<b>Porcentaje global correctamente clasificado:.....</b>	<b>46</b>
<b>Capacidad explicativa de la variable predictora o independiente:</b>	
.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Direccionalidad de la relación:.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Fuerza de la relación. Exp(b) –exponencial de b–: ¡Error! Marcador no</b>	
<b>definido.</b>	
<b>Resultados:.....</b>	<b>47</b>
<b>Modelo 2.....</b>	<b>47</b>
<b>Interpretación:.....</b>	<b>47</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
6.1. Recomendaciones a la unidad de estudios.....	56
6.2. Recomendaciones académicas.....	57

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>58</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 2. Cuestionario .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo 3. Documentos para validar los instrumentos. ....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 4. Carta de solicitud de la municipalidad.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 5: Data.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 6. Tablas Descriptivas por ítems. ....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 7. Bloques.....</b>	<b>128</b>



## Índice de tabla

Tabla 1. Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las Entidades Financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 .....	21
Tabla 2. Juicio de experto .....	25
Tabla 3. Validez de contenido por V de Aiken.....	26
Tabla 4. Baremos de confiabilidad .....	28
Tabla 5. Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento.....	28
Tabla 6. Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento.....	28
Tabla 7. Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento.....	29
Tabla 8. Tabla cruzada Gestión de créditos con política de crédito .....	31
Tabla 9. Tabla cruzada Gestión de crédito con evaluación cualitativa. ....	32
Tabla 10. Tabla cruzada Gestión de crédito con evaluación cuantitativa. ....	33
Tabla 11. Tabla cruzada Gestión de crédito con Diseño de producto financiero. ....	34
Tabla 12. Resultados Descriptivos de la Variable Gestión de Créditos (Agrupada) .....	36
Tabla 13. Resultados Descriptivos de la dimensión Política de Crédito (Agrupada) .....	36
Tabla 14. Resultados Descriptivos de la dimensión Evaluación de Cualitativa (Agrupada) .....	37
Tabla 15. Resultados Descriptivos de la Variable Evaluación cuantitativa (Agrupada) .....	38
Tabla 16. Resultados Descriptivos de la Diseño de producto financiero (Agrupada) .....	40
Tabla 17. Prueba de chi-cuadrado del factor política de crédito influye significativamente en la gestión de crédito. ....	41

Tabla 18. Coeficiente de Eta Cuadrado de Gestión de créditos con política de crédito .....	42
Tabla 19. Prueba de chi-cuadrado del factor Evaluación cualitativa influyen significativamente en la gestión de crédito.....	42
Tabla 20. Prueba de chi-cuadrado del factor Evaluación cualitativa influyen significativamente en la gestión de crédito.....	43
Tabla 21. Prueba de chi-cuadrado del factor evaluación cuantitativa influye significativamente en la gestión de crédito.....	43
Tabla 22. Coeficiente de Eta Cuadrado de Evaluación de cuantitativa con Gestión de créditos.....	44
Tabla 23. Prueba de chi-cuadrado del factor diseño de producto financiero influye significativamente en la gestión de crédito.....	45
Tabla 24. Coeficiente de Eta Cuadrado de Diseño de producto financiero con Gestión de créditos .....	46
Tabla 25. Significación de chi-cuadrado del modelo en la prueba de ómnibus.	47
Tabla 26. R-cuadrado de Cox y Snell, y R-cuadrado de Nalgelkerke .....	47
Tabla 27. Prueba de Hosmer y Lemeshow .....	48
Tabla 28. Porcentaje global correctamente clasificado .....	48
Tabla 29. Relación de las variables independientes con las variables dependientes.....	48
Tabla 30. Significación de chi-cuadrado del modelo en la prueba de ómnibus.	49
Tabla 31. R-cuadrado de Cox y Snell, y R-cuadrado de Nalgelkerke .....	49
Tabla 32. Prueba de Hosmer y Lemeshow .....	50
Tabla 33. Porcentaje global correctamente clasificado .....	50
Tabla 34. Relación de las variables independientes con las variables dependientes.....	50

## Índice de figura

<b>Figura1. Gestión de Credito.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 2. Política de Crédito.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 3. Evaluación Cualitativo.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4. Evaluación Cuantitativa.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 5. Desarrollo de Producto Financiero.....</b>	<b>43</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se verifica y observa que el Distrito de San Juan de Lurigancho existen diferentes entidades financieras como también muchas empresas y personas que necesitan de un financiamiento, es por ello que las financieras piden ciertos requisitos que el cliente debe tener para así otorgarles dicho crédito, ya sea en lo personal o para invertir en un negocio y realizar lo pensado, para ello los asesores están obligados a realizar ciertas evaluaciones al cliente para saber si cumplen las normas dadas por la financiera. Uno de los factores determinantes que utilizan las entidades financieras son políticas de crédito, ya que a través de este factor se podrá evaluar a los clientes, analizar las condiciones de crédito a solicitar, hacer un seguimiento a los clientes para cerciorarse la finalidad del crédito, por otra parte es importante la evaluación cualitativa, como también la evaluación cuantitativa y diseño producto financiera para dar el crédito a sus clientes ya que permiten y establecen normas con la finalidad de poder administrar los créditos, y así utilizar mecanismos eficientes antes de otorgar un préstamo para evitar futuros problemas de morosidad. Por otro lado, es importante para las financieras la gestión de créditos ya que por intermedio de este proceso las políticas de cobranza y las técnicas de cobranza permiten recuperar el capital lo más pronto posible, ya sea por notificaciones, llamadas telefónicas o agentes de cobranzas hacia los clientes. Así como lo menciona Flores (2015). En donde hacen mención las diversas técnicas de cobranza, cuando el cliente se atrasa y vence su cuota, es cuando la gestión de cobro se hace más estricta y personal. Y la técnica básica es mostrada debidamente continuo por el asunto de cobranza. Como comunicación por escrito, llamadas telefónicas y agencias de cobranzas.

Las causas por las que una entidad financiera otorga un financiamiento ya sea a largo o corto plazo a un interesado es porque la persona ha demostrado que tiene una solvencia como devolver el dinero o tiene propiedades en donde pone como garantía, si por algún motivo no puede cumplir con dicho préstamo las consecuencias se manejarían de acuerdo a la entidad ya que algunas te dan tiempo de espera o refinanciación de la deuda.

Hoy en día, el endeudamiento es la base principal para que la sociedad pueda surgir siendo el crédito una de las alternativas que posibilita agrandar al

acceso al consumo, en donde se hace uso para propagar y esparcir negocios y perfeccionar la calidad de existencia. Sin duda el crédito es uno de los ejes de la economía mundial. Es por ello que se da fundamentalmente a las políticas de crédito, ya que por intermedio se establece normas con la única finalidad de poder administrar de manera efectiva los créditos así generando una mayor liquidez para las entidades u organizaciones. En el Perú las políticas de crédito vienen afectando a diversas organizaciones ya que se ha convertido en un inconveniente y esto se ha generado debido a la informalidad de las empresas, a la falta de compromiso por parte del consumidor. Así mismo existen diversas instituciones financieras captando la comercialización de las dedicadas empresas y ventas de productos. En la indagación lo que se busca es que los dueños o empresarios puedan aplicar apropiadamente las políticas de crédito a base de su objetivo que es expandir su negocio y por ende vender sus mercadería y productos.

También debemos observar que cada entidad financiera recurre a sus propias políticas estratégicas para recuperar créditos atrasados de sus clientes en donde les ofrecen beneficios como anular cierto porcentaje de intereses con el hecho que el cliente se ponga al día y pueda seguir pagando, y así muchas ventajas como pagar de cómodas cuotas, lo que realmente les interesa a las entidades financieras es recuperar el capital de una u otra forma por ello siempre y mayormente piden un aval

Por otro lado, el Sistema Finanzas peruana está dado por las, Cajas Municipales, cajas rurales y organizaciones de desarrollo de la microempresa y también de las pequeñas (EDPYMES), Bancos, Financieras las cuales son reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Dentro de ellas las Cajas Municipales de Ahorro y Credito, en donde iniciaron sus operaciones en los años 1980 y su proceso de expansión fue por los años 1990, siendo así que las instituciones financieras presentan un nivel de participación importante en el crecimiento de las organizaciones estando presentes en la costa, sierra, oriente, norte y sur del país.

Existen indagaciones con respecto, entre los cuales se podrá destacar a un ámbito nacional:

Prosiguiendo con la indagación, Nacionalmente tenemos los siguientes autores, por lo tanto, Acuña & Barzola (2015) en su titulada: *“Factores que identifican la calidad de cartera crediticia en el producto pyme de financiera confianza en la región junin 2008 – 2013”*. Tesis para conseguir el nivel de economista en la universidad nacional del centro del Peru de Huancayo. Tiene como finalidad fue determinar los factores que analizan la calidad de cartera crediticia de financiera confianza en el producto Pyme en la región Junin 2008 – 2013. La población es su total del saldo mensual de la cartera del producto Pyme colocada entre el año 2008 a 2013 en Region junin. En la indagación se uzo el método científico universal, el método deductivo, y el de medición. En la hipótesis planeada al inicio de la indagación son la tasa de inflación, ya que posee una relación verdadera con la tasa de morosidad, y los saldos de colocación, la eficiencia y la solvencia, tienen correlacion negativa con la tasa de morosidad. En donde concluyo que los resultados logrados a los factores determinantes revelan una correlacion indirecta hacia los temas de las variantes eficiencia, y solvencia y variación de los saldos de colocaciones.

Así mismo, Sánchez (2015) en su tesis indagada: *“Factores determinantes en la elección de una institución financiera por parte de los pequeñas empresas en la departamento de Piura”*. Tesis para tener el grado de contador público en la universidad nacional de Piura. Donde tiene como finalidad Determinar los factores que influncian en la elección de una entidad financiera de parte de los microempresarios en la distrito de Piura. La muestra se conformó por 385 microempresas de la ciudad de Piura. Y su metodología empleada es de tipo no experimental porque no consiente manejar las variantes. Tuvo como conclusión que los microempresarios han elegido ocuparse con dos o más instituciones financieras, por el acceso que poseen ahora en el sistema financiero. No obstante, esto ha inducido que los microempresarios estén sobre endeudados, porque requiere créditos en otras entidades financieras, de tal manera que persistentemente tienen deudas actuales, lo que está incitando que no sea dominado a un crédito.

Continuando con, Guevara (2017) en su indagación titulada *“Factores que demanda el crédito bancario privado en moneda nacional en el Perú, Periodo 2000: T1-2015: T4”* Tesis presentada para optar el título profesional de

Economista. Tiene como finalidad fue determinar los factores que incidan en la demanda de los créditos bancarios privados en la moneda nacional en el Perú T1-2015: T4, esta indagación presenta alcances explicativos ya que dará a conocer como las variantes tiene influencia de una manera positiva y negativa. La muestra está en series de tiempos de la variable en donde la tasa de interés activa es promedio en moneda nacional, tanto como en moneda extranjera. Tuvo como conclusión que los tipos de cambios reales multilaterales y la tasa de interés activa en monedas nacionales están correlacionados con la demanda de crédito, sin embargo, debido a sus inferiores niveles de significancias no son apreciados como factores determinantes.

Así mismo, Blancas (2016). En su título de indagación "*La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia el tambo de la cmac Huancayo en el año 2014*" tesis presentada para conseguir el título profesional de licenciado en administración en la universidad peruana de los andes en Huancayo. Tiene como objetivo general Determinar el impacto de la cultura financiera en la gestión crediticias en las Agencias del Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014. El tipo de metodología que utilizaron fue correlacional y su muestra fue de manera aleatorio simple, en donde concluye que las culturas financieras tiene impactos de manera demostrativo en su gestión crediticia de la Agencia el Tambo de la Caja Huancayo, en donde muestran que los clientes tienen más conocimientos sobre temas financieros y tienen valiosos efectos para la caja como clientes, esto lo podemos corroborar con los investigadores de créditos, en donde muestran que un 54.55% los prestamos es cotizado de modo sencillo ya que el cliente tiene conocimientos del sistema financiero.

Por último, Acuña & Fernández (2019) En su título de indagación: "Gestión de riesgo crediticio y activo en la asociación de ahorro y crédito santa verónica Ltda. 31". Su indagación tiene enfoque cuantitativo y la muestra se estableció de tipo estratificado acuerdo al muestreo probabilístico, en base a sus características semejantes, accionistas activos en anticipos en los dos años últimos de 20 a los 60 años. Y concluyó que el peligro operativo tiene más significancia en la gestión digno a la inexistencia de un estandarizado guía en el que se aglomere sus 4 dimensiones.

Existen averiguaciones por respecto, entre los cuales podemos destacar a ámbito Internacional:

Rodríguez (2015). En su título de indagación "*Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*". Tesis presentada para lograr el grado de doctorado en ciencias económicas en la universidad nacional de córdoba, en donde tiene como objetivo principal examinar si los estados contables de las instituciones bancarias proceden en países Mercosur y causan averiguación que facilite a los consumidores conociendo los factores determinantes de la rentabilidad de las instituciones. Su muestra fue de manera segregada por el control del capital, en privado y público y por la nacionalidad del capital, en extranjera y nacional. En donde tuvo como conclusión que el sistema financiero consistente constituido y bien ordenado es esencial para su avance del patrimonio de un país puesto que en las financieras posee la ocupación de levantar la inversión.

Sánchez (2015). En su título de indagación "*La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo*". Tesis previa a la obtención del título de economista en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. Posee como objetivo principal Establecer la incidencia de la gestión de recuperación de cartera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo. El tipo de indagación que se usó en la tesis fue explicativo descriptivo ya que está dirigido a responder y exponer por qué sucede un anómalo y como se manifiesta, tiene una población de 170 personas, proporcionando la certeza de un menor grado, ya que recientemente estaban desarrollando marcos regulatorios para orientar y crear bases para la constitución y funcionamientos de estas entidades y también una normativa de control, es por ello que tiene influencia llanamente en la liquidez, y sus abastecimientos cada vez son más elevadas porque los recursos son precisos para crear nuevos préstamos y se ven amenazadas y reducidas.

Céspedes (2016). En su título de indagación "*Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014*". Tesis presentada para tener el grado de economista financiera en la universidad "mayor de san Andrés" facultad de ciencias económicas y



financieras. Tiene como objetivo principal calcular el grado de Inserción Financiera mediante los Accesos y Usos de los Servicios Financieros y su influencia hacia el desarrollo en la Economía Financiera de Bolivia. El tipo de indagación que se usó en la tesis fue explicativo descriptivo ya que está dirigido a responder y exponer por qué sucede un anómalo y como se manifiesta, en donde concluyó que la calidad de Acceso en los Servicios Financieros acerca del Modelo Economía del Mercado tiene un promedio de veinte ocho agencias sucursales y ATMS por cada 100.000 personas, proporcionando la certeza de un menor grado de Acceso a los Servicios Financieros, ya que recientemente estaban desarrollando marcos regulatorios para orientar y crear bases para la constitución y funcionamientos de estas entidades y también una normativa de control.

Gonzales (2014). En su título de indagación *“la gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá”*. Tiene como objetivo general Establecer el vínculo entre la obtención de financiamiento y la gestión financiera en las Pymes de parte comercio en Bogotá. Su diseño de metodología utilizada en esta indagación fue de manera empírica analítica, en donde tuvo como conclusión que la publicación que realizaron con afinidad a las primordiales problemáticas que las Pymes tienen a nivel latinoamericano y nacional, se observaron que sus dificultades que poseen estas sociedades para la elaboración de sus capitales son a través de externas fuentes, y tienen un fin de poder solucionar sus sistematizaciones y así comenzar nuevos planes que beneficien su crecimiento y desarrollo.

Tetteh, Sipilainen, Backman, Kola (2015) in the article *“Factors influencing smallholder farmers’ access to agricultural microcredit in Northern Ghana”*. Its objective was analysis of the factors influencing smallholder farmers. Thesis presented to have the degree of financial economist at the University "Mayor of San Andres" Faculty of Economic and Financial Sciences. Its main objective is to calculate the degree of Financial Insertion through the Access and Uses of Financial Services and its influence towards development in the Financial Economy of Bolivia. The type of inquiry that was used in the thesis was descriptive explanatory since it is aimed at responding and exposing why an anomaly occurs and how it manifests, where it concluded that the quality of

Access in Financial Services about the Market Economy Model has an average of twenty eight branch people, the certification of a lower degree of Access to Financial Services, and that recently have had regulatory frameworks to guide and create bases for the constitution and functions of these entities and also a regulation of control.

Prosiguiendo con el estudio, está el marco teórico de los temas abordados incluye los siguientes términos:

Desde la década de 1860, los bancos comenzaron a reemplazar a los comerciantes como fuente de crédito para la agricultura. Los bancos como el de Agustín Edwards y la caja de crédito hipotecario, es decir el sistema financiero organizado y formal, otorgaban préstamos a los propietarios de los grandes predios. Pero en los registros notariales la mayoría de los créditos formalizados eran de montos pequeños en comparación a las operaciones bancarias y consistían en préstamos entre personas particulares. Quienes se endeudaban eran pequeños propietarios e inquilinos la mayor parte de las veces, hipotecando una garantía su propiedad agrícola. Algunos de estos préstamos eran efectuados por dueños de haciendas que reforzaban así su poder sobre los productos locales. De este modo la ampliación del crédito rural involucro no solamente a los grandes hacendados, sino también a un amplio número de pequeños propietarios a través de préstamos hipotecario de monto menor. (Mac – clure, 2012., p. 68).

El análisis de evaluación o indagación de crédito es la fase del estudio contable y económico financiero que realiza un banco o instituto financiero. Hacen este estudio con el único fin de poder evaluar y colocar de manifiesto los factores que posibilitan o que frenan el rescate del dinero que se está pidiendo. Su búsqueda es para evaluar la extensión del riesgo y la naturaleza, y por este la posibilidad de no poder recuperar las sumas dadas el problema es que se retarde o se demore su cancelación. Es por ello que es uno de los problemas más complicados que tienen que enfrentar las instituciones de crédito y bancos puesto que en este estudio puede residir el fracaso de la operación que se tramita o el éxito de ello. (Torres, 2006, p.55).

Por otro lado, respecto a las teorías de averiguación del presente estudio, en la primera variable indagada, Fernández (2019). Menciona que el

análisis de factores crédito debe estar fundamentado dentro de un balance entre los aspectos cuantitativos como también los factores de riesgos de procedencia cualitativa, con el único objetivo de mejorar el panorama antes de dar el consentimiento de un crédito.

La política de crédito monetarios en la economía de los mercados emergentes es más precisa en muchas economías de mercados por que los bancos centrales manifestaron con ampliaciones que las tasas de las políticas monetarias son desperfectos de su situación en la financiera externa ya que sus economías afrontan a partir que se informó el dobléz de su estímulo monetario en mayo del año 2013. Sin embargo, su tasa real de política monetaria alcanza cifras negativas y están por debajo de sus promedios anteriores mediante la crisis varias de las economías, de los emergentes mercados. El esparcimiento de los créditos bancarios sigue siendo desacelerador en sus economías y la relación del crédito bancario y el PBI sigue en aumento, ya que en algunas se mantienen en tasas de 2 dígitos por ende su apalancamiento es a nivel de todas las economías medido por función. Según el (fondo monetario internacional, 2014, p. 8).

Evaluación a clientes, es importante evaluar los servicios profesionales ya que estos son en sí, una estrategia de crecimiento, sobre todo si con nuestro trabajo hemos demostrado nuestra calidad profesional. Al evaluar a las personas. Según (la comisión de apoyo de (práctica profesional independiente 2015).

Condiciones de crédito, los constructores o promotor tienen que comunicar las situaciones del crédito de forma que pueda garantizar su debida nitidez de las estipulaciones y la responsabilidad de incumplimiento en caso que se dé. Según el préstamo hipotecario y el mercado de crédito en la unión europea (Berrocal, Blanco, callejo, Díaz & otros s/f. p.426).

Seguimiento a clientes, Torres (2018). Hace mención que la entidad debe contar con un mecanismo para recoger tratar y analizar las sugerencias, quejas, consultas y opiniones de sus clientes con el objetivo de incorporar esta indagación para la buena toma de las decisiones y así en su progreso de la calidad de sus servicios.

Loza (2016). Señala que el proceso de liquidación de deudas en su sistema de microcrédito socava los mecanismos establecidos de las instituciones financieras. Donde los costos de viaje y el análisis histórico son más importantes que los certificados y documentos oficiales. Ante este punto, donde las agencias e instituciones de microcrédito tienen una alta gestión financiera, modelos ocultos y de alta tasa de interés compuestos por una gran cantidad de préstamos a corto plazo, lugares constituidos con garantías.

También señala que el análisis de los factores o información cualitativa son uno de los aspectos más significativos y más dificultosos de evaluar de una empresa. Ya que su dificultad se debe porque son aspectos subjetivos, como el caso de la eficiencia de un sistema gerencial o capacidad del ejecutivo.

También hace mención que los estudios de crédito deben revelar estudios de aspectos cuantitativos como: (balances, flujo de caja y los estados de pérdidas y ganancias,). Utilizando la información conseguida del Estados Financiero para poder presentar un aspecto más amplio del entorno monetario de la empresa.

Comportamiento de pago, Rivera & Mas (2015). Mencionan que para poder comunicarse de manera satisfactoria con el cliente una entidad financiera debe conocer al máximo, todo sobre él, cuál es su deseo, que piensa, y motivaciones ya que la acción física que las personas ejecutan cuando están evaluando, adquieren consumen o usan bienes y servicio de un banco. La conducta del cliente en el proceso de disposición.

Historial crediticio, Ortega, Martínez, & Osorio (2018). Señalan que la entidad del crédito está obligada a evaluar la solvencia del cliente antes de celebrar con él, cualquier contrato de crédito o préstamo por ello la entidad de crédito se basará en la información facilitada por el propio cliente solicitándole la documentación adecuada para el efecto.

Experiencia empresarial, Gonzales (2015). Hace mención que el universo, en el que los servicios y productos están cada vez más parejos, y toda la imaginación e innovaciones son copiadas y las reducciones de los costos ya no es tan posible, hace que nazca la gestión de las experiencias de los clientes (CEM, por sus siglas en inglés) como un mecanismo que fundamental para agrandar las ventas. Comprender al cliente - tratar las conmociones que le causa

su interacción con los productos que brinda el mercado y servicios, se convierte en la piedra angular de todas las decisiones empresariales.

Capacidad de pago, Castaño & Jurado (2016). Aluden que la liquidez es el porte que la empresa tiene para conseguir efectivo, la mayoría cuenta con posibilidades de vender los productos que tienen en existencias, con propiedades maquinarias.

Capacidad para generar riqueza, Castro (2017). Sugiere que la capacidad para generar riqueza está atada al poder que tiene la empresa dentro del mercado. La rentabilidad de la firma depende de su poder de mercado o poder de monopolio cuanto más monopolista firma más será su rentabilidad.

Respaldo a deuda, Es primordial resguardar la capacidad de las empresas para originar ajuste a plazo mediano, en específico un desapalancamiento sistemático ejecutado a través de los procedimientos basados en los mercados, esta debería ser la primera línea de protección en las empresas soberanamente apalancadas. Así lo menciona (Faruque 2016 p.65).

Bahilo & Pérez (2017). Mencionan que un canal de distribución trata de estudiar las actividades y los recursos necesarios para así alcanzar los productos hacia consumidores. Es básico determinar cómo van a llegar los productos y servicios financieros al cliente pues, aunque el diseño de los productos y los precios sean adecuados la venta del mismo fracasara si el cliente no puede acceder a él, en el lugar y momento preciso.

Monto del préstamo, los valores que se registran en los balances de los deudores y acreedores son los montos de los principales pendientes. Este monto debe contener un interés devengado, pero no pagados. También debe contener todos los valores por las obligaciones de los productos medidos indirectamente y su diferencia entre el interés del SCN y el interés bancario e adeudados sobre el crédito que se ha devengado y no pagado. Según el (Sistema de cuentas nacionales de México 2015 p.50).

Plazo del préstamo, el plazo del préstamo siempre está conformado por las capacidades de pago del que solicita y en donde el banco instruye al respecto en determinados plazos y cuotas.

Tasa de interés del préstamo, El interés es el Crédito correspondiente al acreedor por haber desembolsado una suma de dinero en favor del préstamo,

desprendiéndose de su patrimonial por un tiempo determinado. Así, los intermediarios representan la causa cosmopolita de la denominación, el colgante prehistórico retiene los cimientos de los préstamos y ahora los utiliza con otras propuestas. Junto con los cimientos de un proyecto especial, el beneficio que la percepción del proyecto es la superfluencia del beneficio que sustenta el olvido del utilizado el dinero de otra manera.

Garantía del préstamo, Reside en el desembolso de una suma de dinero de parte de las entidades bancarias (prestamista) a un cliente (prestatario) que tiene el compromiso de devolver la cantidad, solicitada más los intereses generados en los plazos establecidos. Los préstamos hipotecarios son concedidos con garantía de bienes inmuebles si el cliente no paga la entidad puede embargar los bienes hipotecados. La formalización debe realizarse mediante escritura pública. Los gastos de formalización son más elevados que en los préstamos personales (gastos de estudio, tasación, comisión de apertura, notario, registro, seguros) y el tipo de interés es menor. La amortización suele ser a largo plazo. Así lo menciona (Rey 2016 p.239).

Brachfield (2015). Indiscutiblemente el credit tuvo su origen en estados unidos. Esta disciplina de las ciencias empresariales apareció hace más de 115 años, como lo demuestra el hecho de que la nacional asociación of credit Management (NACM) fue fundada en estados unidos en el año 1896 y cuenta en la actualidad con más de 60.000 socios. En este caso, no existe en un gran culto cultural, el circo que ha sido aprobado por los nativos más destacados en el período creativo. La percepción de la percepción del credo es muy importante y el activismo empírico de la gestión del crédito, la cuestión de la filosofía imperialista estadounidense implica que esta función es una fuerza a tener en cuenta en la década de 1930. obtener la última percepción de la estimación de los saldos y pasar un dinosaurio de concierto de la base de clientes.

La gestión de crédito es la función escasa y conocida por el mundo empresarial, punto que aún no se ha logrado implementar en la generalidad de las medianas y pequeñas compañías. Exclusivamente en las empresas grandes y no en todas, solo en compañías multinacionales que tienen establecidos departamentos de crédito adentro de sus organizaciones. Además, la denominación del crédito sirve también para asemejar una acción que bajo a un

hecho filosófico de gestión y una nueva óptica empresarial, va más allá de una gestión simple de peligro comercial, ya que intenta obtener una convergencia de los intereses de los departamento financiero y departamento comerciales y trata de lograr un objetivo usual para ambos, el engrandecimiento de los beneficios y el desarrollo de la rentabilidad de las empresas. Consecuentemente, el crédito Management que presume una sedición en las culturas empresariales. La gestión tradicional en el riesgo del crédito comercial que se restringía a registrar las cuentas de los clientes, a la gestión de los medios de cobros y a atosigar los impagados una vez que se produzcan La guía meramente contable, reactivo y estático caracteriza a esta variedad de la gestión del crédito de los clientes en la función de los créditos y se limita a trasladar las cuentas de sus clientes y poder rescatar los impagados que surgirían. Sin embargo, se originó cierto progreso en funciones del crédito. Así como lo menciona (Brachfield. 2015, p. 60).

Rey (2016). Hace mención que en la gestión de créditos los contratos suelen instrumentar en las cuentas corrientes a través de las cuales el titular dispondrá de dinero que necesite mediante los procedimientos habituales (cheques, transferencia, etc.) también podrán realizarse ingresos en efectivo u otros abonos. Normalmente la cuota de crédito tendrá un saldo deudor, sin sobrepasar el límite concedido. En este caso el cliente pagara los intereses pactados al banco en función de las disposiciones afectados. Si las disposiciones de fondos superan el límite concedido, el banco cobra unos intereses más elevados sobre estos excedidos.

Baca & Marcelino (2016). Mencionan que su distribución financiera de las compañías están conformadas por los activos pasivos y el capital en donde se conservaron al aumento de manera firme hasta los años A5 esto se debe a que el lado de los activos se tomaron disposiciones de aumento en las inversiones de activo fijo, así como disposiciones relativas a disminuir la política de las cuentas por cobrar para generar más ventas mayores, digno al encogimiento de las empresas estadounidense operaciones que en sí mismos no involucraron el ingreso de más capital para la organización, porque el año A3 se concluyó restaurar sus problemas crediticio a corto y largo plazos porque no estaban teniendo suficiente capital por sus ventas en el trabajo de sus operaciones propias de la compañía.

Medios de cobranza, actualmente en el mercado existen medios de pago/cobro con riesgos mínimos para las partes (crédito documentario) ya que la ejecución de las obligaciones no depende solo de las partes, sino del compromiso/garantía de una entidad financiera en otros, en cambio el riesgo es máximo o abierto ya que solo actúa la voluntad de una de las partes, que es la que decide el cumplimiento o no de su obligación de pago. Según (Ortega & Espinosa 2015. s/n).

Tipos de cobranza, la remesa o cobranza, en sus dos opciones de simple y documentaria, es el medio de pago internacional elegido cuando existe un contrato firmado con las garantías suficientes y una relación continuada, aunque persista una cierta desconfianza según (Rodés. 2017, p. 64).

Control de morosidad, la solvencia crediticia de algunos sectores se ha deteriorado, por lo que debería prestar atención de morosidad (cartera en mora / cartera bruta) de los bancos comerciales se ha elevado en los últimos años, desde alrededor de un 22% ha incrementado el impulso al 2,8% de la final de 2016 (BCE, 2017), que ha sido objeto de gran parte de las promociones latinas americanas, pero para los eventos mundiales como Brasil o Perú. Esta creación de morosidad se aprecia también entre las instituciones financieras (5,7% a finales de 2016) y la cooperativa de crédito y ahorro (10,1% en junio de 2016). grupo de hombres (Ocde 2018 p.226).

García (2015). Señala que el contenido de los permisos permisibles a considerar por el gerente general de finanzas de las distribuidoras y el de finanzas de las multas, en el caso de información genérica se encuentra en la integración de la parte más compleja del proceso. Los contornos que se supone que son ciertos son exactamente los mismos que los que están obligados. La estructura organizativa del reflejo en el catálogo de cuentas contables la estructura organizativa de la organización organizativa o divertida que sea. Existen cuentas contables por centros de costos, departamentos áreas de responsabilidad, divisiones de negocios sucursales producto o regiones. La cuenta bancaria general tiene una amplia gama de bienes inmuebles, ya sea quiebra, otros tipos de quiebra o inclusión en los números de cuenta bancaria.

Reconocimiento de la deuda, el reconocimiento de la deuda y la responsabilidad de desembolso que lleva agrupado, implicara para la o las



individuas obligadas al desembolso determinadas en el artículo 6 del decreto foral 4/2016 la asunción de las obligaciones de no enajenar los propios caudales ni desistir a derechos de índole patrimonial o económica, sin la autorización expresa del instituto foral de Bienestar Social, durante la deuda no sea abonada. La infracción se establecerá en la pérdida del aplazamiento arbitrario de desembolso pudiéndose pedir a partir de este instante la cancelación de la cantidad general pago. Según lo expresa el (Editorial CEP. 2017 p. 390).

Incentivos por nivelación de deuda, Respecto a la determinación de la cuota íntegra en el supuesto de que el grupo aplique los incentivos de las entidades de reducida dimensión de acuerdo con las novedades del citado régimen se especifica que la prorrata íntegra se determinara por el efecto de utilizar el tipo de gravamen en la base imponible minorada o incrementada por el estudio de la regla prevista en el artículo 105 relativas a la reserva de nivelación según (Capelleras 2015 p.121).

Refinanciamiento, Las entidades financieras podrían emplear el dinero procedente de estas subastas TLTRO II en refinanciar la deuda mayorista a menor coste lo que mejoraría la parte más alta de la cuenta de resultados, el margen de interés. Y una vez que hubiese logrado abaratar su financiación emplearía la liquidez del BCE para facilitar el crédito. Las entidades financieras europeas podrían tomar del BCE una cantidad equivalente de hasta el 30% de sus préstamos elegibles (crédito a hogares y empresas excluyendo las hipotecas). Así lo menciona (Calvo 2019 p. 260).

Según el fondo monetario internacional, (2016). Los riesgos de crédito también se mitigan a través de la estructura de cargos y vencimiento, un cofinanciamiento secundario adecuado de otros prestamistas oficiales y el carácter de acreedor privilegiado del FMI en donde extiende su financiamiento de bajo costo a los prestatarios para ayudarlos con sus ajustes, pero añade una prima reflejada en una sobretasa basada a niveles y plazos para moderar el uso cuantioso y/o prolongado de recursos y para incentivar el reembolso puntual una vez que se restablezca el acceso al financiamiento de mercado. Además, el FMI por lo general utiliza un sistema de seguimiento posterior al programa con los países miembros que tienen montos sustanciales de crédito pendientes de reembolso frente al FMI pero que ya no están en una relación basada en el

contexto de un programa ese programa refuerza la capacidad para detectar riesgos que incidan en la capacidad de reembolso de los países de miembros.

Acompañamiento – Monitoreo, las actividades de diseño y de los instrumentos de acompañamiento relacionados con la política global de gestión del futuro ssv, incluidas las reglas operativas internas y externas, los reglamentos los procedimientos y las normas que sostienen las operaciones cotidianas, tácticas y estratégicas de la estructura de la red y de los procesos sociales del ssv: los miembros y los partenaires las posiciones los roles, los estatus, los derechos y responsabilidades, las reglas éticas y sus aplicaciones así como las relaciones entre todos esos parámetros. Así lo menciona (Harvey 2017 s/n).

Visitas programadas, las visitas te permitirán supervisar un amplio número de facetas de la gestión y la oportuna valoración de las mismas en un check lista de control interno preparado al efecto, el buen estado de conversación de las instalaciones exteriores, zona de ventas, almacén y otras dependencias, la adecuación y preparación del personal, la conveniencia de los procesos de almacenamiento, venta, atención al cliente, exposición del producto, procesos de elaboración e instalaciones técnicas. Según (Alonso 2017 s/n).

Notificaciones, Para la localización de los clientes potenciales del obligado tributario sobre que se practica el embargo la AEAT recurrirá al listado de contribuyentes donde podrá conocer el domicilio fiscal de este, o en su defecto el domiciliado a efectos de notificaciones en el que se notificará la diligencia de embargos de créditos. Según (Herreros 2015 p. 169)

Tercerización de la cobranza, Otra tarea importante que asumen los distribuidores es la cobranza, elemento que también ha pesado en la decisión de muchos editores que optaron por tercerizar la distribución. Este ha sido quizás el factor clave más mencionado por casi todos los editores: no es lo mismo lidiar con un distribuidor que con cincuenta librerías diferentes. Según (López & Malumián 2016 s/n).

El planteamiento del problema se clasifica en Generales y Específicos:  
¿De qué forma influye los factores determinantes en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué forma influye la política de crédito en la gestión de crédito en las entidades entidades del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué forma influye la evaluación cualitativa en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué forma influye la evaluación cuantitativa en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué forma influye el diseño de productos financieros en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019?

Como justificación de estudio tenemos las justificaciones prácticas, teoría y la metodológica.

Esta indagación practica permitiría demostrar la importancia de los factores determinantes en la gestión de crédito por parte de las Entidades Financiera, ya que de aplicarse los factores identificados brindados mejorara la vida de los asociados o solicitantes ya que podrán tener un financiamiento para ahorrar y adquirir créditos lo que llevara a tener mayor recuperación y cobranza lo cual también servirá a las entidades obtendrá mayores niveles de recuperación de crédito y seguir prestando sus servicios a otros sectores de otros distritos.

Asimismo, los clientes tomara mayor interés en el momento de presentarse en una entidad financiera para solicitar un préstamo. De esta manera, el acceso a un financiamiento será más sencillo para los solicitantes porque contarán con las exigencias que esta solicita. Además, ayudara a las personas a tener información acerca de los créditos y como es el proceso de un financiamiento para obtenerlo y así las asesorías sean más rápidas para los asesores de las entidades financieras.

Esta indagación teórica se ejecuta con el fin de ampliar los conocimientos existentes a través de definiciones de autores especializados en el tema para saber qué factores determinan en la gestión de crédito en las entidades financieras, Distrito S.J.L, 2019, de tal manera, los resultados obtenidos servirán para explicar y describir los factores más importantes en la gestión de crédito y facilita el entendimiento y manejo, en una realidad concreta.

La indagación metodológica, se precisa que para la realización de averiguaciones futuras de forma eficiente, llegando a aportar al conocimiento metodológico y de dificultades vinculados con la gestión de crédito, debido que contribuye que se perfeccione el nivel de vida de los clientes. Además, la

indagación pretende medir y conseguir información válidos para el logro de los factores determinantes en la gestión de crédito, Distrito de S.J.L, 2019. Para ello, se realizará la encuesta a los asesores para poder procesar.

La contrastación de la hipótesis general y específicos para esta indagación es:

Los factores determinantes influyen significativamente en la gestión de crédito en las empresas financieras en el Distrito de san juan de Lurigancho, 2019”

La política de crédito influye significativamente en la gestión de crédito en las empresas financieras en el Distrito de san juan de Lurigancho, 2019”

La evaluación cualitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las empresas financieras en el Distrito de san juan de Lurigancho, 2019”

La evaluación cuantitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las empresas financieras en el Distrito de san juan de Lurigancho, 2019”

El diseño de productos financieros influye significativamente en la gestión de crédito en las empresas financieras en el Distrito de san juan de Lurigancho, 2019”

Los objetivos planteados en esta presente indagación, tanto general como específica son:

Determinar de qué manera los factores determinantes influye en la gestión de crédito en las empresas financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019.

Identificar de qué forma la política de crédito influye en la gestión de crédito en las empresas financiera del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019.

Identificar de qué forma la evaluación cualitativa influye en la gestión de crédito en las empresas financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019.

Identificar de qué forma la evaluación cuantitativa influye en la gestión de crédito en las empresas financiera del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019.

Identificar de qué forma el diseño de productos influye en la gestión de crédito en las empresas financieras del Distrito de san juan de Lurigancho, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque.

El actual estudio es de dirección cuantitativa y la recolección las fichas se enfoca en la confirmación, para estudiar los versátiles a través de interrogatorios del cuestionario. Se enfocó a reportes extraídos y procesada de las entidades financieras en San Juan de Lurigancho que condesciende a tomar disposiciones sobre las hipótesis planteada y conseguir las concernientes terminaciones que correspondan a la averiguación indagada, hipotético deductivo.

El enfoque cuantitativo se utiliza porque los datos se expresan numéricamente y posteriormente son analizados estadísticamente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 2.1.2. Tipo.

La indagación es de tipo fundamental o básica ya que se apoya entre un contexto de averiguación teórica donde indaga relatar situaciones o acontecimientos, en donde los clientes optan un crédito en las entidades financieras.

Sánchez y Meza (2017) menciona que es llamada también como pura o fundamental, ya que nos lleva a buscar recientes conocimientos y terrenos de indagación, sin tener finalidades prácticos característico.

#### 2.1.3. Nivel.

Según el autor Valderrama (2015) define que el nivel de la averiguación define el fondo de estudios y el valor de comprensión que se entiende sobre la materia que se estudia. Entonces la altura de la indagación analiza el grado de profundidad de ciertos fenómenos o formas en la existencia social, o todo aquello que este dentro de un estudio. El nivel de indagación del proyecto es explicativo predictivo.

Es de nivel explicativo, porque se lleva a cabo a indagar de forma puntual, su objetivo es brindar detalles donde existe una pequeña cantidad de información. De acuerdo Sánchez y Meza (2017), manifiesta que los estudios explicativos están orientados a los descubrimientos de los factores causales y se pudieron afectar o incidir la ocurrencia de un fenómeno.

El nivel predictivo tiene como finalidad prever o anticipar escenarios futuros, a partir del conocimiento en las condiciones previas y el entendimiento de los métodos explicativos, es decir, requiere de los esclarecimientos para fundar sus predicciones (Valderrama, 2015).

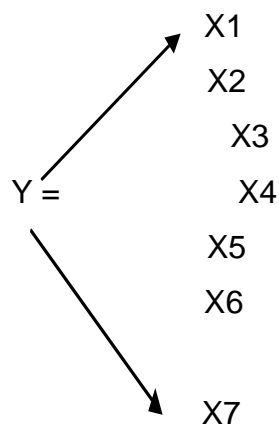
#### 2.1.4. Diseño.

El esquema de la averiguación que se realizó es no experimental ya que no se manipulara sus variantes y de corte transversal puesto que su recolección de los datos se dio en un determinado instante y su nivel es de enfoque cualitativa Explicativa.

El presente estudio será de modelo **no experimental** en base a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), que nos mencionan que solamente se habilitará a la observación de una forma básica” (p.152).

Un estudio cualitativo comprende el fenómeno de estudio en el ambiente usual como piensa cómo se comporta, como actúa, como vive, según Hernández (2014)

Cuyo esquema es:



Dónde:

M → Simboliza 20 entidades financieras pertenecientes al distrito de S.J.L.

X 1→ Simboliza la variable Factores

Y 2→ Simboliza la variable Gestión de crédito

#### 2.1.5. Corte.

Es de corte transversal puesto que se concentra en estudiar cuál es el nivel de una o distintas variantes en un punto del tiempo.

## 2.2. Operacionalización de variables.

Es un transcurso que pormenoriza entre lo general hacia lo mínimo, quiere decir las variantes están divididas por extensiones e indicadores. Según Hernández et al. (2014) se dirige que, “El procedimiento constituye la medición y cotejar qué trato encuentra entre variantes indicadas” (p. 120).

La actual indagación presentó dos variantes, Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las entidades financieras del Distrito de S.J.L, 2019.

**Variables 1: Factores**

**Dimensión 1: Política de Crédito**

Indicadores: Evaluación a cliente, condición de crédito y seguimiento de crédito

**Dimensión 2: Evaluación cualitativa** Indicadores: Comportamiento de pago, historial crediticio y experiencia empresarial

**Dimensión 3: Evaluación Cuantitativa**

Indicadores: Capacidad de pago, capacidad para generar riqueza y respaldo a deuda

**Dimensión 4: Diseño de Producto Financieros.**

Indicadores: Monto del préstamo, plazo del préstamo, tasa de interés del préstamo y garantía del préstamo

**Variables 2: Gestión de Crédito.**

**Dimensión 1: Política de Cobranza.**

Indicadores: Medios de cobranza, tipos de cobranza y morosidad

**Dimensión 2: Técnica de Cobranza.**

Indicadores: Reconocimiento de la deuda, Incentivos por nivelación de deuda y refinanciamiento

**Dimensión 3: Seguimiento a los Préstamos.**

Indicadores: Acompañamiento – monitoreo, notificaciones y tercerización de la cobranza

## 2.2.1. Cuadro de Operacionalización

**Tabla 1.**

Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las Entidades Financiera del Distrito de S.J.L, 2019

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Factores	Fernández (2019). Menciona que el análisis de factores crédito debe estar fundamentado dentro de un balance entre los aspectos cuantitativos como también los factores de riesgos de procedencia cualitativa, con el único objetivo de mejorar el panorama antes de dar el consentimiento de un crédito.	Los factores es una variable de naturaleza cualitativa y opera con 4 dimensiones: Política de crédito, Evaluación cualitativa, Evaluación cuantitativa y diseño de producto financieros.	Política de crédito  Evaluación cualitativa  Evaluación cuantitativa  Diseño de productos financieros	Evaluación a clientes, Condiciones de crédito y Seguimiento a clientes  Comportamiento de pago, Historial crediticio - central de riesgo y Experiencia empresarial  Capacidad de pago – Liquidez, Capacidad para generar riqueza – Rentabilidad y Respaldo a deuda - Razón de autonomía.  Monto del préstamo, Plazo del préstamo, Tasa de interés del préstamo y Garantía del préstamo	1- 2 -3 -4 – 5 -6 – 7- 8 - 9  10 – 11 – 12 – 13 – 14 – 15 – 16.  17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 22 – 23 – 24 – 25.  26 – 27 – 28 – 29 - 30- 31.	Ordinal  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5



<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión de Crédito	“Rey. (2016). Hace mención que en la gestión de créditos los contratos suelen instrumentar en las cuentas corrientes a través de las cuales el titular dispondrá de dinero que necesite mediante los procedimientos habituales (cheques, transferencia, etc.) también podrán realizarse ingresos en efectivo u otros abonos	la variable Gestión de crédito es de naturaleza cualitativo y se operacionaliza en tres dimensiones política de cobranza, técnica de cobranza y seguimiento de prestamos	Política de cobranza  Técnica de cobranza  Seguimiento a los préstamos	Medios de cobranza, Tipos de cobranza y Morosidad  Reconocimiento de la deuda, Incentivos por nivelación de deuda, Refinanciamiento.  Acompañamiento – Monitoreo, Visitas programadas, Notificaciones y Tercerización de la cobranza	32-33-34-35-36  37-38-39-40-41-42  43-44-45-46-47-48-49	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población.**

La población que será investigada está reflejada por 40 Entidades financieras. Informe dado por la Municipalidad del distrito para así tener una data exacta.

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un conjunto de personas u objetivos que se desea conocer en la indagación (p. 174). Arias (2014), la población es un conjunto de elementos que permiten obtener conclusiones de la indagación.

Según Arias (2016), el emporio de estudio “es un vinculado infinito o finito de compendios con tipos comunes para los cuales sean extensivas sus conclusiones de la averiguación esta ello quedo delimitado por su problema.

### **2.3.2. Muestra.**

Según Baena (2017) menciona que su muestra es un subconjunto representativo de la población obtenida, el cual se extrae para deducir patrimonios con el total de la población. La muestra es por conveniencia ya que se encuestado a 80 asesores de las cuales por cada entidad se ha evaluado a 4 asesores.

### **2.3.3. Muestreo.**

Según Namakforoosh (2007), el muestreo probabilístico es un método empleado para la selección de elementos directos (p. 191). El muestreo a utilizar es no probabilístico denominado conveniencia o intencional digno a que se elige una muestra de la población por la razón que es accesible. Pino (2018) alude que el muestreo llega a consistir en tomar un porcentaje de un conjunto característicos.

Se ha utilizado un tipo de muestreo, de forma no probabilístico por conveniencia ya que se ha encuestado a financieras aledañas a la av. Los próceres de la independencia.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos.**

En la indagación se opera como método de recolección de datos a la encuesta, porque permite recoger datos de las variantes. Por consiguiente,

Sánchez y Meza, (2017) alude que para que los datos obtenidos se utiliza para el objeto estudiado.

La técnica de recolección de datos que se aplicó en la indagación fue la encuesta, Bernal (2014), es una de las técnicas de recopilación de información más utilizadas, es un conjunto de preguntas cuyo propósito es obtener información de un grupo de personas, es decir trabajadores de una determinada organización. Para la indagación fue conformado por interrogantes de las variantes Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las entidades financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, en el presente año; que presentaran como propósito la obtención de averiguación de las personas donde se establecerá la indagación.

Por otro lado, Valderrama (2015). Nos dice que los materiales son los instrumentos que se necesita la investigación para poder recolectar mas información. Puede ser folletos, pruebas de conocimientos o buenas actitudes, como Likert. Por lo tanto se deberá seleccionar coherencia en las materiales que se necesitaran para las variantes independiente o dependiente (p.195)

Según López (2015). Definió que la encuesta: Es una técnica de averiguación total de gran parte de conocimiento para el uso en el área de recopilar información.

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento estuvo compuesto de una escala de Likert con 5 niveles, se obtendrá la información de las variantes indagadas.

#### **Tarjeta informática de la variable Factores**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable factores en el distrito de San Juan de Lurigancho.

**Autor:** Evelin Andrea Cantoral Archiñejo

**Año:** 2019

**Objetivo:** Identificar los factores en el distrito de San Juan de Lurigancho.

**Contenido:** Está elaborado por 31 ítems, establecidos en cuatro dimensiones y 13 indicadores.

**Administración:** Personal

**Calificación:** En el cuestionario de Factores se ejecuta de acuerdo a cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), tomadas de la escala Likert.

## **Tarjeta informática de la variable Gestión de crédito**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable Gestión de crédito en el distrito de S.J.L.

**Autor:** Evelin Andrea Cantoral Arquiñejo

**Año:** 2019

**Objetivo:** Describir a la Gestión de crédito en el distrito de S.J.L

**Contenido:** Está avanzado por 20 ítems, organizados en tres dimensiones y 10 indicadores.

**Administración:** Personal

**Calificación:** En el cuestionario de gestión de crédito se establece mediante cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), tomadas de la escala Likert.

### **2.4.3. Validez.**

Sánchez y Reyes (2017), la validez es la medida que un instrumento describe la variable que se pretende estudiar (p.277), la validez se realizó por medio del “juicio de expertos” (1) asesor temático y (1) asesor metodológico con pertinencia, relevancia y claridad.

### **Juicio de expertos**

Esta validación fue desarrollada por 3 magister temáticos que comprobaron el material como ajustable a su confidencialidad

### **Juicio de expertos**

#### **Tabla 2.**

Juicio de experto

Expertos	Grados	Especialistas
Mg. Silva Rubio Edith	Magister	Temático
Mg. Fernández Dávila José Luis	Magister	Temático
Mg. Aguilar culquicondor Juan Carlos	Magister	Temático

De los exámenes de la tabla anterior, se puede deducir la plusvalía habitual del instrumento, en base al juicio hacia el experto analizador. Y así tener la veracidad que las preguntas realizadas están listas para ser encuestados.

Juárez (2018) expresa que es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de cada ítem sobre un tema puesto por N jueces, dado una calificación de valor al respecto según lo valorado.

**Tabla 3.**

*Validez de contenido por V de Aiken.*

<b>Items</b>	<b>J1</b>	<b>J2</b>	<b>J3</b>	<b>S</b>	<b>IA</b>	<b>V</b>
<b>E.1</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.2</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.3</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.4</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.5</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.6</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.7</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.8</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.9</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.10</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.11</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.12</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.13</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.14</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.15</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.16</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.17</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.18</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.19</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.20</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.21</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.22</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.23</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.24</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.25</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.26</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.27</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>

<b>E.28</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.29</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.30</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.31</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.32</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.33</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.34</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.35</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.36</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.37</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.38</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.39</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.40</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.41</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.42</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.43</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.44</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.45</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.46</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.47</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.48</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>E.49</b>	sí	sí	sí	5	1	<b>95%</b>
<b>Promedio</b>					<b>1</b>	<b>95%</b>

Nota J1, J2, J3 jueces IA nivel de aceptación. V validez.

Es útil la herramienta para ser aplicada en la muestra de estudio indagado.

#### **2.4.4. Confiabilidad.**

Se visualiza, el grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach del instrumento que permitió saber si los ítems (medidos en escala tipo Likert) están altamente correlacionados. Bernal (2014 citado en Mc Daniel y Gates, 1992) afirma “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes” (p. 247).

Para realizar la evaluación de la fiabilidad, se dispone a emplear el programa SPSS 24., que se alcanzara usar lo confiable que puede lograr la indagación

**Tabla 4.**

*Baremos de confiabilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Valor asignado</b>
5	0.80 – 1.00	Muy alta
4	0.70 – 0.79	Marcada o Alta
3	0.40 – 0.69	Moderada
2	0.20 – 0.39	Baja o ligera
1	0.00 – 0.19	Despreciable

Fuente: Huamanchumo y Rodríguez (2015).

Alfa de Cron Bach

Para Huamanchumo y Rodríguez (2015) indican el alfa de Cronbach valida la correlación de las preguntas formuladas y las respuestas que se obtuvieron. Si es menor a 0.8 u 80%, el investigador debe replantear las preguntas” (p. 194).

**Tabla 5.**

*Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	49

Fuente: Base de datos, SPSS.

Después que se aplicó la encuesta sobre Factores y Gestión de Crédito a 40 instituciones financieras, se obtuvo como resultado un valor de 0, 919, manifestando de esta manera que la herramienta es de alta fiabilidad.

**Tabla 6.**

*Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	31

Fuente: Base de datos, SPSS.

Después de aplicada la encuesta sobre Factores a 40 instituciones financieras, se obtuvo como resultado un valor de 0, 879, manifestando de esta forma que la herramienta tiene alta fiabilidad.

**Tabla 7.**

*Estadísticos de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	18

Fuente: Base de datos, SPSS.

Después de aplicada la encuesta sobre Gestión de Crédito a 40 instituciones financieras, se obtuvo como resultado un valor de 0,813, manifestando de esta forma que la herramienta tiene alta confiabilidad.

### **2.5. Procedimiento**

En primer lugar, se precisa directamente las variables del estudio para poder conocer el vínculo existente y poder llegar a lograr el objetivo, defina las variantes de dosificación y en el caso general englobado en las realidades de los entes interdisciplinarios.

Por otro lado, se llegó a visualizar y presentar el marco teórico con los principales autores determinantes para la variable indagada, todo lo mencionado fue realizado gracias a los docentes capacitados y especializados en el tema y la línea de indagación, lo cuales fueron efectuados mediante una determinación de autores que se precisó por pautas para llevar a cabo el estudio mediante la formulación de las dos variantes con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Por último, el análisis y revisión fueron mediante una solicitud dirigida a las Entidades Financiera ubicados en el distrito de S.J.L siendo aprobado para tener acceso, lo cual la información solicitada se realizó en encuestas para los asesores que aprueba el financiamiento.

### **2.6. Métodos de análisis de datos**

El estudio de indagación, procesos y muestra de datos, las medidas estadísticas que corresponde se realiza los estadígrafos pertinentes. Se determinó mediante el método estadístico SPSS versión 25. Finalmente se establece la Estadística descriptiva, donde se demuestra la hipótesis de manera



que se conozca las variantes y su Modelo de regresión: Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las entidades financieras en el presente año.

En el estudio se presenta las subsiguientes variantes:

V1 = Cualitativa (factores)

Los datos logrados de la primera variable su observación se refleja mediante las comisiones.

V2 = Cualitativa (gestión de crédito)

Una vez derivado las noticias de esta variable su estudio tiene una escritura en porcentajes.

**Estadística descriptiva:** La presente indagación realizó el cómputo de las frecuencias descriptivas (tablas de frecuencia agrupada y cruzadas) de acuerdo a la información conseguida en la ejecución de los instrumentos de recopilación, tomando en cuenta el nivel indicado de la finalidad estudiada.

**Prueba de hipótesis:** De cada procedimiento que se establece se usará la prueba de hipótesis correspondiente, según las pruebas estadísticas mediante la prueba de Chi-cuadrado y Eta Cuadrado.

**Modelo de regresión:** Es una guía que accede identificar la correlación entre la variable. Por ello, se aplicara el modelo logístico binario para predecir si la variable independiente se relación con la variable dependiente. Es una herramienta estadística que se usa para analizar cómo determina (si es que lo hacen) un grupo de variable (independiente explicativas) en otra (dependiente o explicativa), que permite la estimación numérica de los coeficientes (Salmerón y Rodríguez 2017).

## 2.7. Aspectos éticos

La actual averiguación los aspectos éticos fueron considerando el desempeño de la visión ética, a través de los manuales sociales y morales, reglas de comportamiento y mediante las normas. Por otro lado, la indagación de cada principio obtenida se mencionara en base a la norma APA la cual esta convenientemente evaluada y planteada, surgirá dentro de la bibliografía con la finalidad de mostrar plagio del estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados Descriptivos.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos por las 20 instituciones financieras, las cuales se han encuestados a 80 asesores:

##### 3.1.1. Tablas Cruzadas

**Tabla 8.**

*Tabla cruzadas Gestión de créditos con política de crédito*

		POLITICA DE CREDITO (Agrupada)		
		Deficiente	Eficiente	Total
GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	Deficiente Recuento	23	14	37
	% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	62.2%	37.8%	100.0%
	% dentro de POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	60.5%	33.3%	46.3%
	% del total	28.7%	17.5%	46.3%
Eficiente	Recuento	15	28	43
	% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	34.9%	65.1%	100.0%
	% dentro de POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	39.5%	66.7%	53.8%
	% del total	18.8%	35.0%	53.8%
Total	Recuento	38	42	80
	% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	47.5%	52.5%	100.0%
	% dentro de POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	47.5%	52.5%	100.0%

**Nota:** Según la tabla 8, 37 y 43 de solicitudes de créditos fueron Deficientes. En la gestión de crédito de la entidad financiera del Distrito de S.J.L, se logró

interpretar que el 46.3% observaron que gestión de crédito se manejan de forma Deficiente, mientras que un 53.8% perciben que la Política de crédito se encuentra en un nivel Eficiente. Por lo tanto, manifestaron que cuando Política de crédito existe un nivel Deficiente, la Gestión de créditos es de nivel Deficiente en un 62.2%. Por otro lado, se contempla que cuando Política de crédito se afirma que están en un nivel Eficiente, a Gestión de créditos es de nivel Eficiente en un 65.1% en las entidades financieras del Distrito de S.J.L.

**Tabla 9.**

*Tabla cruzada Gestión de crédito con evaluación cualitativa.*

		EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)			
		Deficiente	Eficiente	Total	
GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	Deficiente	Recuento	26	11	37
		% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	70.3%	29.7%	100.0%
		% dentro de EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	86.7%	22.0%	46.3%
		% del total	32.5%	13.8%	46.3%
	Eficiente	Recuento	4	39	43
		% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	9.3%	90.7%	100.0%
	% dentro de EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	13.3%	78.0%	53.8%	
	% del total	5.0%	48.8%	53.8%	
Total		Recuento	30	50	80
		% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	37.5%	62.5%	100.0%
		% dentro de EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%



% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	31.3%	68.8%	100.0%
% dentro de EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%
% del total	31.3%	68.8%	100.0%

**Nota:** Según la tabla 10, 37 y 43 de solicitudes de créditos fueron Deficientes. En la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de S.J.L, se logró interpretar que el 46.3% observaron que Evaluación de Cuantitativa se manejan de forma Deficiente, mientras que un 53.8% perciben que la Evaluación de Cuantitativa se encuentra en un nivel Eficiente. Por lo que, manifestaron que cuando Evaluación de Cuantitativa existe un nivel Deficiente, la Gestión de créditos es de nivel Deficiente en un 56.8%. Por otro lado, se contempla que cuando Evaluación de Cuantitativa se afirma que están en un nivel Eficiente, a Gestión de créditos es de nivel Eficiente en un 90.7% en las entidades financieras del Distrito de S.J.L.

**Tabla 11.**

*Tabla cruzada Gestión de crédito con Diseño de producto financiero*

		DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)			
		Deficiente	Eficiente	Total	
GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	Deficiente	Recuento	30	7	37
		% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	81.1%	18.9%	100.0%
		% dentro de DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)	56.6%	25.9%	46.3%
		% del total	37.5%	8.8%	46.3%
	Eficiente	Recuento	23	20	43

	% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	53.5%	46.5%	100.0%
	% dentro de DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)	43.4%	74.1%	53.8%
	% del total	28.7%	25.0%	53.8%
Total	Recuento	53	27	80
	% dentro de GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	66.3%	33.8%	100.0%
	% dentro de DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	66.3%	33.8%	100.0%

**Nota:** Según la tabla 12, 37 y 43 de solicitudes de créditos fueron Deficientes. En la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de S.J.L, se logró interpretar que el 46.3% visualizaron que Diseño de producto financiero se manejan de forma Deficiente, mientras que un 53.8% perciben que la Diseño de producto financiero se encuentra en un nivel Eficiente. Por lo que, manifestaron que cuando Diseño de producto financiero existe un nivel Deficiente, la Gestión de créditos es de nivel Deficiente en un 81.1%. Por otro lado, se contempla que cuando Diseño de producto financiero se afirma que están en un nivel Eficiente, a Gestión de créditos es de nivel Eficiente en un 18.9% en las entidades financieras del Distrito.

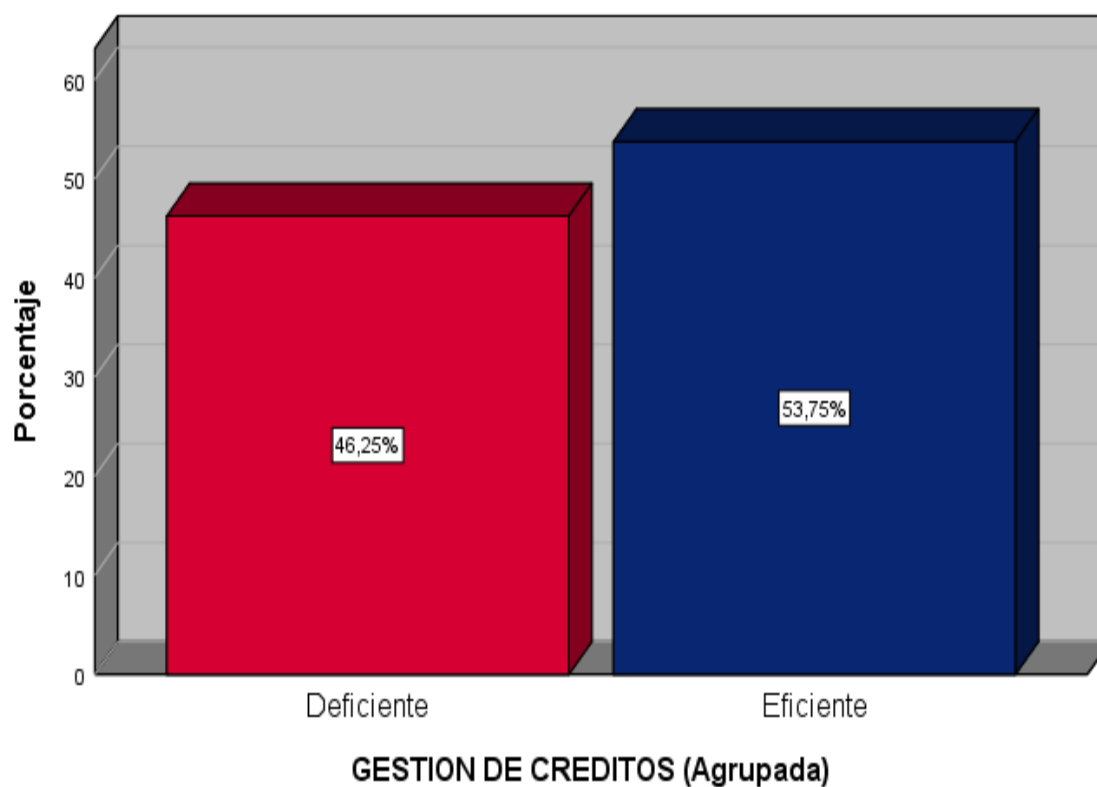
### 3.1.2. Tabla de Frecuencia por Agrupadas.

**Tabla 12.**

*Resultados Descriptivos de la Variable Gestión de Créditos (Agrupada)*

*GESTION DE CREDITOS (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	37	46.3	46.3	46.3
	Eficiente	43	53.8	53.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Nota:**

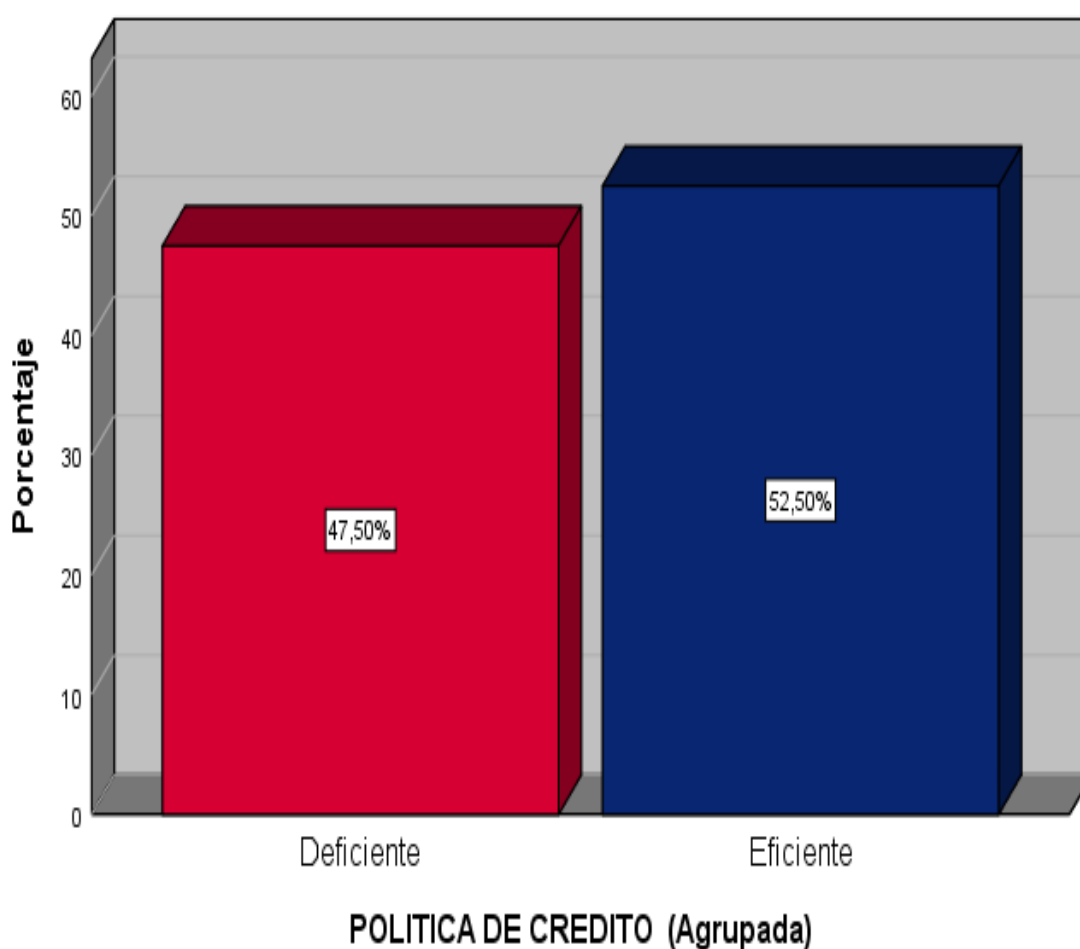
Se precisa y se visualiza en Figura 1, tabla 12 se contempla los resultados de la evaluación de la variable Gestión de Créditos en las entidades financieras del Distrito de S.J.L, 2019. En donde el 46.25% del total de la muestra respondieron que la Gestión de Créditos se ubica en un nivel “Deficiente”; el 53.75% indicaron que se encuentra en un nivel “Eficiente”.

**Tabla 13.**

Resultados Descriptivos de la dimensión Política de Crédito (Agrupada)

*POLITICA DE CREDITO (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	38	47.5	47.5	47.5
	Eficiente	42	52.5	52.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Nota:**

Se precisa y se visualiza en Figura 2, tabla 13 se contempla los resultados de la evaluación de la dimensión Política de Crédito en las entidades financieras del Distrito de S.J.L. 2019. En donde el 47.50% del total de la muestra respondieron que la dimensión Política de Crédito se sitúa en un nivel “Deficiente”; el 52.50% indicaron que están en un nivel “Eficiente”.

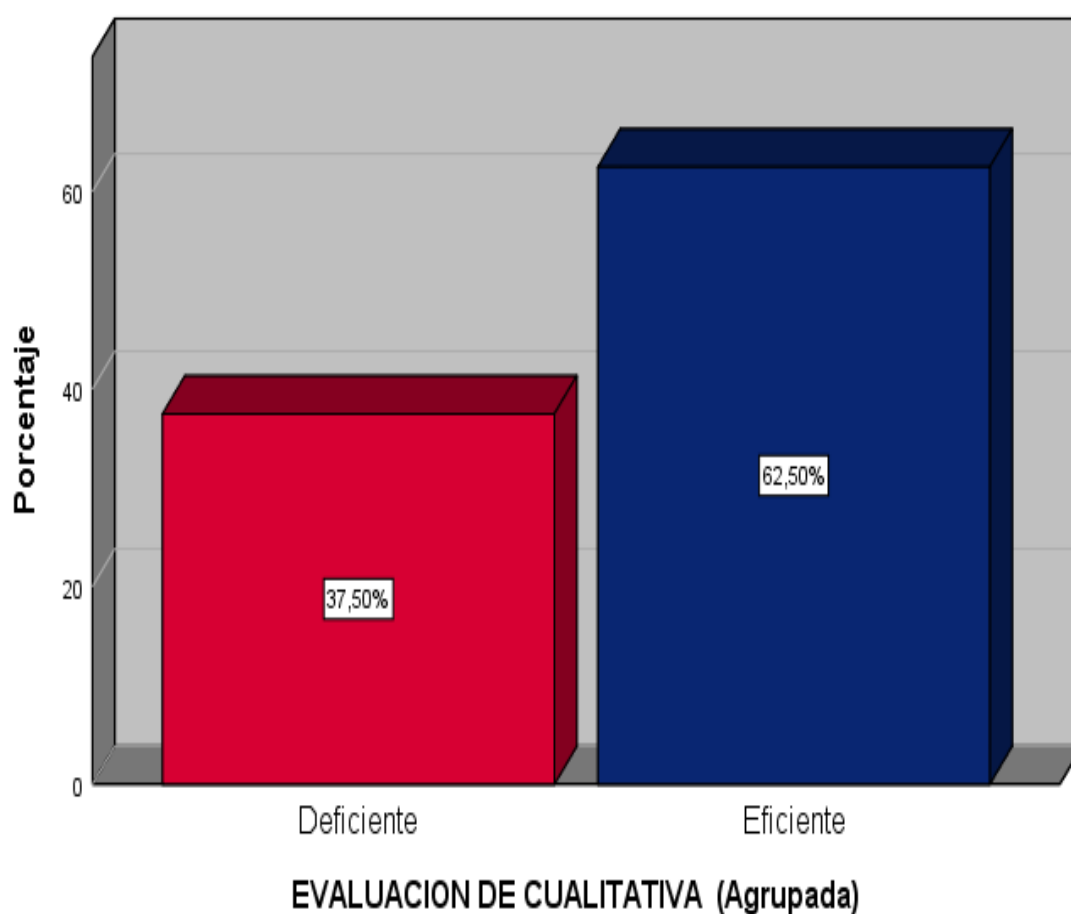


**Tabla 14.**

*Resultados Descriptivos de la dimensión Evaluación de Cualitativa (Agrupada)*

***EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	37.5	37.5	37.5
	Eficiente	50	62.5	62.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Nota:**

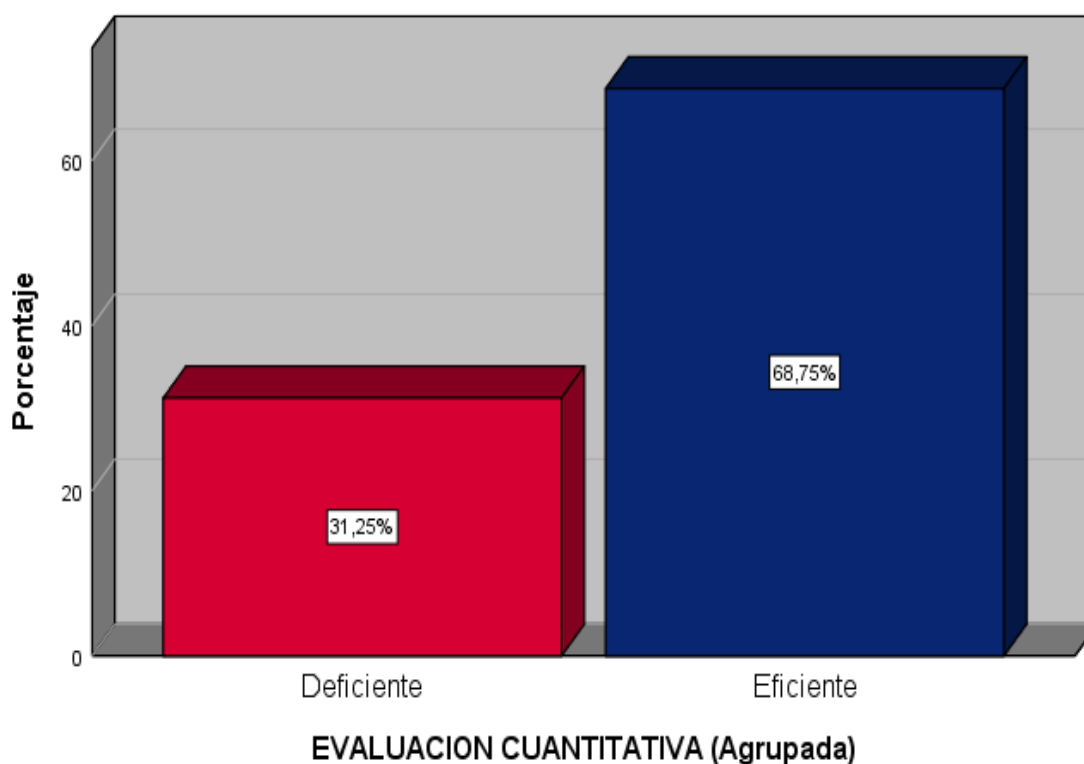
Se precisa y se visualiza en Figura 3, tabla 14 se contempla los resultados de la evaluación de la dimensión Evaluación de Cualitativa en las entidades financieras del Distrito de S.J.L, 2019. En donde el 37.50% del total de la muestra respondieron que Evaluación de Cualitativa se sitúa en un nivel “Deficiente”; el 62.50% indicaron que esta en un nivel “Eficiente”.

**Tabla 15.**

*Resultados Descriptivos de la Variable Evaluación cuantitativa (Agrupada)*

***EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada)***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	31.3	31.3	31.3
	Eficiente	55	68.8	68.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Nota:**

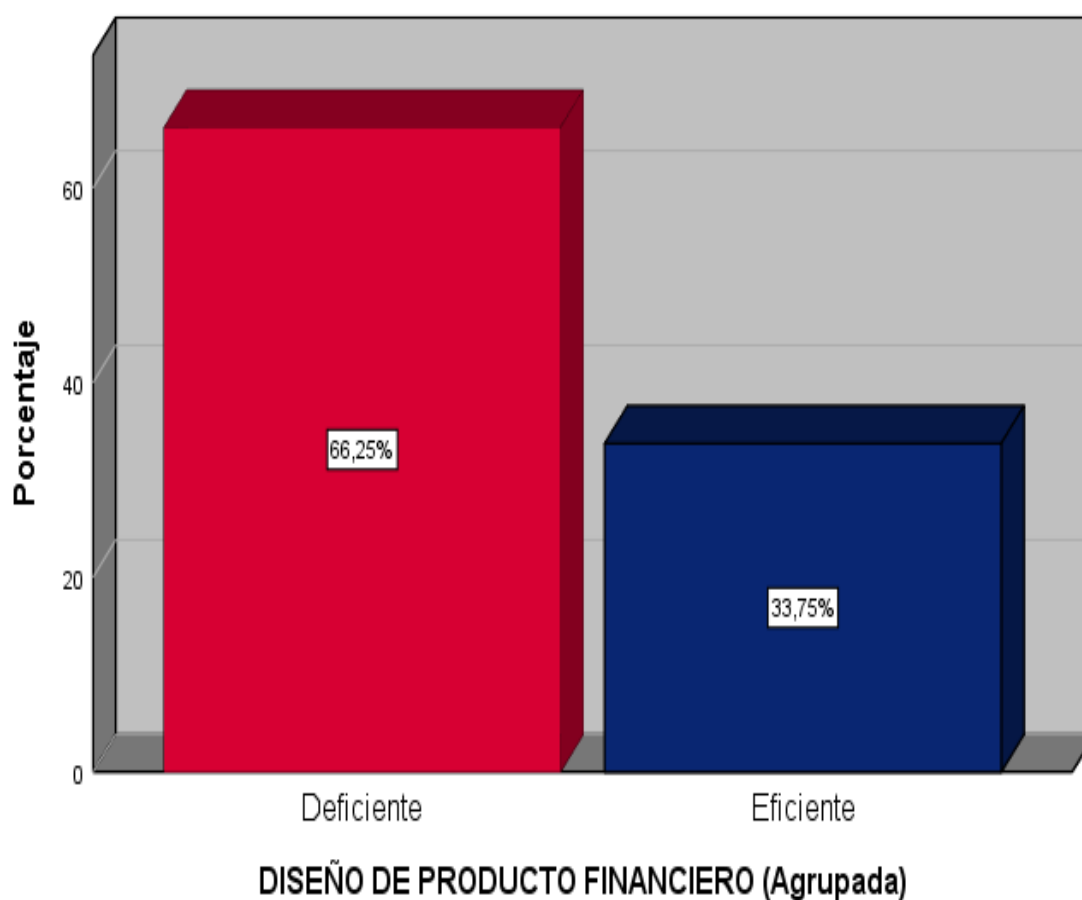
Se precisa y se visualiza en Figura 4, tabla 15 se contempla los resultados de la evaluación de la dimensión Evaluación de Cuantitativa en las entidades financieras del Distrito de S.J.L, 2019. En donde el 31.25% del total de la muestra respondieron que Evaluación de Cuantitativa se ubica en un nivel “Deficiente”; el 68.75% indicaron que se encuentra en un nivel “Eficiente”.

**Tabla 16.**

**Resultados Descriptivos de la Diseño de producto financiero (Agrupada)**

**DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	53	66.3	66.3	66.3
	Eficiente	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Nota:**

Se precisa y se visualiza en Figura 5, tabla 16 se contempla los resultados de la evaluación de la dimensión Diseño de Producto Financiero en las entidades financieras del Distrito de S.J.Lo, 2019. En donde el 66.25% del total de la muestra respondieron que Diseño de Producto Financiero se ubica en un nivel “Deficiente”; el 33.75% indicaron que se encuentra en un nivel “Eficiente”.

### 3.2. Prueba de hipótesis.

#### 3.2.1. Prueba de Hipótesis Específicas.

**H<sub>0</sub>:** La política de crédito no influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**H<sub>1</sub>:** La política de crédito influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

#### Resultado:

Tabla 17.

*Prueba de chi-cuadrado del factor política de crédito influye significativamente en la gestión de crédito.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.934 <sup>a</sup>	1	.015		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	4.891	1	.027		
Razón de verosimilitud	6.004	1	.014		
Prueba exacta de Fisher				.024	.013
Asociación lineal por lineal	5.860	1	.015		
N de casos válidos	80				

**Nota:** Según la tabla 17 del presente estudio de validación de hipótesis se pretende comprobar al valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0,000<0.05); en el caso de darse este resultado se rechazaría la hipótesis nula. Por ello, al obtener una significancia de 0,024, la hipótesis “Los Política de crédito influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras.

Tabla 18.

*Coefficiente de Eta Cuadrado de Gestión de créditos con política de crédito*

		Valor
Nominal por intervalo	Eta	Gestión de crédito (Agrupada) dependiente
		Política de crédito (Agrupada) dependiente
		.272
		.272

**Nota:**

Según la tabla 18, refleja que el “política de crédito” independiente incide en 0,272 sientos en porcentaje 27.2% de la variable dependiente “Gestión de crédito”. Por ello, el tamaño de efecto es bajo porque es menor a 0.6.

**Planteamiento de Hipótesis Específica 2**

**H<sub>0</sub>:** La evaluación cualitativa no influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación cualitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Resultados:**

Tabla 19.

*Prueba de chi-cuadrado del factor Evaluación cualitativa influyen significativamente en la gestión de crédito.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31.541 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	28.993	1	.000		
Razón de verosimilitud	34.202	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	31.146	1	.000		
N de casos válidos	80				

**Nota:**

Según la tabla 19 del presente estudio de validación de hipótesis se pretende comprobar al valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0,000<0.05); en el caso de darse este resultado se rechazaría la hipótesis nula. Por ello, al obtener una significancia de 0,000, la hipótesis “Los cualitativa influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras.

**Tabla 20.**

*Coeficiente de Eta Cuadrado de Gestión de créditos con Evaluación de cualitativa*

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Gestión de crédito (Agrupada) dependiente	.628
		Evaluación cualitativa (Agrupada) dependiente	.628

**Nota:**

Según la tabla 20, refleja que el “Evaluación de cualitativa” independiente incide en 0,628 sienta en porcentaje 62.8% de la variable dependiente “política de crédito”. Por ello, el tamaño de efecto es bajo porque es mayor a 0.6.

**Planteamiento de Hipótesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>:** La evaluación cuantitativa no influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación cuantitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Resultados:**

**Tabla 21.**

*Prueba de chi-cuadrado del factor evaluación cuantitativa influye significativamente en la gestión de crédito.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.845 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	18.695	1	.000		
Razón de verosimilitud	22.144	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	20.585	1	.000		
N de casos válidos	80				

**Nota:**

Según la tabla 21 del presente estudio de validación de hipótesis se pretende comprobar al valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0,000<0.05); en el caso de darse este resultado se rechazaría la hipótesis nula. Por ello, al obtener una significancia de 0,000, la hipótesis “Los Evaluación cuantitativa influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras.

**Tabla 22.**

*Coefficiente de Eta Cuadrado de Evaluación de cuantitativa con Gestión de créditos*

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Gestión de crédito (Agrupada) dependiente	.510
		Evaluación cuantitativa (Agrupada) dependiente	.510

**Nota:**

Según la tabla 22, refleja que el “Evaluación de cuantitativa” independiente incide en 0,510 sientos en porcentaje 51.0% de la variable dependiente “gestión de crédito”. Por ello, el tamaño de efecto es moderado porque es menor a 0.6.

**Planteamiento de Hipótesis Específica 4**

**H<sub>0</sub>:** El diseño de producto financiero no influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**H<sub>1</sub>:** El diseño de producto financiero influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Resultados:**

Tabla 23.

*Prueba de chi-cuadrado del factor diseño de producto financiero influye significativamente en la gestión de crédito.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.772 <sup>a</sup>	1	.009		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	5.594	1	.018		
Razón de verosimilitud	7.004	1	.008		
Prueba exacta de Fisher				.010	.008
Asociación lineal por lineal	6.687	1	.010		
N de casos válidos	80				

**Nota:**

Según la tabla 23 del presente estudio de validación de hipótesis se pretende comprobar al valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0,000<0.05); en el caso de darse este resultado se rechazaría la hipótesis nula. Por ello, al obtener una significancia de 0,010, la hipótesis “Los Diseño de Producto Financiero influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras.



**Tabla 24.**

*Coefficiente de Eta Cuadrado de Diseño de producto financiero con Gestión de créditos*

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Gestión de créditos (Agrupada) dependiente	.291
		Diseño de producto financiero (Agrupada) dependiente	.291

**Nota:**

Según la tabla 24, refleja que el “Diseño de producto financiero” independiente incide en 0,291 sientos en porcentaje 29% de la variable dependiente “Gestión de crédito”. Por ello, el tamaño de efecto es bajo porque es menor a 0.6

**3.2.2. Prueba de hipótesis general**

Formulación de hipótesis

**H0:** Los factores determinantes (La política de crédito, La evaluación cualitativa, La evaluación cuantitativa y El diseño de productos financieros) No influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019

**H1:** Los factores determinantes (La política de crédito, La evaluación cualitativa, La evaluación cuantitativa y El diseño de productos financieros) influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019

**Reglas de decisión:**

**Pruebas de ómnibus:**

P valor < 0,05 la variable independiente explica la variable dependiente.

**R<sup>2</sup> de Cox y Snell y R<sup>2</sup> de Nagelkerke:**

Muestra la parte de su varianza de las variantes dependiente expuestas por la guía. En cuanto más alto es R<sup>2</sup> el modelo es más explicativo, porque las variantes independientes manifiestan la variable dependiente.

**Porcentaje global correctamente clasificado:**

En el porcentaje muestra el número de los casos en el que la guía es capacitado para anunciar verdaderamente. Si el modelo cataloga de manera correcta con

más del 50 % de sus casos se acepta. Y si no el punto final y se selecciona otras variantes.

**Resultados:**

**Modelo 2.**

**Tabla 25.**

*Significación de chi-cuadrado del modelo en la prueba de ómnibus.*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Paso	6,004	1	,014
Paso 1	Bloque	6, 004	1	,014
	Modelo	6, 004	1	,014

**Nota:**

Según la tabla 25, se ha determinado que los factores solvencia financiera, deudas del cliente y comportamiento de pago (variantes independientes) son capaces de explicar la variable dependiente, es decir: inciden en el otorgamiento del crédito.

**Tabla 26.**

*R-cuadrado de Cox y Snell, y R-cuadrado de Nagelkerke*

*Resumen del modelo*

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	104,449 <sup>a</sup>	,072	,097

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 3 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

**Nota:**

Según la tabla 26, indica que R cuadrado de Cox y Snell es 0,072 y R cuadrado de Nagelkerke es 0,793, es decir la capacidad predictiva esta entre el 0.72% y 0.97% acerca del modelo.

**Tabla 27.***Prueba de Hosmer y Lemeshow*

Paso	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	,794	2	,672

**Nota:**

En la tabla 27, de acuerdo a la prueba de Hosmer y Lemeshow muestra un p valor > 0,05 lo que implica que los factores se ajustan suficientemente a lo esperado bajo el modelo.

**Tabla 28.***Porcentaje global correctamente clasificado**Tabla de clasificación*

	Observado	Pronosticado		Porcentaje correcto	
		GESTION DE CREDITOS (Agrupada)			
		Deficiente	Eficiente		
Paso 1	Gestión de Credito (Agrupada)	Deficiente	31	6	83.8
		Eficiente	8	35	81.4
Porcentaje global				82.5	

a. El valor de corte es .500

**Nota:**

Según la tabla 28, el porcentaje global es 82.5 %, lo que indica que el modelo es aceptable, es decir es capaz de predecir de manera correcta; por tanto, la variable independiente (Gestión de crédito) son buenas predictoras sobre las variantes dependientes (evaluación cualitativa y evaluación cuantitativa).

**Tabla 29.***Relación de las variables independientes con las variables dependientes**Variables en la ecuación*

B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)

Paso 1 <sup>a</sup>	Evaluación cualitativa(Agrupada)	2.967	.692	18.389	1	.000	19.432
	Evaluación cuantitativa (Agrupada)	2.321	.728	10.168	1	.001	10.184
	Constante	- 8.709	1.881	21.434	1	.000	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada),  
EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada).

**Nota:**

Según la tabla 29, tenemos el signo b, que refleja que el factor evaluación cualitativa y evaluación cuantitativo son positivos, el factor evaluación cualitativa muestra un valor = 19,43 > 1, lo que indica a mayor evaluación cualitativo mayor probabilidad que tenga una buena gestión de crédito, por otro lado, el factor evaluación cuantitativa tiene un valor = 10,18 > 1, lo que explica que al tener una buena evaluación cuantitativa mayor es la probabilidad de obtener un crédito.

**Tabla 30.**

*Significación de chi-cuadrado del modelo en la prueba de ómnibus.*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Paso	40.503	2	.000
Paso 1	Bloque	40.503	2	.000
	Modelo	40.503	2	.000

Según la tabla 30, se ha determinado que los factores política de crédito y evaluación cualitativa (variable independiente) son capaces de explicar la gestión de crédito.

**Tabla 31.**

*R-cuadrado de Cox y Snell, y R-cuadrado de Nagelkerke*

<i>Resumen del modelo</i>			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	69.950 <sup>a</sup>	.397	.531

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

**Nota:**

Según la tabla 31, indica que R cuadrado de Cox y Snell es 0,397 y R cuadrado de Nagelkerke es 0,531, es decir la capacidad predictiva esta entre el 39.7% y 53.1% acerca del modelo.

**Tabla 32.**

*Prueba de Hosmer y Lemeshow*

Paso	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	1.827	2	.401

**Nota:**

En la tabla 32, de acuerdo a la prueba de Hosmer y Lemeshow muestra un p valor > 0,05.

**Tabla 33.**

**Porcentaje global correctamente clasificado**

	Observado	Pronosticado		Porcentaje correcto	
		Gestión de crédito (Agrupada)			
		Deficiente	Eficiente		
Paso 1	Gestión de crédito (Agrupada)	Deficiente	26	11	70.3
		Eficiente	4	39	90.7
Porcentaje global				81.3	

a. El valor de corte es .500

**Nota:**

Según la tabla 33, el porcentaje global es 81,3 %, lo que indica que el modelo es aceptable, es decir es capaz de predecir de manera óptima; por tanto, la variable independiente (gestión de crédito) son buenas predictoras sobre las variables dependientes (política de crédito y evaluación cualitativa).

**Tabla 34.**

*Relación de las variables independientes con las variables dependientes*

<i>Variables en la ecuación</i>						
	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)

	Política de crédito (Agrupada)	1.520	.643	5.581	1	.018	4.570
Paso 1 <sup>a</sup>	Evaluación cualitativa (Agrupada)	3.362	.703	22.870	1	.000	28.852
	Constante	- 7.670	1.789	18.372	1	.000	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: Política de Crédito (Agrupada), Evaluación de Cualitativa (Agrupada).

**Nota:**

Según la tabla 34, se plantea los factores políticos de crédito y evaluación cualitativa. Por lo que, tenemos el signo b, que refleja que el factor político de crédito y evaluación cualitativa son positivos, es decir, la relación es directa el factor política de crédito muestra un valor =  $4,57 > 1$ , lo que indica a mayor política de crédito mayor probabilidad que tenga una buena gestión de crédito, por otro lado, el factor evaluación cualitativa tiene un valor =  $28,85 > 1$ , lo que explica que al tener una buena evaluación cualitativa mayor es la probabilidad de obtener un crédito.

#### IV. DISCUSIÓN

El resultado que se obtuvo en la presente indagación se ha conseguido las pruebas específicas de los factores dependientes Política de crédito, evaluación cualitativa y evaluación cuantitativa, que pertenecen a factores determinantes, como lo podemos contemplar según las tablas 18, 20, 22 , en donde nos muestran que tienen un p valor  $< 0,05$  y un eta cuadrado moderado de 0,272 para la Política de crédito, y un coeficiente eta cuadrado de 0,628 siendo una magnitud fuerte para la Evaluación cualitativa y por último, un coeficiente eta cuadrado  $< 0,510$  para la Evaluación cuantitativa lo que nos explica que hay influencia en los factores determinantes de las Entidades Financieras del Distrito S.J.L, 2019, como resultado semejante a la indagación desarrollada por Acula & Barzola (2015) en si tesis titulada: “Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto pyme de financiera confianza en la región Junín 2019 – 2013”, se concluyó que sus resultados que se obtuvieron respecto a los factores determinantes manifiestan una relación indirecta para el tema de la variable solvencia y la variación del saldo de colocaciones, eficiencia., evidenciándose con los siguientes resultados: con un p valor = 0,000 y un modelo de regresión logística de  $0.65 > 0.50$  lo cual indicó que las personas podrían acceder a la calidad de cartera crediticia.

Según el resultado obtenido en las pruebas específicas del factor dependiente monto del préstamo que se encuentra dentro del Diseño del producto financiero, se contempla en la tabla 24 con un p valor  $< 0,05$  y un coeficiente eta cuadrado 0,291 de magnitud débil, lo cual indica que el factor no influye en la gestión de crédito en las entidades financieras, del Distrito San Juan de Lurigancho, 2019, su resultado es adverso a la indagación desarrollado por Sánchez (2015). En su tesis “La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo” en la que concluyo que la Gestión en la recuperación de cartera se relaciona de manera inversa con la probabilidad de la liquidez, y no fue estadísticamente significativa, evidenciándose con el siguiente resultado: con un p valor  $0.8749 > 0.05$ , es decir, no es determinante y relevante, explicar la Gestión en la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo.

Asimismo, de acuerdo al chi-cuadrado de Pearson se contempla en las tablas 17, 19, 21 que los factores determinantes influyen significativamente para poder acceder a un crédito todo lo contrario para la indagación desarrollado por Blancas (2016). En su tesis titulada “La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia el tambo de la cmac Huancayo en el año 2014, en la que concluyó que las actividades o rubros son significativos, pero afectan de manera negativa indicando la probabilidad de no acceder a la gestión crediticia, evidenciándose con el siguiente resultado: p valor  $>0,05$  en el modelo probit.

Según la indagación presentada por Guevara (2017) respecto a los “*Factores determinantes de la demanda de crédito bancario privado en moneda nacional en el Perú, Periodo 2000: T1-2015: T4*”, se concluyó que la tasa de interés activa esta dada en moneda nacional y su tipo de cambio multilateral real, esta correlacionado con las demandas de créditos, no obstante, digno a su bajo nivel de su significancia no estuvieron como alternativa en los factores determinantes. También los resultados que se obtuvieron en la presente averiguación indican que la tasa de interés que está dentro del factor diseño de productos financieros no tiene influencia en la gestión de créditos y así lo observamos en la tabla 16 de los resultados. En la gestión crediticia de la agencia el tambo de la cmac Huancayo en el año 2014, en la que concluyo que los actividades o rubros son significativos, pero afectan de manera negativa indicando la probabilidad de no acceder a la gestión crediticia, evidenciándose con el siguiente resultado: p valor  $>0,05$  en el modelo probit.



#### IV. CONCLUSIONES

Según las encuestas que se realizaron a los asesores de las Entidades Financieras, se concluyó que los factores planteados en los objetivos no todos incidieron en la gestión de crédito.

Así mismo, En cuanto a lo mencionado respecto a los resultados mediante el factor determinante en la gestión de crédito se concluye que solos tres factores de los cuatro estudiados influyeron en la gestión de crédito en las Entidades Financieras, del distrito de S.J.L, del presente año; los factores que influyeron en la gestión de créditos son: política de crédito, evaluación cualitativa y evaluación cuantitativa, cabe mencionar que en una financiera al tener buenas políticas de créditos, hace que tenga mayor probabilidad de poseer una buena gestión de crédito. De igual, manera para la evaluación cualitativo y evaluación cuantitativa.

Para el objetivo general, se concluyó que los factores determinantes en la Gestión de crédito influyen de manera positiva en las entidades financieras, del Distrito de S.J.L 2019, debido que demuestra un p valor  $< 0,05$ .

Para el primer objetivo Característico, se concluye que la política de crédito incide de manera positiva en la gestión de crédito en las entidades financieras, del Distrito de S.J.L, 2019, debido que demuestra un p valor  $< 0.05$ , lo cual indica que los asesores deben seguir sus políticas de cada entidad financiera. Esto se debe que gran parte de los créditos accedidos a los clientes tienen una buena gestión de crédito, así como lo demuestra la tabla 17 al contrastar con la chi-cuadrada.

Para el segundo objetivo Característico, la evaluación cualitativa incide en la gestión de créditos entidades financieras, del Distrito de San Juan de Lurigancho, porque muestra un p valor  $< 0.05$ , así como lo demuestra la tabla 19 al contrastar con la chi-cuadrada.

En el tercer objetivo Característico, se concluye que la evaluación cuantitativa incide en la gestión de créditos de las entidades financieras, del presente año, porque muestra un p valor  $< 0,05$  así como lo demuestra la tabla 21 al contrastar con la chi-cuadrada.

Por último, en el cuarto objetivo Característico, se dedujo que el diseño de productos financieros no incide positivamente en la gestión de crédito en las Entidades financieras, por lo tanto, no es un factor principal para determinar la gestión de crédito, así se ve reflejada en la tabla 23 al contrastar con la chi-cuadrada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **6.1. Recomendaciones a la unidad de estudios**

Se sugiere extender los estudios de las tipologías de la gestión de crédito, ya que a través de ello los emprendedores pueden decidir si están aptos o no. Y así pedir o acceder a un crédito y lograr con lo pensado.

Asimismo, se recomienda colocar el factor Diseño de producto financiero dentro de sus investigaciones como prioridad, ya que lo podemos contemplar en la tabla 11 con un resultado de 28.7% esto se debe a que el monto del préstamo, del cliente no ha sido el adecuado, como también el plazo del préstamo, tasa de interés y garantía del préstamo, por ello es importante cerciorarse a través de diferentes evaluaciones lo cual ayudara a los solicitantes en el momento que se asesora para otorgarles el crédito.

Por otro lado, mencionamos que el factor tasa de interés del préstamo también es importantes en la gestión de crédito porque refleja si el cliente es responsable con el monto que solicita a la entidad, ya que las tasas varían de acuerdo a lo requerido.

Por ello se recomienda, a los clientes tener solvencia suficiente y necesaria para poder cumplir con sus compromisos financieros cuando desean solicitar un crédito, además contar con un respaldo patrimonial que servirá como garantía para la entidad financiera en caso que el cliente no tenga dinero suficiente para poder cubrir el monto de la deuda, asimismo, el solicitante debe ser responsable con el cumplimiento de sus obligaciones si quiere obtener préstamos futuros para realizar nuevos proyectos o negocios en el mercado que desea pertenecer ya que este dará a conocer si es un cliente moroso o no. Por último, tener un negocio en actividad lo cual le genere ganancias de manera positiva en el rubro que se esté dedicando porque mediante este indicador el solicitante muestra que es capaz de responder al crédito que desea obtener para un fin determinado, ya sea para hacer crecer su pequeña empresa o una necesidad personal.

## **6.2. Recomendaciones académicas**

Se sugiere para los futuros indagadores que consideren la misma línea de indagación, agregar otros tipos de factores que tengan mayores incidencias dentro de su estudio para determinar si estos inciden de manera significativa en la gestión de crédito en las entidades que desea investigar.

Asimismo, que los factores planteados dentro de la indagación sean ejecutados en otras entidades bancarias, como cajas municipales o rurales, porque quizás tendrías tendría mayor incidencia en el momento de evaluar a los clientes para otorgarles un crédito.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso (2017). 50 claves para franquiciar. Multiplica el éxito de tu negocio 1º edic. s/n
- Accid. (2009). El Gestion del circulante . Editorial PROFIT. edt S.L.Barcelona p. 60.
- Acuña & Fernández (2019) en su tesis titulada: “*Gestión de riesgo crediticio y operativo en la cooperativa de ahorro y crédito santa verónica Ltda.* 31”
- Acuña & Barzola (2015) en su tesis titulada: “*Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto pyme de financiera confianza en la región Junín 2008 – 2013*”. Universidad nacional del centro del Perú de Huancayo.
- Bahilo & Pérez (2017). Operaciones auxiliares de gestión de tesorería 2.ª edición 201
- Brachfield. (2015). Manual de credito management para conceder creditos a clientes y cobrar sin percances. Editorial PROFIT.
- Baca & Marcelino (2016). Ingeniería financiera 1º Edic. México.
- Blancas (2016). En su tesis titulada “La cultura financiera y su impacto en la gestión
- CAPPI (2015). comisión de apoyo de práctica profesional independiente 1º Ed
- Capelleras (2015). La Reforma Fiscal. Editorial Bosch. p.121
- crediticia de la agencia el tambo de la cmac Huancayo en el año 2014”.
- Castaño & jurado (2016). Venta técnica. Editex.
- Castro (2017). Proyectos de inversión. 1º edic.
- Céspedes (2016). En su tesis titulada “*Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014*”.
- Editorial CEP. (2017). Administrativo Instituto Foral de Bienestar Social Diputación de Álava. Nueva edición p. 390.

- Estudios economicos financieros (2014).. Ed. En español Fondo monetario internacional.
- Faruqee (2016). Perspectivas económicas las Américas administrando transiciones y riesgos. Edic español Fondo Monetario Internacional. p.65.
- Fondo monetario internacional, (2016). Operaciones financieras del FMI
- Fernández López Manuel Andrés (2019). ABONAP.
- Guevara (2017) en su investigación titulada “Factores determinantes de la demanda de crédito bancario privado en moneda nacional en el Perú, Periodo 2000: T1-2015: T4.
- Rodríguez (2015). En su tesis titulada “Factores determinantes de la rentabilidad de los García (2015). Análisis financiero. Editorial Mexicana núm. 43.
- Gonzales (2014). En su tesis titulada “la gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá”.
- Gonzales (2015). Experiencia del cliente. Editorial empresarial.
- Harvey (2017). Diseño Comunáutico aplicado a los sistemas sociales digitales: Editorial pontificia universidad javeriana carrera. 1° edic
- Hernández, S., R. (2010), *Investigación Metodología*, México: McGraw-Hill Interamericana, 2010.356 p.
- Hernández, S., Fernández, C. Y Baptista I., (2011). *Metodología de la investigación*. México, DF: McGraw - Hill Interamericana de México ,2011.523p
- Hernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill interamericana editores S.A.
- Herrera Mendoza , K., & Gutiérrez, J. (2014). El emprendimiento como iniciativa de empresas: análisis de la perspectiva psicológica y contextual. *Revista de ciencias sociales*, 20(2), 288-302
- Herreros (2015). Gestión censal, notificación de actos y emisión de documentos de gestión tributaria. Edic 5.0 p. 169

- Loza Soldevilla Patrick Luis (2016) “análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos mes en la caja municipal cusca agencia puno – bellavista periodo 2014.”
- López & Malumián (2016). Independientes, ¿de qué?: Hablan los editores de América Latina. 1° edic. Fondo de cultura económica. s/n).
- Mac – clure, (2012). En los orígenes de las policías sociales en Chile 1850-1879. Ediciones. Universidad Alberto Hurtado. Rey. (2016). Proceso integral de la actividad comercial. Ediciones paraninho. 2°da edic.
- Ortega, Martínez, & Osorio (2018). Derecho de consumo, tras un lustro del consumidor en Colombia. Edic. Uniandes. Editorial Temis.
- Ortega & Espinosa (2015). Plan de Internacionalización Empresarial. Editorial ESIC 1° Edic.
- Ocde (2018). Estudio Multidimensional de Paraguay. Volumen .1 p. 226.
- Calvo (2019). Las Políticas Monetarias del BCE Ante La Crisis Económica. Editorial Dykinson Madrid p. 260
- Préstamo hipotecario y el mercado de crédito en la unión europea Berrocal, Blanco, callejo, Diaz & otros, (s/f). Editorial Dykinson.es
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología para la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Rey (2016). Proceso integral de la actividad comercial. Edic novel 2da edición p.239.
- Rivera & Mas (2015). Marketing financiero .1° Ed, editorial ESIC.
- Rodés. (2017). Medios de pago Internacionales. 1° Edic. p. 64.

*Sánchez (2015) en su tesis titulada: "Factores determinantes en la elección de una institución financiera por parte de los microempresarios de la ciudad de Piura".*

bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable".

*Sánchez (2015). En su tesis "La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo".*

*Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2017). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Business Support Aneth SRL.*

Sistema de cuentas nacionales de México (2015). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 1º versión p.50.

Tetteh, Sipilainen, Backman, Kola (2015) in the article "Factors influencing smallholder farmers' access to agricultural microcredit in Northern Ghana"

(Torres Van Grieken, 2006). Curso de formación profesional bancaria. coedición en la universidad gran mariscal de Ayacucho y banco Caroní. Editorial CEC SA.

Torres (2018). Tratamientos de las quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Editorial innovación y cualificación.

*Uceda & Villacorta (2014). En su tesis titulada "las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar E,I,R,L. en la ciudad de lima periodo 2013"*

Valderrama, S. (2015). "pasos para elaborar proyectos de investigación científica" (4ª ed.).



## VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera influye los factores determinan en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019?	Determinar de qué manera los factores determinantes influyen en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019	Los factores determinantes influyen significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019	<b>Variablel</b> <b>D1: política de crédito</b> Evaluación a cliente Condiciones de crédito Seguimiento a cliente <b>D2:</b> <b>Evaluación cualitativo</b> Comportamiento de pago Historial crediticio Experiencia empresarial <b>D3: Evaluación cuantitativo</b> Capacidad de pago Capacidad para generar riqueza Respaldo a deuda <b>D4:</b> <b>Diseño de producto financiero</b> Monto del préstamo  Plazo de préstamo Tasa de interés del préstamo Garantía del préstamo <b>Variable 2</b> <b>Gestión de Crédito</b> <b>D1: Política de cobranza</b> Medios de cobranza Tipos de cobranza Control de morosidad <b>D2: Técnica de cobranza</b> Reconocimiento de la deuda Incentivos por nivelación de deuda Refinanciamiento <b>D3: Seguimiento a los prestamos</b> Acompañamiento – monitoreo Visitas programadas Notificaciones	El tipo de estudio es explicativo predictiva El tipo de diseño es no experimental El tamaño y muestra 80 asesores financieros que evalúan el crédito a los clientes de las Entidades Financieras La técnica es encuestar a los asesores de cada Entidades Financieras El instrumento es revisión documental
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO		
¿De qué manera influye la política de crédito en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019?  ¿De qué manera influye la evaluación cualitativa en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019?  ¿De qué manera influye la evaluación cuantitativa en la gestión de crédito en las entidades financieras del	Determinar de qué manera la política de crédito influye en la gestión de crédito en las entidades financiera del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  Determinar de qué manera la evaluación cualitativa influye en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  Determinar de qué manera la evaluación cuantitativa influye en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  Determinar de qué manera el diseño de productos influye	La política de crédito influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  La evaluación cualitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  La evaluación cuantitativa influye significativamente en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.  El diseño de productos financieros influye significativamente en la		
distrito de san juan de Lurigancho, 2019?  ¿De qué manera influye el diseño de productos financieros en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019?	en la gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.	gestión de crédito en las entidades financieras del distrito de san juan de Lurigancho, 2019.	Tercerización de la cobranza	

## Anexo 2. Cuestionario

<b>Factores determinantes en la Gestión de Crédito en entidades financiera del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019</b>						
<b>INSTRUCCIONES:</b> Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
<b>FACTORES</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi</b>	<b>Siempre</b>
<b>DIMENSIÓN: Política de crédito</b>						
<b>EVALUACION A CLIENTES</b>						
1	La entidad evalúa a sus clientes en base a políticas de credito establecidas.					
2	En la evaluacion de los clientes potenciales, se aplica politica de credito.					
<b>CONDICIONES DE CREDITO</b>						
3	Los servicios financieros ofertados consideran plazos establecidos en las políticas de crédito.					
4	Es una condición de crédito que los solicitantes demuestren que se encuentran en actividad.					
5	Existen políticas de créditos sobre el uso de los créditos concedidos.					
<b>SEGUIMIENTO A CLIENTE</b>						
6	La empresa cuenta con política para el seguimiento de sus clientes.					
7	La empresa evalúa la condición crediticia de sus clientes.					
8	La empresa realiza visitas personalizadas a clientes con atrasos.					
9	La empresa deriva las cuentas incobrables a un equipo especializado.					
<b>DIMENSION: EVALUACION CUALITATIVA</b>						
<b>Comportamiento de pago.</b>						
10	La entidad evalúa el comportamiento de pago del cliente que evidencia su cumplimiento.					
11	Se evalúa los incumplimientos involuntarios por causa justificada.					

12	La empresa observa positivamente la presentación de certificados de "buen pagador".					
<b>Historial crediticio</b>						
13	Se evalúa los incumplimientos sin causa justificada.					
14	Se evalúa registro en alguna central de riesgo.					
<b>Experiencia empresarial</b>						
15	Se observa como un activo, los años de experiencia empresarial ante la evaluación de un crédito solicitado.					
16	Se evalúa la capacitación en negocios del solicitante, que fortalece su experiencia empresarial.					
<b>DIMENSION: EVALUACION CUANTITATIVA</b>						
<b>Capacidad de pago</b>						
17	La entidad toma encuentra la capacidad de pago que tiene su cliente para enfrentar un préstamo.					
18	Se evalúa el cumplimiento de obligaciones con terceros (SUNAT, Trabajadores, Proveedores, etc.).					
19	La entidad evalúa el flujo de ingresos del cliente que demuestra "que puede pagar un préstamo".					
<b>Capacidad para generar riqueza</b>						
20	Se evalúa la existencia de la propiedad, planta y equipo.					
21	Se evalúa la existencia de la cartera de clientes, que evidencia experiencia empresarial positiva.					
22	Se evalúa la ubicación estratégica del negocio.					
23	Al evaluar un crédito se analiza el nivel de control de gastos.					
<b>Respaldo a deuda</b>						
24	Se evalúa el patrimonio (fondos propios) del solicitante, que demuestra autonomía.					
25	Al evaluar un crédito se toma en cuenta las garantía ofrecidas por el solicitante (ával).					

<b>DIMENSION: DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIEROS</b>					
<b>Monto del préstamo</b>					
26	Los montos de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.				
<b>Plazo del préstamo</b>					
27	El plazo de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.				
<b>Tasa de interés del préstamo</b>					
28	La tasa de interés de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.				
29	Se maneja una tasa de interés para el prestamos de acuerdo al mercado.				
<b>Garantía del prestamos</b>					
30	Los tipos de garantía de los productos financieros ofrecidos, se analizan según las posibilidades de los clientes.				
31	La garantía de los préstamos sirve de respaldo si no hay un pronto pago.				
<b>GESTIÓN DE CREDITO</b>					
<b>DIMENSION: Política de cobranza</b>					
<b>Medios de cobranza</b>					
32	<b>La empresa determina medios de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos.</b>				
<b>Tipos de cobranza</b>					
33	<b>La empresa determina tipo de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos.</b>				
<b>Control de morosidad</b>					
34	<b>La empresa determina mecanismos para el control de morosidad, que contribuyen a la recuperación de los créditos.</b>				
35	<b>La política de control de morosidad impide el acceso a nuevos préstamos a clientes morosos</b>				

36	La política de control de morosidad impide el acceso a préstamos a clientes que no aprueben la evaluación crediticia					
<b>DIMENSIÓN: Técnica de cobranza</b>						
<b>Reconocimiento de la deuda</b>						
37	Se aplica técnicas de cobranza para el reconocimiento de deudas					
38	Reconocer una deuda le permite al cliente solicitar reajuste por los intereses generados					
<b>Incentivos por nivelación de deuda</b>						
39	La entidad brinda incentivos a sus clientes por nivelación de sus deudas.					
<b>Refinanciamiento</b>						
40	Se aplican tasas de interés por deudas refinanciadas, según las políticas establecidas					
41	La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vigentes					
42	La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vencidas					
<b>DIMENSIÓN: Seguimiento a los préstamos</b>						
<b>Acompañamiento - Monitoreo</b>						
43	La entidad revisa permanentemente los saldos de las deudas de sus clientes.					
44	La entidad analiza los días de atraso de las cuentas de sus clientes.					
<b>Visitas programadas</b>						
45	La entidad programa visitas a sus clientes según reportes de monitoreo.					
46	Las visitas programadas contribuyen al pago puntual por parte de los deudores.					
<b>Notificaciones</b>						
47	Se entregan notificaciones a los clientes con deudas vencidas.					

48	Se entregan notificaciones a los clientes con firmas del departamento legal, a los clientes con deudas vencidas mayores al plazo establecidos.					
<b>Tercerización de la cobranza</b>						
49	La entidad contrata servicios especializados para recuperar deudas vencidas.					

## Anexo 3. Documentos para validar los instrumentos.



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Fernandez... Dávila Villafuente José Luis

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

El título del proyecto de investigación es: "Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las Entidades Financiera del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Cantoral Arquiñejo Evelin Andrea

D.N.I: 71013109

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Fernando D. Domínguez Torres   DNI: 06072225

Especialidad del validador: Psicología Forense

11 de 10 del 2019

**Veracidad:** El ítem corresponde a la categoría técnica ítem 360.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para evaluar el componente o  
áreas de especialidad del contenido.  
**Utilidad:** Se entiende su utilidad alguna el momento del ítem, es  
claro, exacto y preciso.

**Nota:** Si fuera necesario, se debe indicar los ítems planteados con  
suficiente para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante,  
Especialidad



## Anexo 4. Carta de solicitud de la municipalidad.



**MUNICIPALIDAD  
DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

San Juan de Lurigancho, 04 de Octubre del 2019

**CARTA N° 548-2019-SGFyPE-GDE/MDSJL**

Señorita  
**EVELIN ANDREA CANTORAL ARQUIÑEJO**  
Presente.-  
De mi especial consideración:

**REF. : Registro N° 20190005586**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de referencia, **solicita relación de Entidades Financieras en San Juan de Lurigancho.**

Al respeto, en virtud al requerimiento presentado por su persona, se hace entrega de un listado de Cajeros corresponsal y Cooperativa de ahorro y Crédito que funcionan en San Juan de Lurigancho, para los fines que estime por conveniente.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



CDMAZ/ir.

Municipalidad de San Juan de Lurigancho  
Sede Central: Jr. Los Arroyos 160 - Urb. Zúrate | Central Telefónica: 458 0509 - Fax: 376 2666  
[www.munajupe.gob.pe](http://www.munajupe.gob.pe)

## Anexo 5: Data.

	VARIABLE 1- FACTORES																									Variable 2- GESTION DE CREDITO												Y2																				
	Politica de Credito						Evaluacion Cualitativa					Evaluacion Cuantitativa				Diseño de Producto Financiero					Políticas de Cobranza				Técnica de Cobranza			Seguimiento a los Prestamos																														
	Evaluación de credito	Condiciones de credito	Seguimiento a cliente	Comportamiento de pago	Historial crediticio	Experiencia Empresarial	Capacidad de pago	Capacidad para Generar Riqueza	Respaldo de deuda	Monto de prestamo	Plazo de prestamo	Tasa de interes del prestamo	Garantia del prestamo	V1	Medios de cobranza	Tipos de cobranza	Control de morosidad	Reconocimiento de deuda	Incentivo por niveles	Refinanciamiento	Acompañamiento-Monitoreo	Visitas Programadas	Notificaciones	Terminación de la																																		
																									p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13		p14	p15	p16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	5	4	5	5	3	5	5	3	4	39	4	2	4	3	4	2	3	22	3	3	4	5	5	3	5	5	4	37	5	5	4	3	3	3	23	121	3	5	4	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	2	3	19	51	
2	3	4	5	5	3	5	4	4	5	38	3	3	2	2	3	4	4	21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	4	4	1	2	1	1	13	106	4	4	5	2	4	19	2	4	2	4	2	4	18	4	2	4	4	2	4	24	61	
3	4	4	5	5	3	5	1	5	1	33	5	1	3	4	1	5	5	24	5	5	5	3	2	5	2	3	5	30	3	3	3	4	2	2	17	109	5	3	3	1	5	17	1	5	1	5	1	5	18	5	1	5	5	1	5	27	62	
4	5	4	5	5	2	5	5	3	2	36	4	2	5	1	4	3	2	21	2	3	4	5	3	3	3	5	4	32	5	5	5	5	3	3	26	115	4	3	4	2	3	16	2	4	2	5	2	5	20	4	2	3	5	4	2	5	25	61
5	3	5	5	5	2	4	4	4	3	35	3	4	4	5	3	2	3	24	3	4	3	4	5	4	5	4	3	35	4	4	4	3	1	1	17	111	3	5	5	1	4	18	1	1	1	2	1	4	10	1	1	4	4	1	1	4	16	44
6	5	5	2	3	2	4	5	3	4	33	5	3	2	2	4	4	4	24	4	5	5	4	5	4	3	5	40	3	3	4	2	2	2	16	113	5	5	4	2	5	21	2	3	2	2	2	5	16	3	2	5	5	3	2	5	25	62	
7	5	5	2	3	5	4	5	3	5	37	4	3	3	4	3	5	5	27	5	3	4	5	5	3	5	5	4	39	5	5	4	4	2	2	22	125	4	4	4	1	3	16	1	5	1	4	1	5	17	5	1	3	5	5	1	5	25	58
8	5	3	3	2	5	2	5	3	4	32	3	1	5	5	4	2	3	23	3	4	4	5	4	4	4	4	3	35	4	4	4	5	2	2	21	111	4	4	4	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	4	2	2	1	2	14	40
9	5	3	3	2	1	3	5	3	4	29	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42	5	5	4	3	3	3	23	121	4	4	4	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	3	2	3	19	51
10	1	3	1	4	1	4	1	4	1	20	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	1	4	4	1	1	15	90	4	1	3	1	4	13	1	4	1	4	1	4	15	4	1	4	4	1	4	22	50	
11	1	4	1	5	1	5	1	1	1	20	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42	5	1	1	5	1	1	14	103	5	1	4	1	5	16	1	5	1	1	1	5	14	5	1	5	5	5	1	5	27	57
12	1	5	1	3	1	3	1	5	1	21	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	5	3	3	3	33	3	1	5	3	1	1	14	85	3	1	5	1	3	13	1	3	1	5	1	3	14	3	1	3	3	1	3	17	44	
13	2	3	2	4	2	4	2	2	2	23	4	4	2	4	4	4	2	24	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	2	2	4	2	2	16	96	4	2	3	2	4	15	2	4	2	2	2	4	16	4	2	4	4	2	4	24	55	
14	1	4	1	5	1	5	1	2	1	21	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	4	4	5	5	5	4	42	5	1	2	5	1	1	15	105	5	1	4	1	5	16	1	5	1	2	1	5	15	5	1	5	5	1	5	27	58	
15	1	5	1	3	1	3	1	4	1	20	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	5	3	3	3	33	3	1	4	3	1	1	13	83	3	1	5	1	3	13	1	3	1	4	1	3	13	3	1	3	3	1	3	17	43	
16	1	3	1	4	1	4	1	2	1	18	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	1	2	4	1	1	13	86	4	1	3	1	4	13	1	4	1	2	1	4	13	4	1	4	4	1	4	22	48	
17	2	3	2	3	2	3	4	3	2	24	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	2	2	15	85	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	2	3	19	47	
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	2	4	4	4	2	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	4	4	4	4	22	119	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	4	22	4	2	4	4	2	4	24	66	
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	1	5	5	5	1	27	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	1	5	5	5	5	26	142	5	5	5	5	5	25	5	5	1	5	5	5	26	5	1	5	5	5	1	5	27	78	
20	3	3	3	5	4	2	5	3	3	31	5	4	2	3	5	4	2	25	5	3	3	5	3	3	3	3	5	33	4	2	5	3	3	3	20	109	4	3	3	3	3	16	5	4	2	5	3	5	24	4	2	3	5	4	2	5	25	65
21	4	4	4	4	4	1	1	2	4	28	4	1	1	4	4	1	1	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	2	4	4	4	16	96	1	4	4	4	4	17	4	1	1	2	4	4	16	1	1	4	4	1	4	16	49	
22	5	5	5	5	5	3	2	2	5	37	5	3	2	5	5	3	2	25	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	2	2	5	5	5	22	129	3	5	5	5	5	23	5	3	2	2	5	5	22	3	2	5	5	3	2	5	25	70	
23	5	3	5	3	5	5	1	4	3	34	5	5	1	3	5	5	1	25	5	5	3	5	5	3	5	3	5	39	5	1	4	3	5	5	23	121	5	5	3	5	3	21	5	5	1	4	3	5	23	5	1	3	5	5	1	5	25	69
24	4	4	4	4	2	2	1	2	4	27	2	2	1	4	2	2	1	14	2	4	4	2	4	4	4	4	2	30	2	1	2	4	4	4	17	88	2	4	4	4	4	18	2	2	1	2	4	2	13	2	1	4	2	2	1	2	14	45
25	5	5	3	3	3	2	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	2	19	3	5	3	3	5	5	3	3	3	33	3	2	3	3	5	5	21	103	3	5	5	3	3	19	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	2	3	19	55
26	3	3	4	4	4	1	4	4	4	31	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	1	4	4	3	3	19	105	4	3	3	4	4	18	4	4	1	4	4	4	21	4	1	4	4	4	1	4	22	61
27	4	4	5	5	5	5	1	1	5	35	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	5	4	4	5	5	42	5	1	1	5	4	4	20	124	5	4	4	5	5	23	5	5	1	1	5	5	22	5	1	5	5	5	1	5	27	72	
28	5	5	3	3	3	1	5	3	3	31	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	5	3	3	3	33	3	1	5	3	5	5	22	103	3	5	5	3	3	19	3	3	1	5	3	3	18	3	1	3	3	3	1	3	17	54
29	3	3	4	4	4	2	2	4	4	30	4	4	2	4	4	4	2	24	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	2	2	4	3	3	18	105	4	3	3	4	4	18	4	4	2	2	4	4	20	4	2	4	4	2	4	24	62	
30	4	4	5	5	5	5	1	2	5	36	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	5	4	4	5	5	42	5	1	2	5	4	4	21	126	5	4	4	5	5	23	5	5	1	2	5	5	23	5	1	5	5	5	1	5	27	73	
31	5	5	3	3	3	3	1	4	3	30	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	5	3	3	3	33	3	1	4	3	5	5	21	101	3	5	5	3	3	19	3	3	1	4	3	3	17	3	1	3	3	3	1	3	17	

34	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	4	4	2	4	4	4	2	24	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	4	4	4	4	22	116	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	4	22	4	2	4	4	4	2	4	66		
35	2	3	2	3	2	3	2	3	2	22	3	3	2	3	3	3	2	19	3	2	3	2	3	2	3	2	3	23	3	2	3	2	2	2	15	79	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	2	3	19	47	
36	2	4	2	4	2	4	2	4	2	26	4	4	2	4	4	4	2	24	4	2	4	2	4	2	4	2	4	28	4	2	4	4	2	2	18	96	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	2	4	18	4	2	4	4	2	4	24	58	
37	1	5	1	5	1	5	1	5	1	25	5	5	1	5	5	5	1	27	5	1	5	1	5	1	5	1	5	29	5	1	5	5	1	1	18	99	5	1	5	1	5	17	1	5	1	5	1	5	18	5	1	5	5	1	5	27	62	
38	2	3	2	3	2	4	2	5	2	25	5	4	2	3	5	4	2	25	3	2	3	2	4	2	5	2	5	28	4	2	5	3	2	2	18	96	4	2	3	2	3	14	2	4	2	5	2	5	20	4	2	3	5	4	2	3	23	57
39	1	4	1	4	1	1	1	2	1	16	4	1	1	4	4	1	1	16	4	1	4	1	1	1	2	1	4	19	1	1	2	4	1	1	10	61	1	1	4	1	4	11	1	1	1	2	1	4	10	1	1	4	4	1	1	4	16	37
40	2	5	2	5	2	3	2	2	2	25	5	3	2	5	5	3	2	25	5	2	5	2	3	2	2	5	28	3	2	2	5	2	2	16	94	3	2	5	2	5	17	2	3	2	2	2	5	16	3	2	5	5	3	2	5	25	58	
41	1	3	1	3	1	5	1	4	1	20	5	5	1	3	5	5	1	25	3	1	3	1	5	1	4	1	5	24	5	1	4	3	1	1	15	84	5	1	3	1	3	13	1	5	1	4	1	5	17	5	1	3	5	5	1	3	23	53
42	1	4	1	4	1	2	1	2	1	17	2	2	1	4	2	2	1	14	4	1	4	1	2	1	2	1	2	18	2	1	2	4	1	1	11	80	2	1	4	1	4	12	1	2	1	2	1	2	9	2	1	4	2	2	1	4	16	37
43	2	5	2	3	2	3	2	3	2	24	3	3	2	3	3	3	2	19	5	2	3	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	3	2	2	15	83	3	2	5	2	3	15	2	3	2	2	2	3	15	3	2	3	3	2	5	21	51	
44	1	3	1	4	1	4	4	4	1	23	4	4	1	4	4	4	1	22	3	1	4	1	4	1	4	1	4	23	4	1	4	4	1	1	15	83	4	1	3	1	4	13	1	4	1	4	1	4	15	4	1	4	4	4	1	3	21	49
45	1	4	1	5	1	5	5	1	1	24	5	5	1	5	5	5	1	27	4	1	5	1	5	1	1	1	5	24	5	1	1	5	1	1	14	89	5	1	4	1	5	16	1	5	1	1	1	5	14	5	1	5	5	1	4	26	56	
46	1	5	1	3	1	3	4	5	1	24	3	3	1	3	3	3	1	17	5	1	3	1	3	1	5	1	3	23	3	1	5	3	1	1	14	78	3	1	5	1	3	13	1	3	1	5	1	3	14	3	1	3	3	1	5	19	46	
47	2	3	2	4	2	4	2	2	2	23	4	4	2	4	4	4	2	24	3	2	4	2	4	2	2	4	25	4	2	2	4	2	2	16	88	4	2	3	2	4	15	2	4	2	2	2	4	16	4	2	4	4	4	2	3	23	54	
48	1	4	1	5	1	5	1	2	1	21	5	5	1	5	5	5	1	27	4	1	5	1	5	1	2	1	5	25	5	1	2	5	1	1	15	88	5	1	4	1	5	16	1	5	1	2	1	5	15	5	1	5	5	1	4	26	57	
49	1	5	1	3	1	3	1	4	1	20	3	3	1	3	3	3	1	17	5	1	3	1	3	1	4	1	3	22	3	1	4	3	1	1	13	72	3	1	5	1	3	13	1	3	1	4	1	3	13	3	1	3	3	1	5	19	45	
50	3	3	4	4	4	4	1	2	4	29	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	1	2	4	3	3	17	101	4	3	3	4	4	18	4	4	1	2	4	4	19	4	1	4	4	4	1	4	22	59
51	3	3	3	3	5	4	2	5	3	31	5	4	2	3	5	4	2	25	5	3	3	5	3	3	3	5	33	4	2	5	3	3	3	20	109	4	3	3	3	3	16	5	4	2	5	3	5	24	4	2	3	5	4	2	5	25	65	
52	4	4	4	4	1	2	4	4	28	4	1	1	4	4	1	1	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	2	4	4	4	16	96	1	4	4	4	4	17	4	1	1	2	4	4	16	1	1	4	4	1	1	4	25	68	
53	5	5	5	5	5	3	2	2	5	37	5	3	2	5	5	3	2	25	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	2	2	5	5	5	22	129	3	5	5	5	5	23	5	3	2	2	5	5	23	5	1	3	5	5	1	5	25	70	
54	5	3	5	3	5	5	1	4	3	34	5	5	1	3	5	5	1	25	5	5	3	5	3	5	3	5	39	5	1	4	3	5	5	23	121	5	5	3	5	3	21	5	5	1	4	3	5	23	5	1	3	5	5	1	5	25	69	
55	4	4	4	4	1	2	4	4	27	2	2	1	4	2	2	1	14	2	4	4	2	4	4	4	4	2	30	2	1	2	4	4	4	17	88	2	4	4	4	4	18	2	2	1	2	4	4	13	2	1	4	2	1	2	14	45		
56	5	5	3	3	3	3	2	3	3	30	3	3	2	3	3	3	2	19	3	5	3	3	5	3	3	3	33	3	2	3	3	5	5	21	103	3	5	5	3	3	19	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	2	3	19	55		
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	33	4	1	4	4	3	3	19	108	4	3	3	4	4	18	4	4	1	4	4	4	21	4	1	4	4	4	1	4	22	61	
58	4	4	5	5	5	5	1	5	39	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42	5	1	1	5	4	4	20	128	5	4	4	5	5	23	5	5	1	1	5	5	22	5	1	5	5	5	1	5	27	72	
59	5	5	3	3	3	3	4	5	3	34	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	3	3	3	33	3	1	5	3	5	5	22	106	3	5	5	3	3	19	3	3	1	5	3	3	18	3	1	3	3	3	1	3	17	54	
60	3	3	4	4	4	4	2	2	4	30	4	4	2	4	4	4	2	24	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	2	2	4	3	3	18	105	4	3	3	4	4	18	4	4	2	2	4	4	20	4	2	4	4	4	2	4	24	62
61	4	4	5	5	5	5	1	2	5	36	5	5	1	5	5	5	1	27	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42	5	1	2	5	4	4	21	126	5	4	4	5	5	23	5	5	1	2	5	5	23	5	1	5	5	5	1	5	27	73
62	5	5	3	3	3	3	1	4	3	30	3	3	1	3	3	3	1	17	3	5	3	3	5	3	3	3	33	3	1	4	3	5	5	21	101	3	5	5	3	3	19	3	3	1	4	3	3	17	3	1	3	3	3	1	3	17	53	
63	3	3	4	4	4	4	1	2	4	29	4	4	1	4	4	4	1	22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	4	1	2	4	3	3	17	101	4	3	3	4	4	18	4	4	1	2	4	4	19	4	1	4	4	4	1	4	22	59
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	3	17	89	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	2	3	19	51		
65	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	4	4	2	4	4	4	2	24	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	4	4	4	4	22	116	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	4	22	4	2	4	4	4	2	4	24	66	
66	2	3	2	3	2	3	2	3	2	22	3	3	2	3	3	3	2	19	3	2	3	2	3	2	3	2	23	3	2	3	3	2	2	15	79	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	2	3	19	47		
67	2	4	2	4	2	4	2	4	2	26	4	4	2	4	4	4	2	24	4	2	4	2	4	2	4	2	4	28	4	2	4	4	2	2	18	96	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	2	4	18	4	2	4						

## Anexo 6. Tablas Descriptivas por ítems.

Tabla 1.

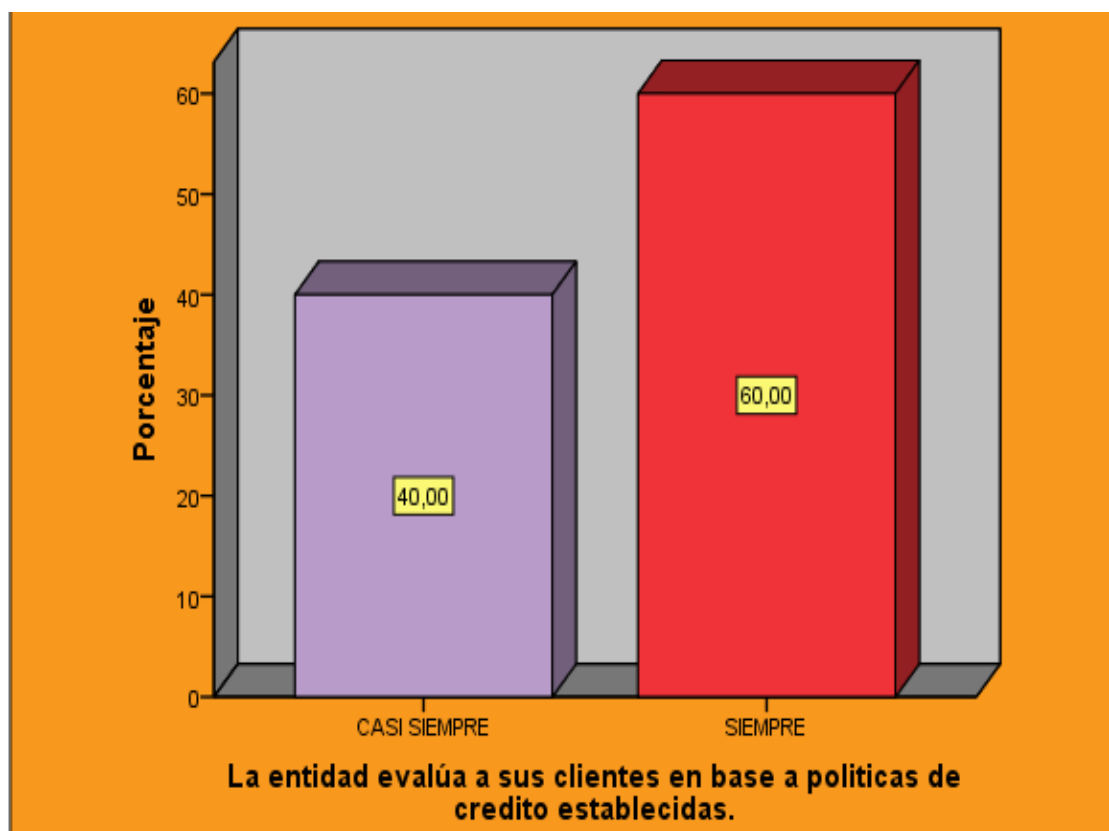
*La entidad evalúa a sus clientes en base a políticas de crédito establecidas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	34	40,0	40,0	40,0
Válidos SIEMPRE	46	60,0	60,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

### Nota:

En la tabla 1 de los resultados descriptivos se contempla

que, de los 80 asesores que se encuestaron 46 de ellos respondieron que la entidad evalúa a sus clientes en base a políticas de crédito establecidas, y otros 34 respondieron que casi siempre evalúa.



**Gráfico 1.** *La entidad evalúa a sus clientes en base a políticas de crédito establecidas.*

**Nota:** En el siguiente grafico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 60 % respondieron que siempre la entidad evalúa a sus clientes en base a políticas de crédito establecidas y los otros 40% respondieron que casi siempre evalúa.

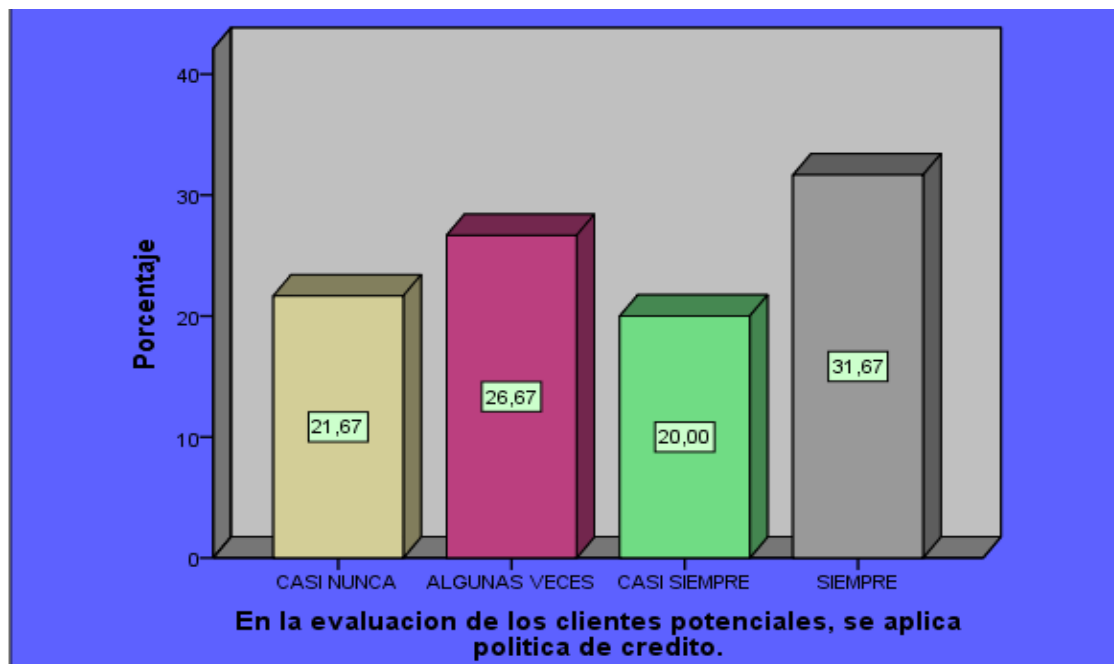
**Tabla 2.**

*En la evaluación de los clientes potenciales, se aplica política de crédito.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	13	21,7	21,7	21,7
ALGUNAS VECES	16	26,7	26,7	48,3
CASI SIEMPRE	12	20,0	20,0	68,3
SIEMPRE	19	31,7	31,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:**

En la tabla 2 de los resultados descriptivos se contempla que de los 80 asesores encuestados 19 asesores respondieron que, en la evaluación de los clientes potenciales, se aplica política de crédito otras 12 respondieron casi siempre, 16 algunas veces, y 13 casi nunca.



**Gráfico 2.** *Porcentaje en la evaluación de los clientes potenciales, se aplica política de crédito.*

Interpretación: En el gráfico 2 se contempla que, del 100% de los asesores que se encuestaron el 31,67 % respondió que siempre en la evaluación de los clientes potenciales se aplica la política de crédito, así también el 20% respondió casi siempre, 26,67 % algunas veces y 21,67 % casi nunca.

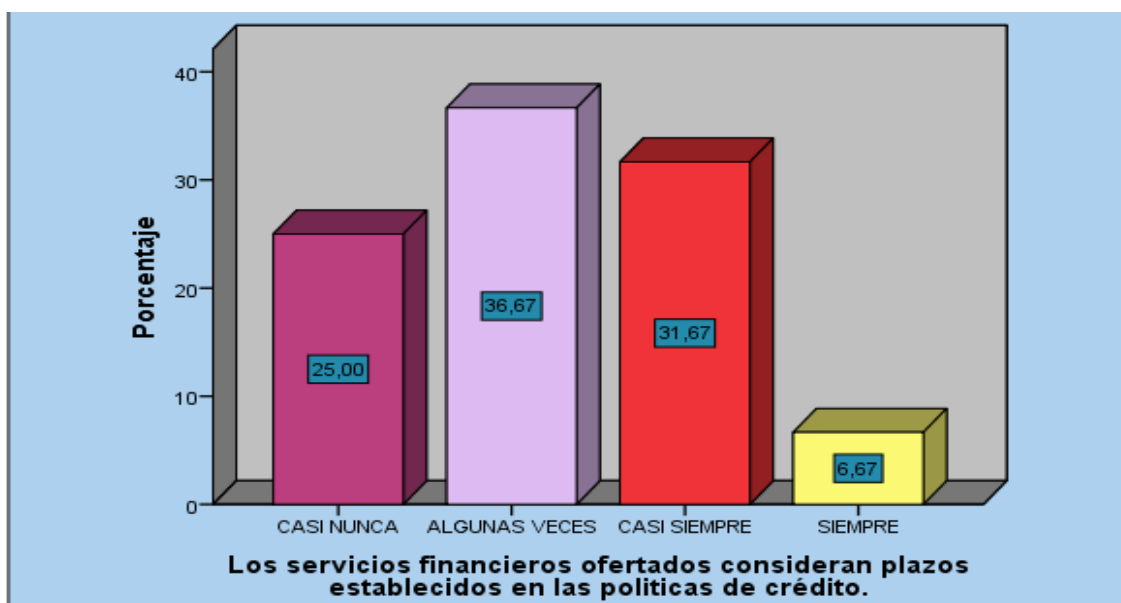
**Tabla 3.**

*Los servicios financieros ofertados consideran plazos establecidos en las políticas de crédito.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	15	25,0	25,0	25,0
ALGUNAS VECES	22	36,7	36,7	61,7
Válidos CASI SIEMPRE	19	31,7	31,7	93,3
SIEMPRE	4	6,7	6,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 3 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 4 respondieron que siempre los servicios financieros ofertados consideran un plazo establecido en las políticas de crédito, así mismo 19 respondió casi siempre, 22 algunas veces y 15 asesores contestaron nunca.



**Gráfico 3.** Porcentaje de *Los servicios financieros ofertados consideran plazos establecidos en las políticas de crédito.*

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 6,67 % respondió que siempre Los servicios financieros ofertados consideran plazos establecidos en las políticas de crédito, así mismo 31,67 % respondió casi siempre, 36,67 % algunas veces y 25 % respondió casi nunca.

**Tabla 4.**

*Es una condición de crédito que los solicitantes demuestren que se encuentran en actividad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	18	30,0	30,0	30,0
Válidos CASI SIEMPRE	22	36,7	36,7	66,7
SIEMPRE	20	33,3	33,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 4 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 20 respondieron que siempre es una condición de crédito que los solicitantes demuestren que se encuentren en actividad. Así mismo 22 respondieron que casi siempre y 18 algunas veces.



**Gráfico 4.** *Porcentaje es una condición de crédito que los solicitantes demuestren que se encuentren en actividad.*

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 33,33 % respondieron que siempre es una condición de crédito que los solicitantes demuestren que se encuentren en actividad, así mismo el 36,67 % respondió que casi siempre, y el 30% contestaron algunas veces.

**Tabla 5.**

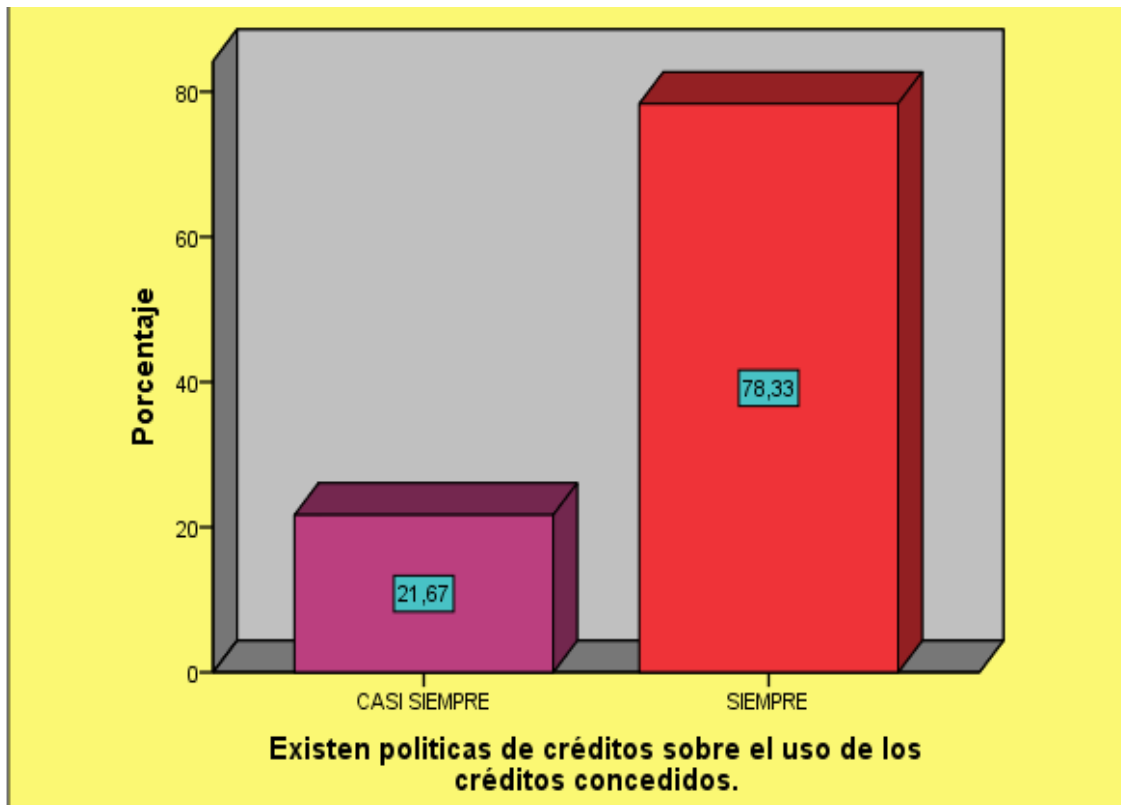
*Existen políticas de créditos sobre el uso de los créditos concedidos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI SIEMPRE	13	21,7	21,7	21,7
SIEMPRE	47	78,3	78,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 5 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 47 respondieron que siempre existen políticas de créditos sobre el uso de los créditos concedidos así mismo el 13 restante respondió que casi siempre.





**Gráfico 5.** Porcentaje sobre la *Existencia de políticas de créditos sobre el uso de los créditos concedidos.*

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 78,33 % respondió que siempre existen políticas de crédito sobre el uso de los créditos concedidos. Y el 21,67 % contestó casi siempre.

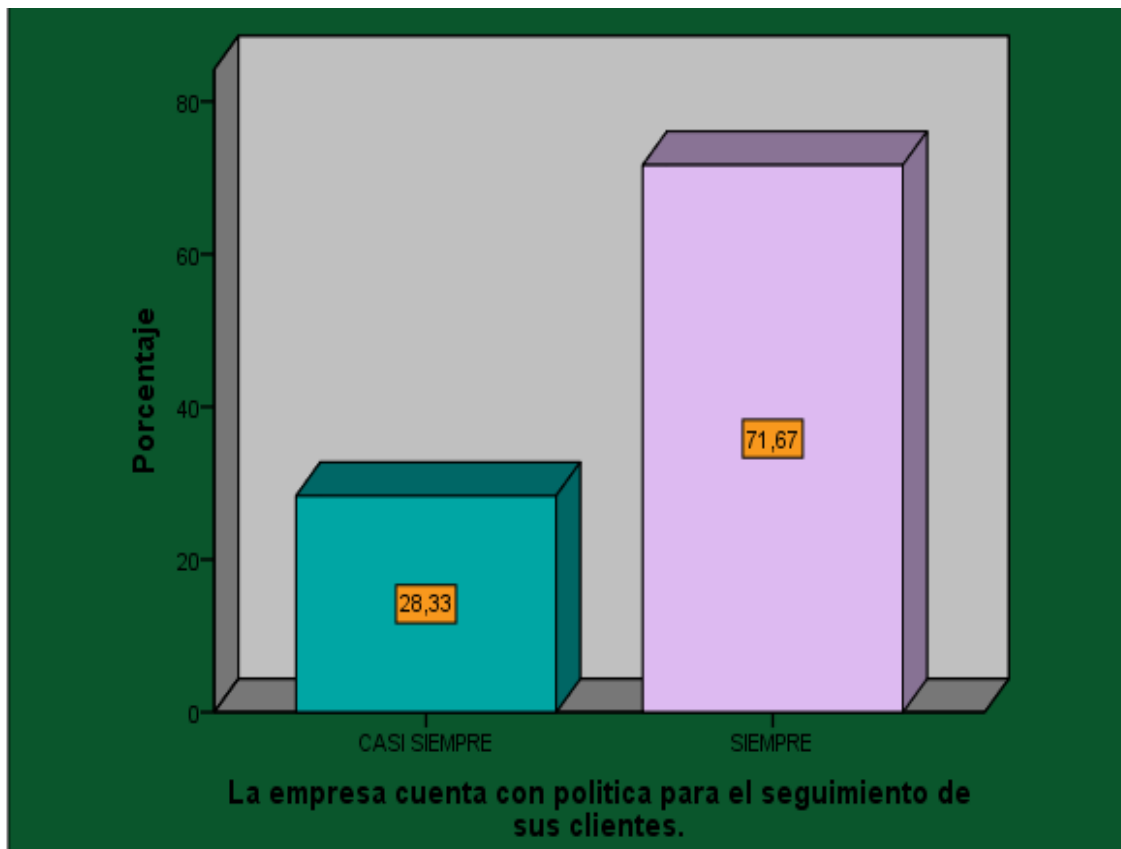
**Tabla 6.**

*La empresa cuenta con política para el seguimiento de sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	17	28,3	28,3	28,3
Válidos SIEMPRE	43	71,7	71,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 6 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados 43 respondieron que siempre la empresa cuenta con política para el seguimiento de sus clientes, y 17 también respondieron que casi siempre la empresa cuenta con política.



**Gráfico 6.** Porcentaje de Seguimiento de sus clientes.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 71,67% respondieron que siempre y el 28,33% respondieron que casi siempre la empresa cuenta con política para el seguimiento de sus clientes.

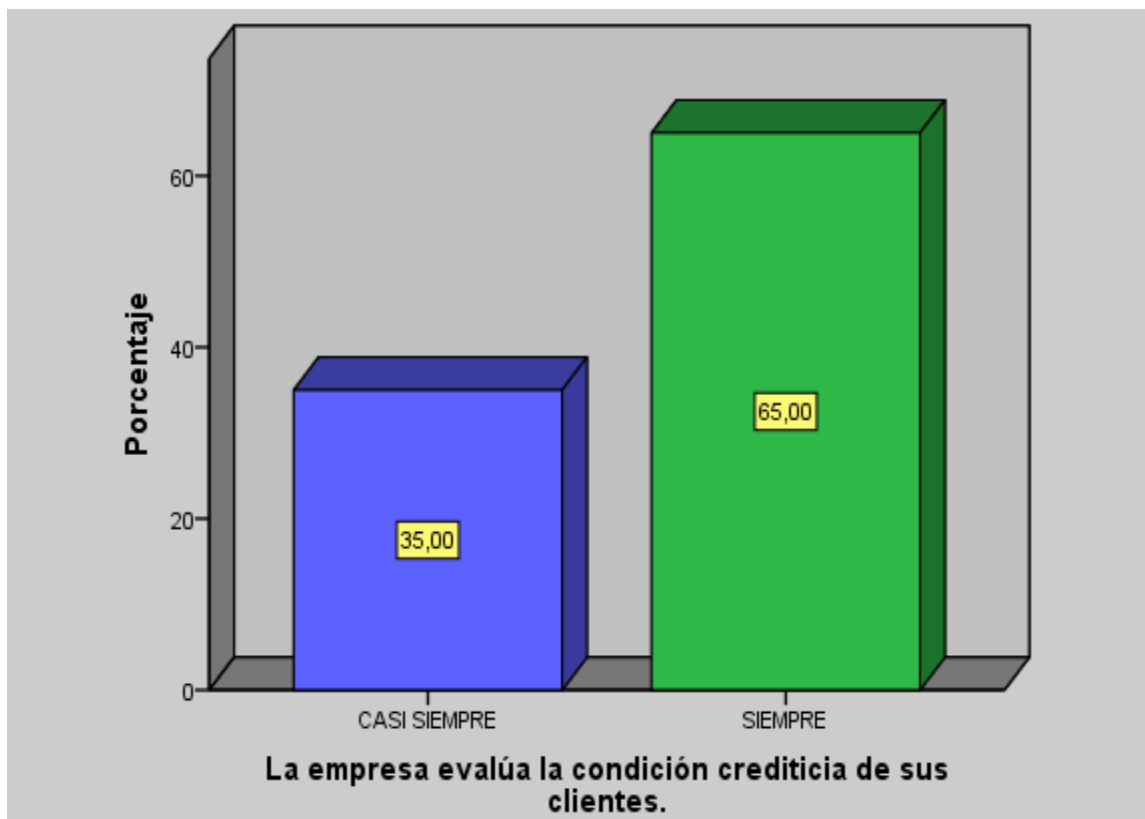
**Tabla 7.**

*La empresa evalúa la condición crediticia de sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI SIEMPRE	21	35,0	35,0	35,0
SIEMPRE	39	65,0	65,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 7 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 39 respondieron que siempre y también 21 contestaron que casi siempre la empresa evalúa la condición crediticia de sus clientes.



**Gráfico 7.** Porcentaje de la Condición crediticia.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 65% respondieron que siempre y los otros 35 % contestaron que casi siempre la empresa evalúa la condición crediticia de sus clientes.

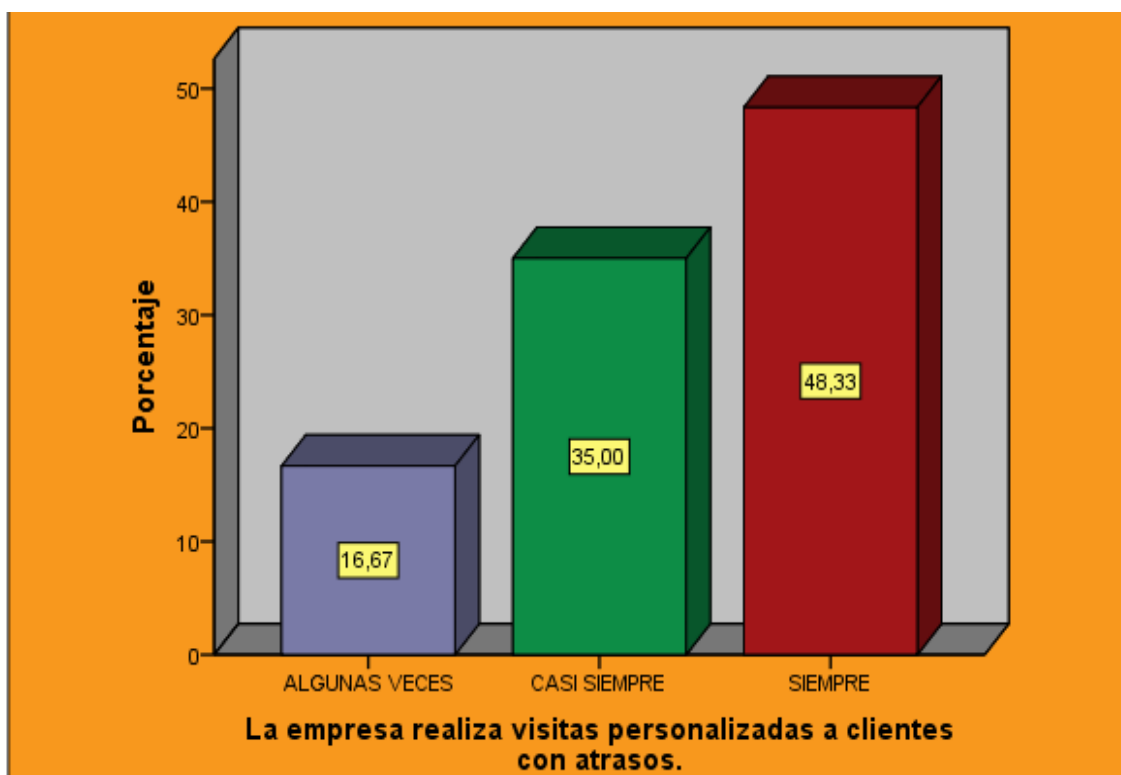
**Tabla 8.**

*La empresa realiza visitas personalizadas a clientes con atrasos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	10	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	21	35,0	51,7
	SIEMPRE	29	48,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 8 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 29 respondieron que siempre la empresa realiza visitas personalizadas a clientes con atrasos, y 21 respondieron casi siempre y 10 contestaron algunas veces.



**Gráfico 8.** Porcentaje de las Visitas personalizada.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 48,33% contestaron que siempre y el 35 % que casi siempre y los otros 16,67 respondieron que algunas veces la empresa realiza visitas personalizadas a clientes con atrasos.

**Tabla 9.**

*La empresa deriva las cuentas incobrables a un equipo especializado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ALGUNAS VECES	19	31,7	31,7	31,7

CASI SIEMPRE	22	36,7	36,7	68,3
SIEMPRE	19	31,7	31,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 9 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 19 respondieron que siempre la empresa deriva las cuentas incobrables a un equipo especializado y 22 respondieron casi siempre, y también 19 asesores respondieron algunas veces.



**Gráfico 9.** Porcentaje de las Cuentas incobrables.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 31,67% respondió que siempre, el 36,67% casi siempre y los otros 31,67 algunas veces la empresa deriva las cuentas incobrables a un equipo especializado.

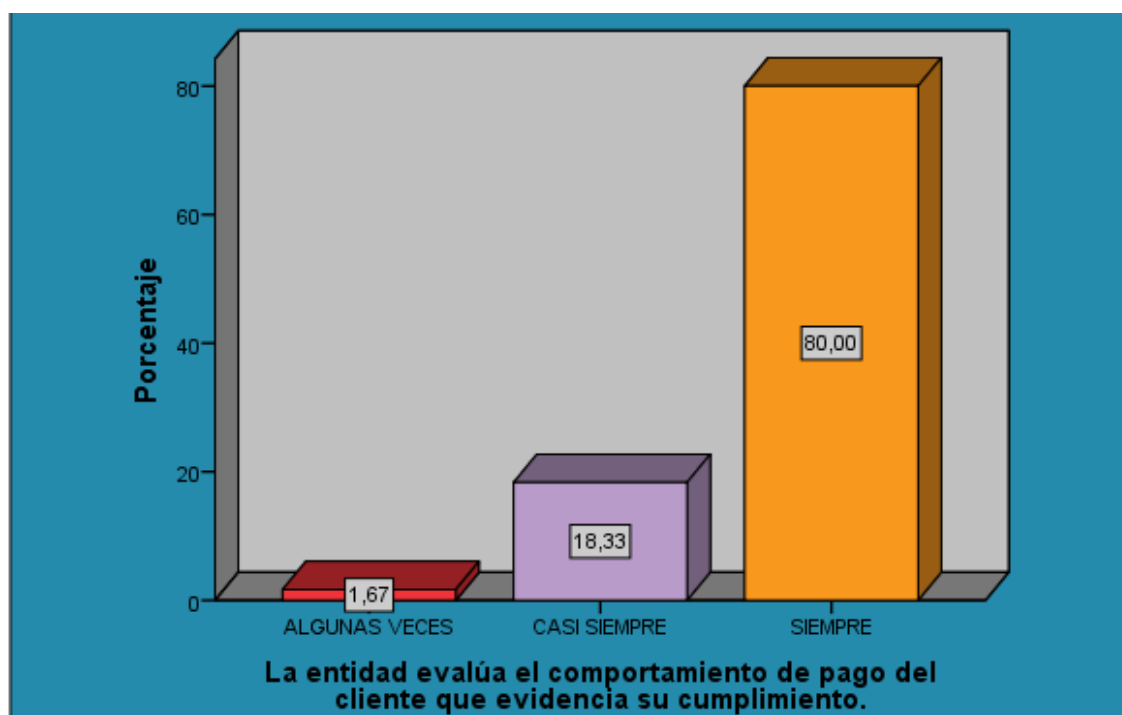
**Tabla 10.**

*La entidad evalúa el comportamiento de pago del cliente que evidencia su cumplimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	1	1,7	1,7	1,7
	CASI SIEMPRE	21	18,3	18,3	20,0
	SIEMPRE	58	80,0	80,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 10 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 58 asesores contestaron que siempre la entidad evalúa el comportamiento de pago del cliente que evidencia su cumplimiento, y 21 casi siempre y 1 algunas veces.



**Gráfico 10.** Porcentaje del Comportamiento de pago del cliente.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 80% respondió que siempre y el 16,33 % contestó casi siempre y los otros 1,67 algunas veces la entidad evalúa el comportamiento de pago del cliente que evidencia su cumplimiento.

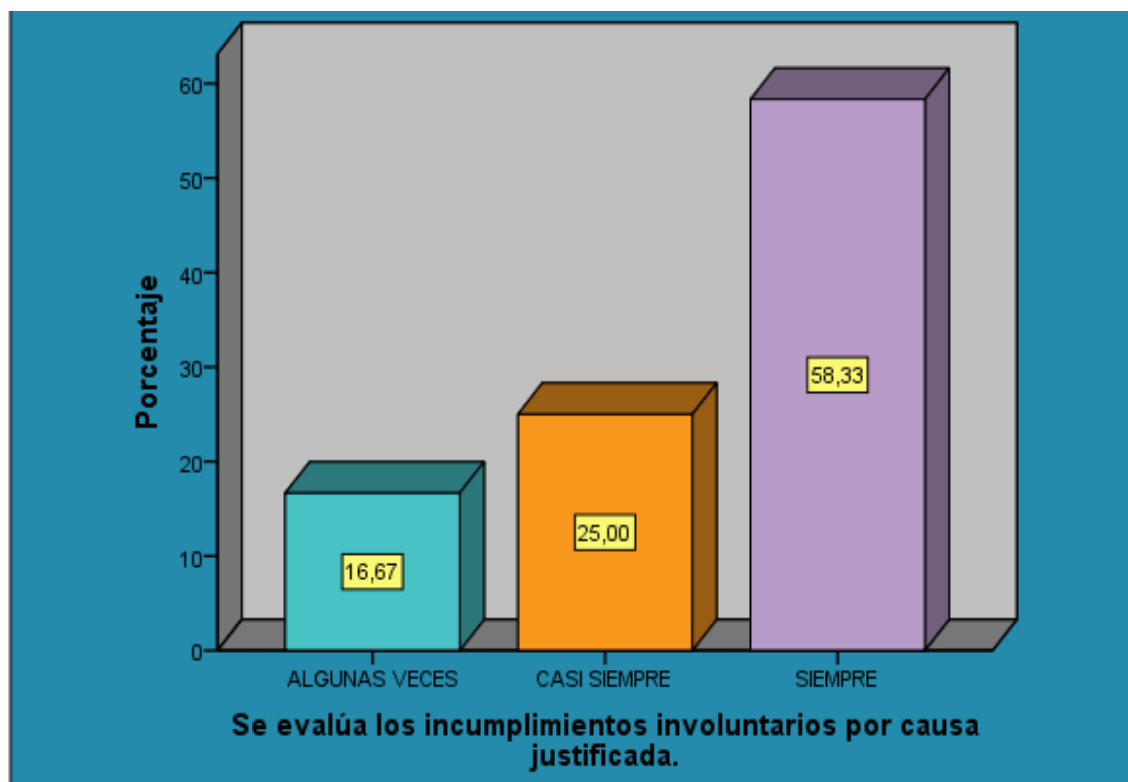
**Tabla 11.**

*Se evalúa los incumplimientos involuntarios por causa justificada.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	10	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	25	25,0	41,7
	SIEMPRE	45	58,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 11 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 45 respondieron que siempre se evalúa los incumplimientos involuntarios por causa justificada y 25 respondieron que casi siempre y 10 respondieron algunas veces.



**Gráfico 11.** Porcentaje de Incumplimiento involuntario.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron 58,33% respondió que siempre y el 25% casi siempre y el 16,67 contestó algunas veces se evalúa los incumplimientos involuntarios por causa justificada.

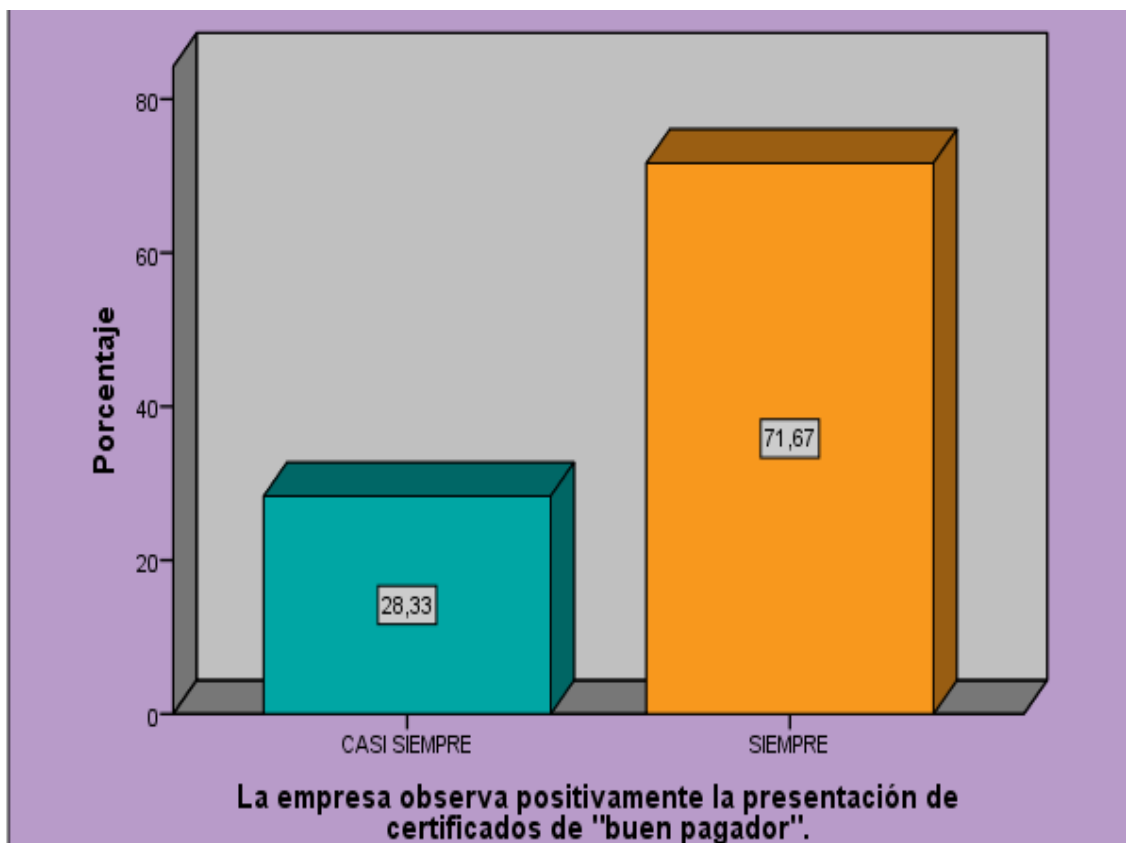
**Tabla 12.**

*La empresa contempla positivamente la presentación de certificados de "buen pagador".*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	27	28,3	28,3	28,3
Válidos SIEMPRE	53	71,7	71,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 12 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 53 respondieron que siempre la empresa contempla positivamente la presentación de certificados de buen pagador, y 27 respondieron que casi siempre.



**Gráfico 12.** Porcentaje de buen pagador.



Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores que se encuestaron el 71,67% contestaron que siempre y los otros 28,33% casi siempre la empresa contempla positivamente la presentación de certificados de buen pagador.

**Tabla 13.**

*Se evalúa los incumplimientos sin causa justificada.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	33	38,3	38,3	41,7
Válidos CASI SIEMPRE	17	28,3	28,3	70,0
SIEMPRE	28	30,0	30,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 13 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 28 respondieron que siempre se evalúa los incumplimientos sin causas justificadas 17 respondieron que casi siempre y otros 33 algunas veces y 2 casi nunca se evalúa los incumplimientos sin causa justificada.



**Gráfico 13.** Porcentaje de Incumplimiento sin causa justificada.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 230% respondió que siempre y el 28,33% casi siempre y el 38.33% algunas veces y el 3.33% respondió que casi nunca se evalúa los incumplimientos sin causa justificada,

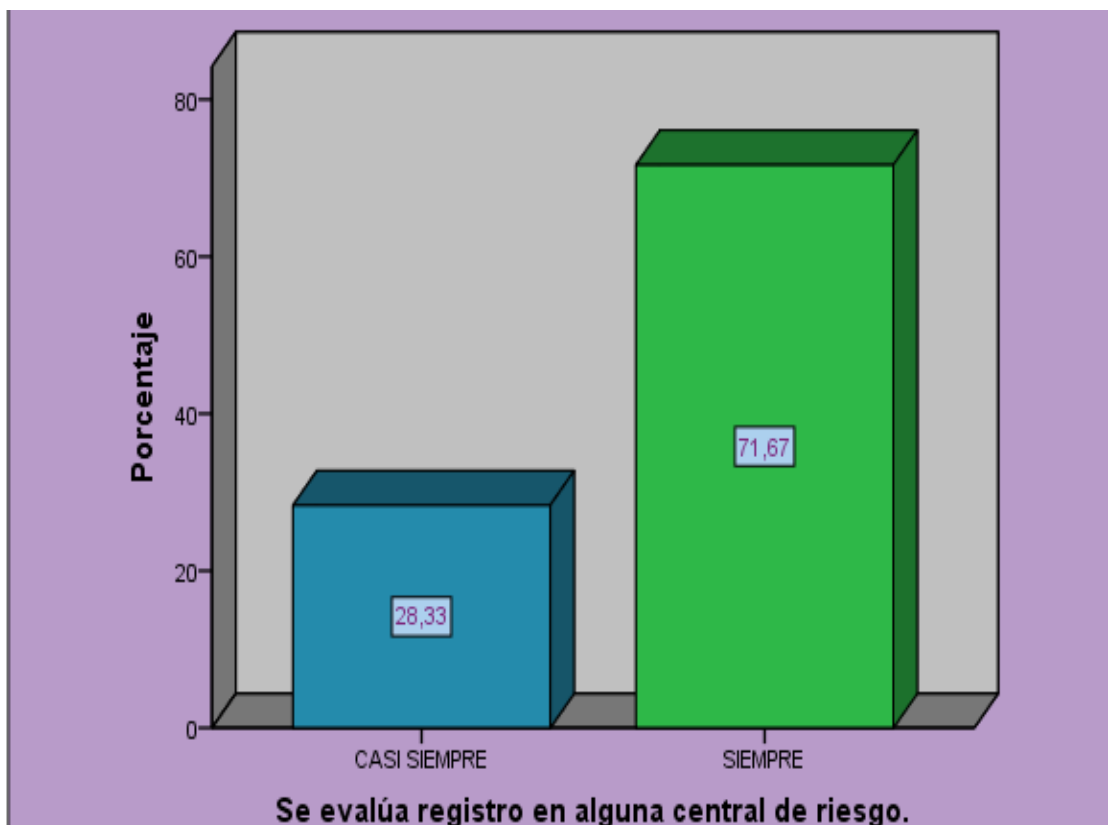
**Tabla 14.**

*Se evalúa registro en alguna central de riesgo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	27	28,3	28,3	28,3
Válidos SIEMPRE	53	71,7	71,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 14 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 53 contestaron que siempre se evalúa registros en alguna central de riesgo, y 27 respondieron también que casi siempre se evalúa en alguna central de riesgo.



**Gráfico 14.** Porcentaje de Registro en alguna central de riesgo.

Interpretación: En el siguiente gráfico se contempla que del 100% de los asesores encuestados el 71,67% respondió que siempre y el 28,33% contestó que casi siempre se evalúa registros en alguna central de riesgo.

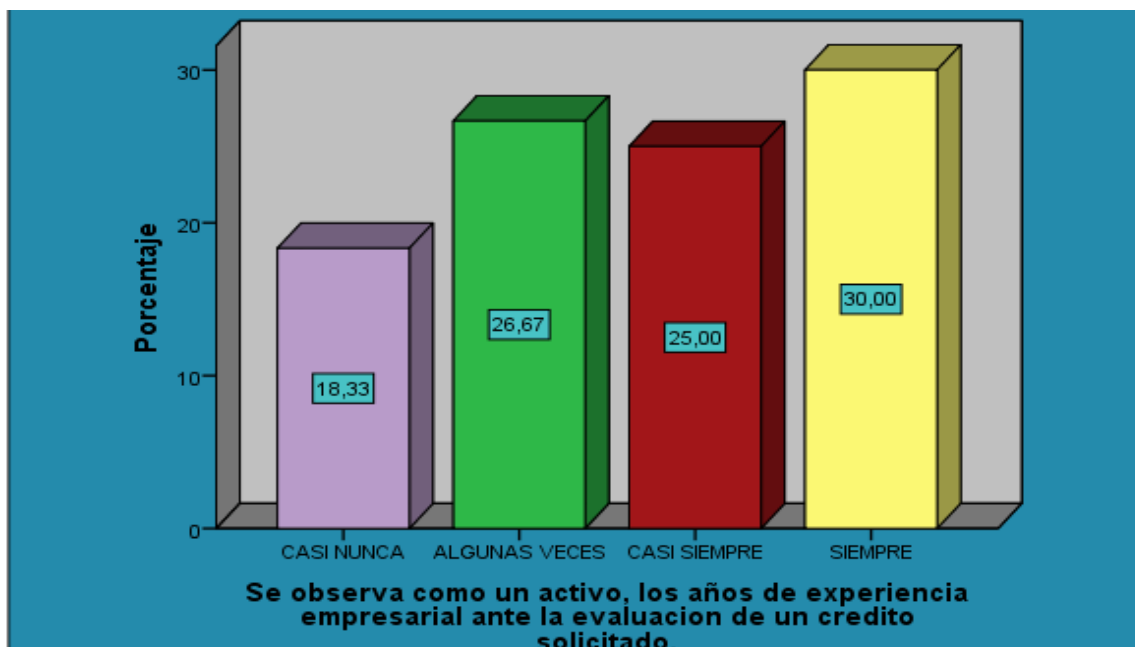
**Tabla 15.**

*Se observa como un activo, los años de experiencia empresarial ante la evaluación de un crédito solicitado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	11	18,3	18,3	18,3
ALGUNAS VECES	16	26,7	26,7	45,0
Válidos CASI SIEMPRE	25	25,0	25,0	70,0
SIEMPRE	28	30,0	30,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 15 de los resultados descriptivos se contempla que, de los 80 asesores encuestados, 28 respondieron que siempre se contempla como activo los años de experiencia empresarial ante la evaluación de un crédito solicitado y 25 casi siempre, 16 algunas veces, y 11 asesores contestaron casi nunca .



**Gráfico 15.** Porcentaje de Experiencia empresarial.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 30% respondió que siempre, el 25% casi siempre y el 26,67% algunas veces y el 18,33% casi nunca se observa como activo los años de experiencia empresarial ante la evaluación de un crédito solicitado.

**Tabla 16.**

*Se evalúa la capacitación en negocios del solicitante, que fortalece su experiencia empresarial.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	29	31,7	31,7	31,7
ALGUNAS VECES	14	23,3	23,3	55,0
Válidos CASI SIEMPRE	28	30,0	30,0	85,0
SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 16 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 9 contestaron que siempre se evalúa la capacitación en negocios del solicitante que fortalece su experiencia empresarial, y 28 contestaron casi siempre y 14 algunas veces, y 29 respondieron casi nunca.



**Gráfico 16.** Porcentaje de capacitación que fortalece en experiencia empresarial.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 15% respondió que siempre el 30% casi siempre el 23,33 algunas veces y el 31,67 respondió casi nunca se evalúa la capacitación en negocios del solicitante que fortalece su experiencia empresarial.

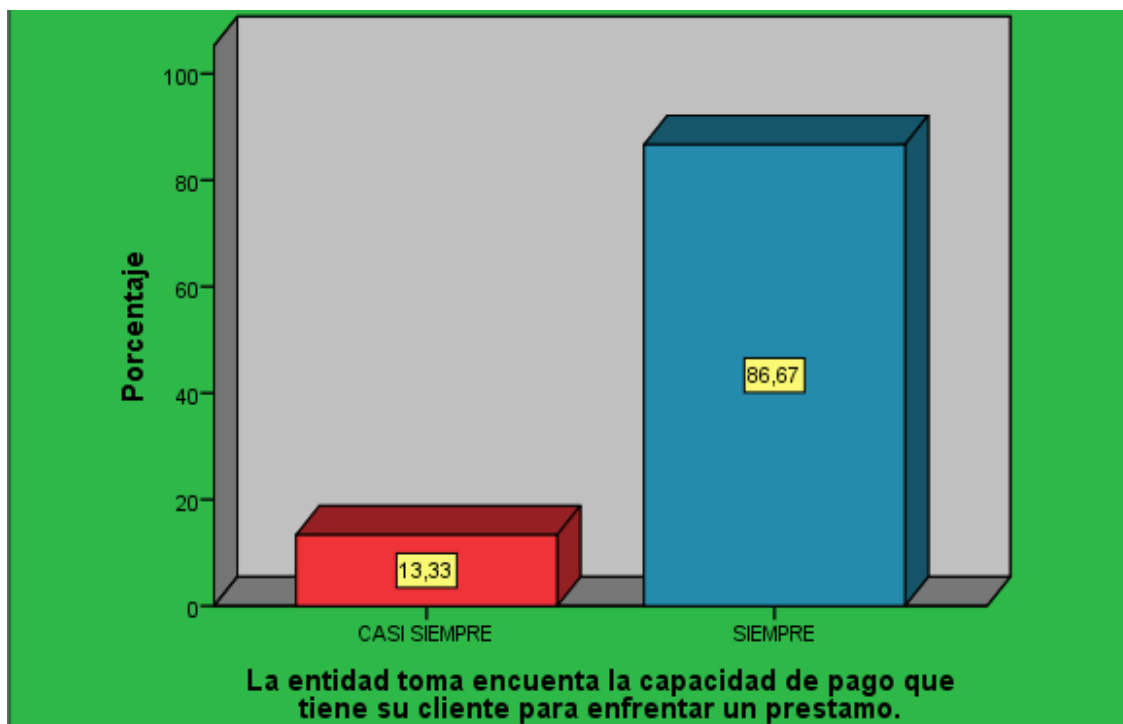
**Tabla 17.**

*La entidad toma encuentra la capacidad de pago que tiene su cliente para enfrentar un préstamo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	18	13,3	13,3	13,3
Válidos SIEMPRE	62	86,7	86,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 17 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 62 asesores respondieron que siempre las entidades toman en cuenta la capacidad de pago que tiene su cliente para enfrentar un préstamo, y el 18 respondieron que casi siempre.



**Gráfico 17.** Porcentaje de la capacidad de pago.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 86,67 % respondió que siempre y los 13,33 respondió que casi siempre las entidades toman en cuenta la capacidad de pago que tiene su cliente para enfrentar un préstamo.

**Tabla 18.**

*Se evalúa el cumplimiento de obligaciones con terceros (SUNAT, Trabajadores, Proveedores, etc.).*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	9	15,0	15,0	15,0
ALGUNAS VECES	30	33,3	33,3	48,3
Válidos CASI SIEMPRE	14	23,3	23,3	71,7
SIEMPRE	27	28,3	28,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 18 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 27 respondieron que siempre se evalúa el cumplimiento de obligaciones con terceros y otros 14 casi siempre y 30 algunas veces y 9 contestaron casi nunca.



**Gráfico 18.** Porcentaje de Cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 28,33% respondió que siempre Se evalúa el cumplimiento de

obligaciones con terceros (SUNAT, Trabajadores, Proveedores, etc.) y 23,33% casi siempre y un 33,33%, algunas veces y el 15% respondió que casi nunca.

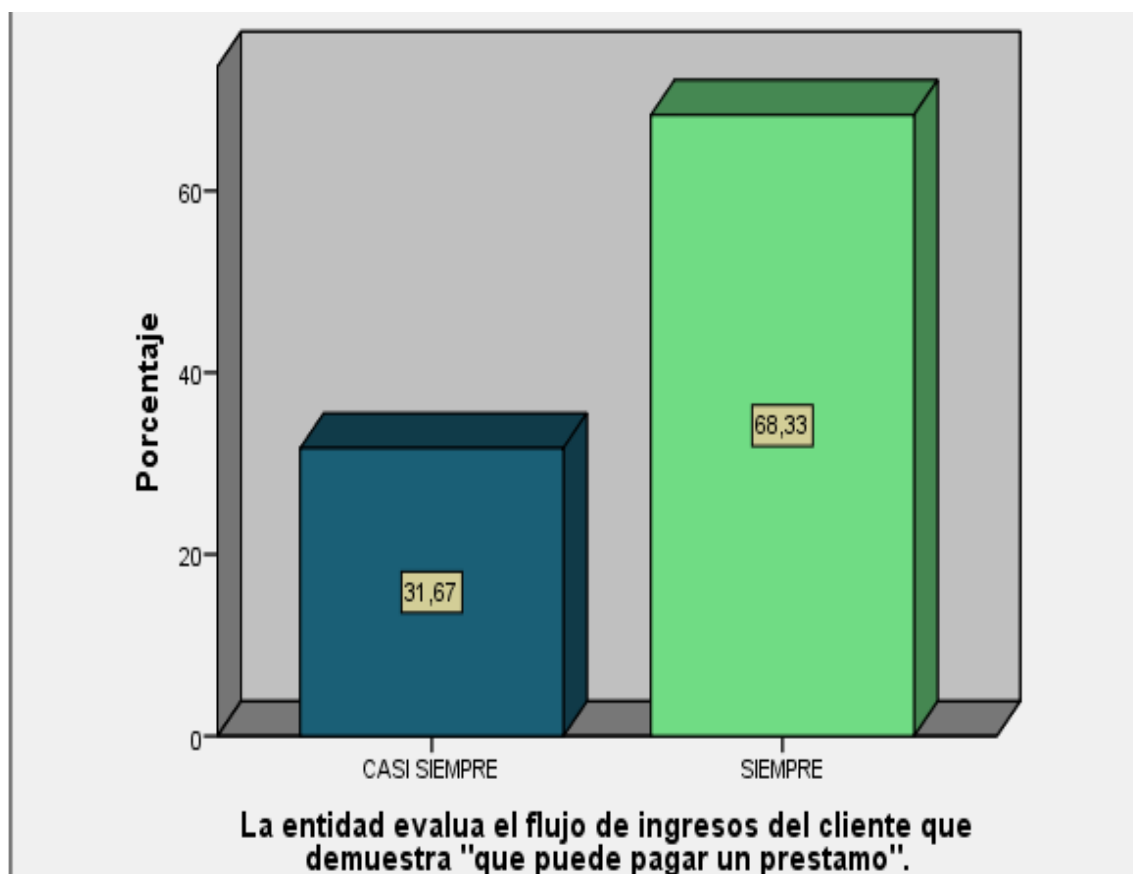
**Tabla 19.**

*La entidad evalúa el flujo de ingresos del cliente que demuestra "que puede pagar un préstamo".*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	29	31,7	31,7	31,7
Válidos SIEMPRE	51	68,3	68,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 19 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 51 respondieron que siempre que la entidad evalúa el flujo de ingresos del cliente que demuestra que puede pagar un préstamo, y 29 respondieron que casi siempre.



**Gráfico 19.** Porcentaje del flujo de ingreso del cliente.



Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 68,33% contestó que la entidad evalúa el flujo de ingresos del cliente que demuestra "que puede pagar un préstamo" y el 31,67% contestó que casi siempre.

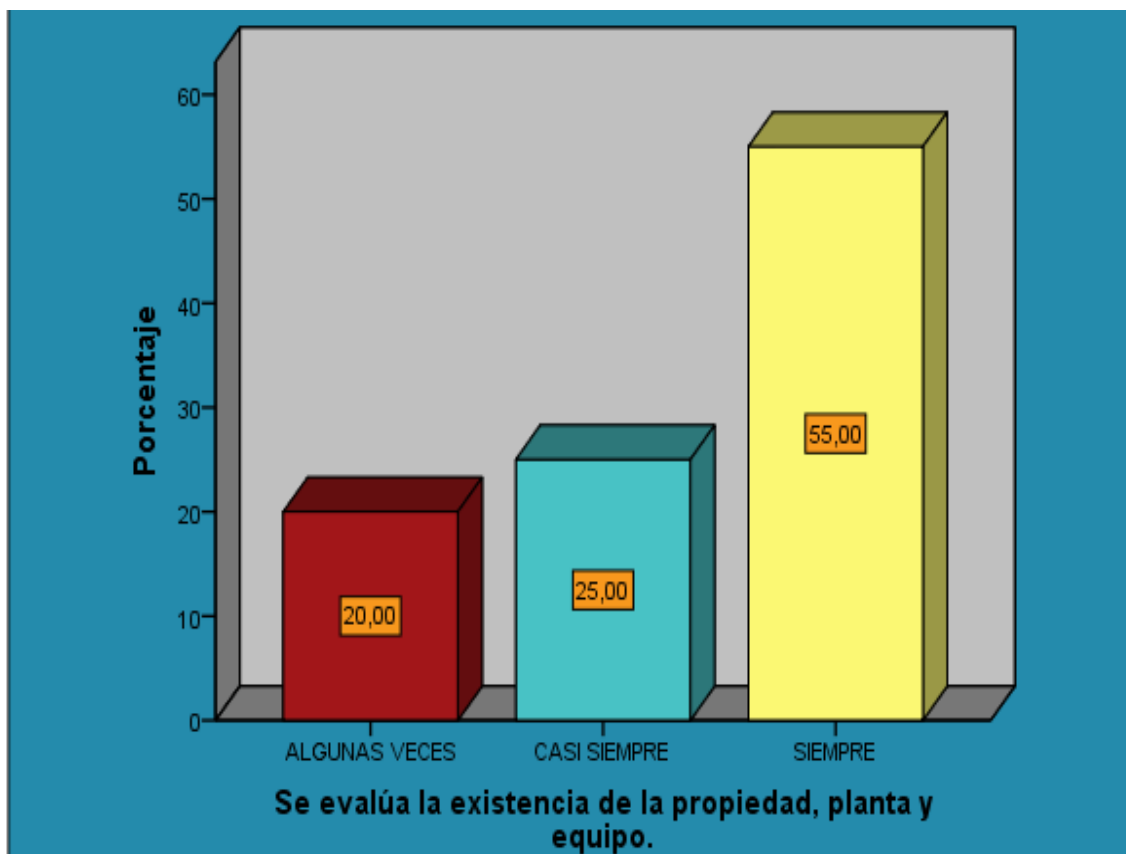
**Tabla 20.**

*Se evalúa la existencia de la propiedad, planta y equipo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	12	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	25	25,0	45,0
	SIEMPRE	43	55,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 20 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 43 respondieron que siempre la entidad se evalúa la existencia de la propiedad planta y equipo y también 25 respondieron casi siempre y 12 algunas veces.



**Gráfico 20.** Porcentaje de la existencia de la propiedad.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 55% respondió que siempre el 25% casi siempre y los otros 20% algunas veces se evalúa la existencia de la propiedad planta y equipo.

**Tabla 21.**

*Se evalúa la existencia de la cartera de clientes, que evidencia experiencia empresarial positiva.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	9	15,0	15,0	15,0
CASI SIEMPRE	26	26,7	26,7	41,7
SIEMPRE	45	58,3	58,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 21 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 45 respondieron que siempre evalúa la existencia de la cartera de

clientes que evidencia experiencia empresarial positiva, y otros 26 casi siempre y 9 algunas veces se evalúa la existencia de la cartera de cliente.



**Gráfico 21.** Porcentaje de la Existencia de la cartera.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 58,33% respondió que siempre Se evalúa la existencia de la cartera de clientes, que evidencia experiencia empresarial positiva, y el 26,67% contestó casi siempre y los otros 15% respondió algunas veces.

**Tabla 22.**

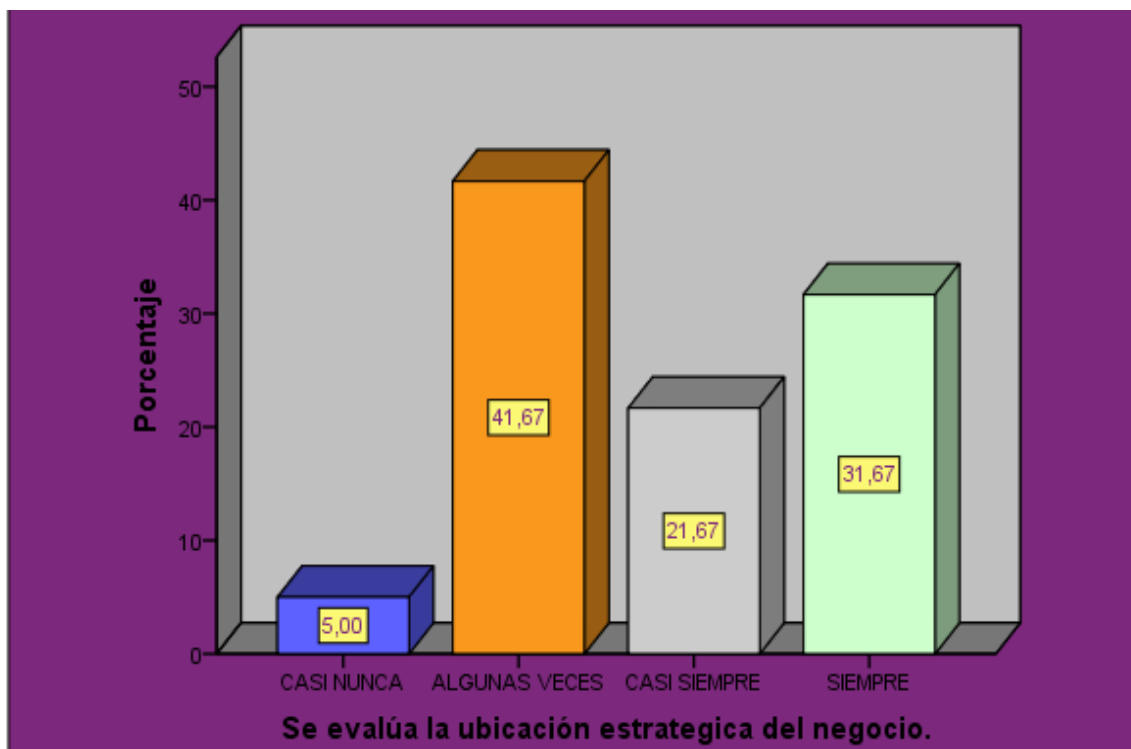
*Se evalúa la ubicación estratégica del negocio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	3	5,0	5,0
	ALGUNAS VECES	35	41,7	46,7
	CASI SIEMPRE	13	21,7	68,3
	SIEMPRE	29	31,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 22 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 29 respondieron que siempre se evalúa la ubicación estratégica

del negocio y 13 asesores respondieron que casi siempre y 35 algunas veces y 3 contestaron casi nunca.



**Gráfico 22.** Ubicación estratégica.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 31,67 % respondió que siempre, el 21,67% casi siempre, el 41,67 algunas veces y los otros 5% respondió casi nunca se evalúa la ubicación estratégica del negocio.

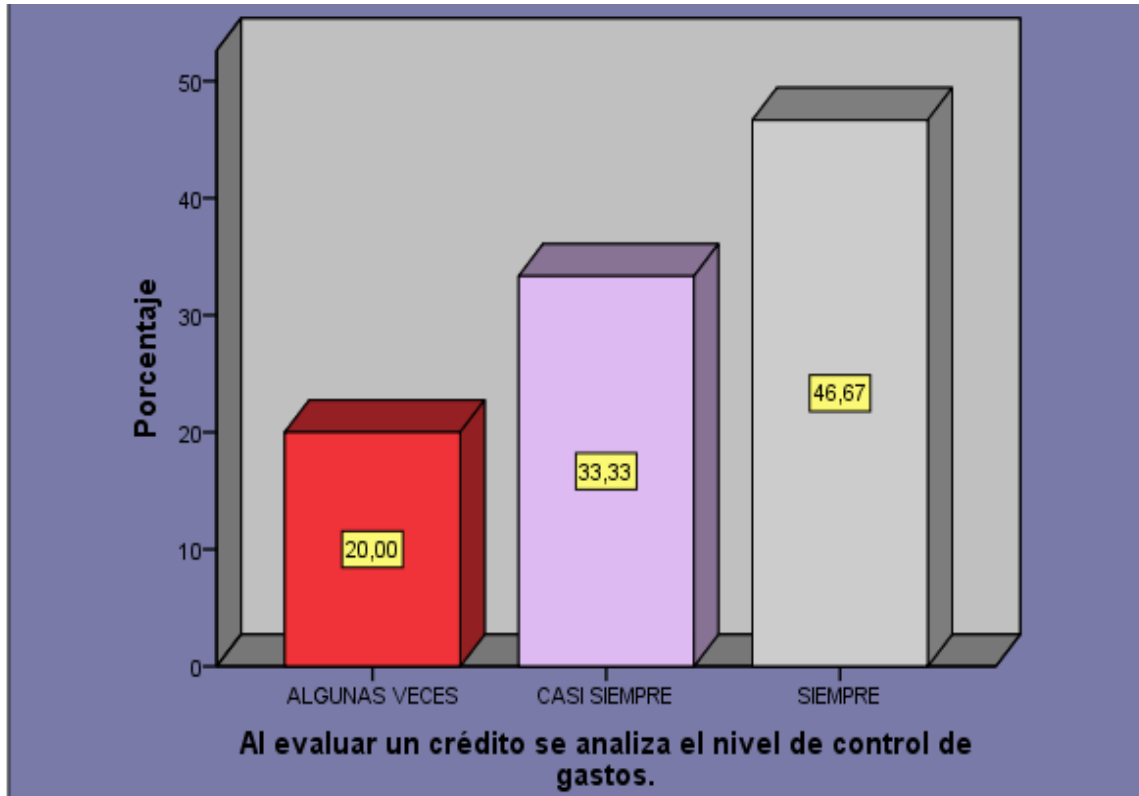
**Tabla 23.**

*Al evaluar un crédito se analiza el nivel de control de gastos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALGUNAS VECES	12	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	30	33,3	33,3	53,3
SIEMPRE	38	46,7	46,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 23 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 38 respondieron que siempre al evaluar un crédito se analiza el nivel de control de gastos, y 30 también contestaron que casi siempre y 12 algunas veces se analiza el nivel de control de gastos.



**Gráfico 23.** Porcentaje al Evaluar crédito.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 46,67% respondió que siempre, el 33,33% casi siempre, y los otros 20% respondió algunas veces al evaluar un crédito se analiza el nivel de control de gastos.

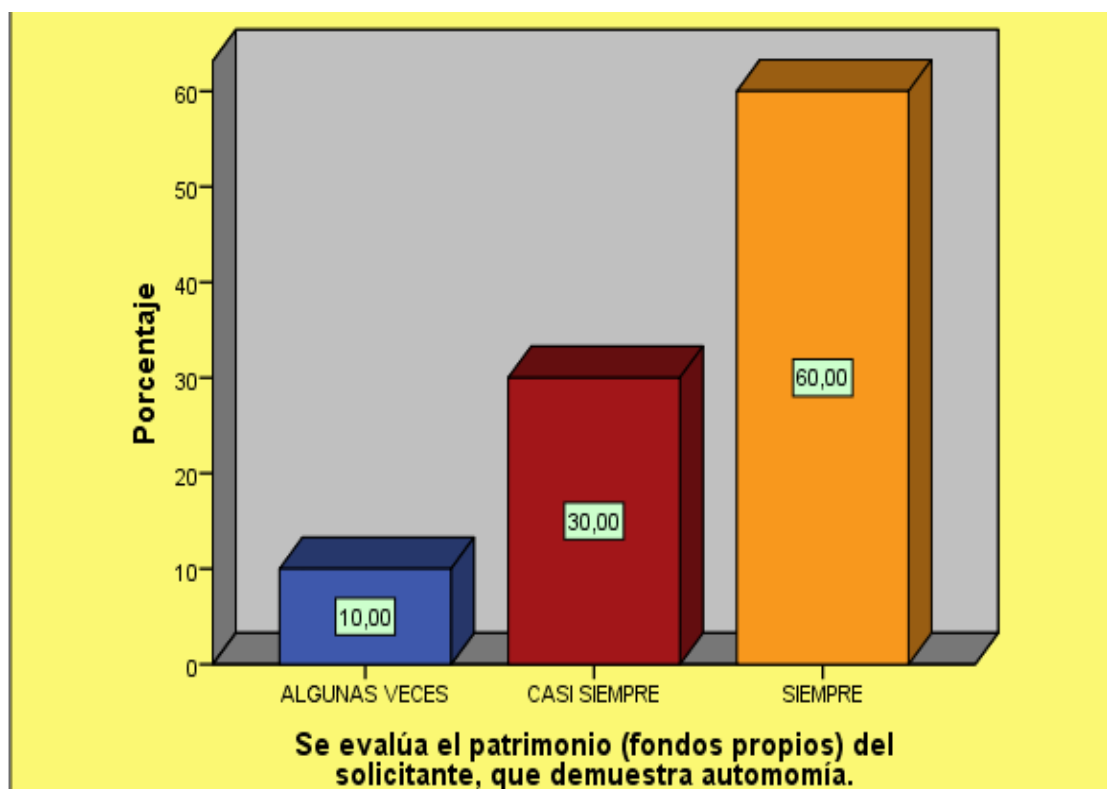
**Tabla 24.**

*Se evalúa el patrimonio (fondos propios) del solicitante, que demuestra autonomía.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	6	10,0	10,0	10,0
Válidos CASI SIEMPRE	28	30,0	30,0	40,0
SIEMPRE	46	60,0	60,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 24 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 46 respondieron que siempre se evalúa el patrimonio fondos propios del solicitante que demuestre autonomía, y 28 respondieron que casi siempre, y 6 también contestaron algunas veces.



**Gráfico 24.** Porcentaje del Patrimonio.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 50% respondió que siempre, el 30% casi siempre y el 10% algunas veces se evalúa el patrimonio fondos propios del solicitante que demuestre autonomía.

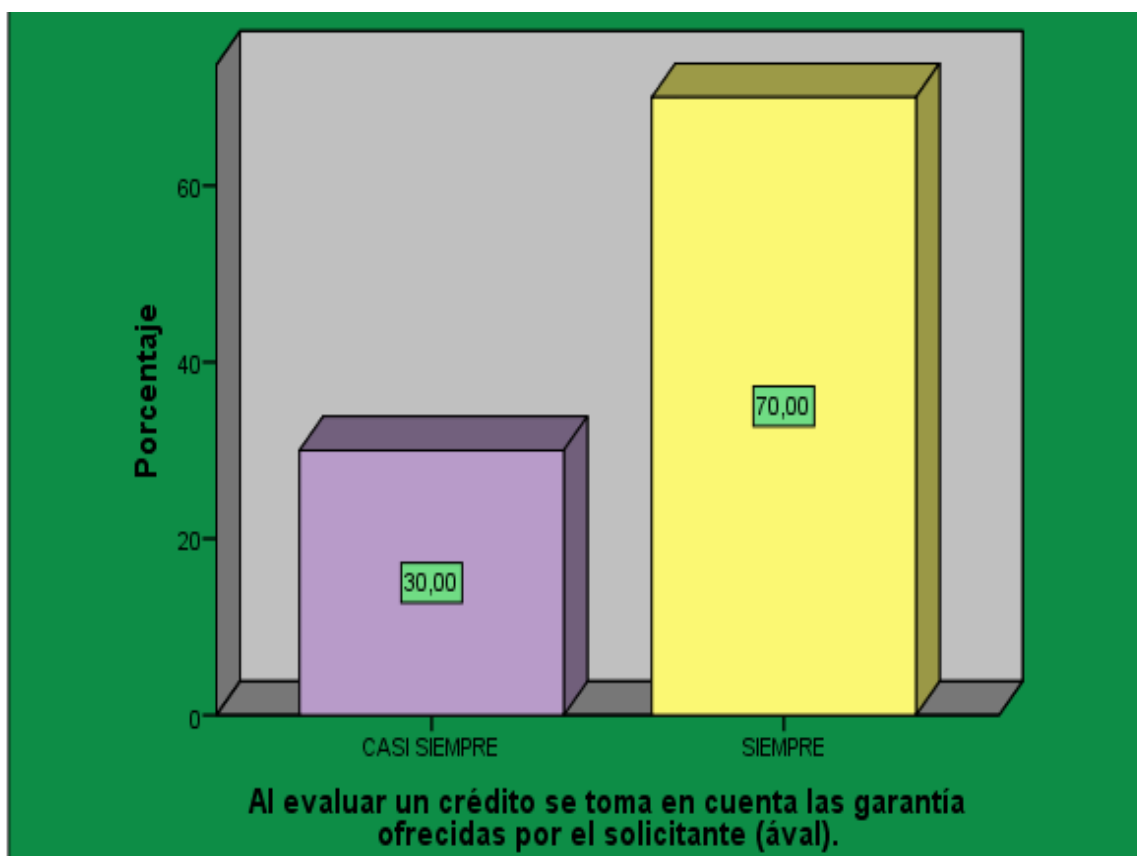
**Tabla 25.**

*Al evaluar un crédito se toma en cuenta las garantía ofrecidas por el solicitante (aval).*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	28	30,0	30,0	30,0
Válidos SIEMPRE	52	70,0	70,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 25 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 52 respondieron que siempre al evaluar un crédito se toma en cuenta las garantías ofrecidas por el solicitante y otros 28 asesores respondió que casi siempre.



**Gráfico 25.** Porcentaje al Evaluar un crédito.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 70% respondieron que siempre al evaluar un crédito se toma en cuenta las garantía ofrecidas por el solicitante (aval) y el 30 % contestaron que casi siempre.

**Tabla 26.**

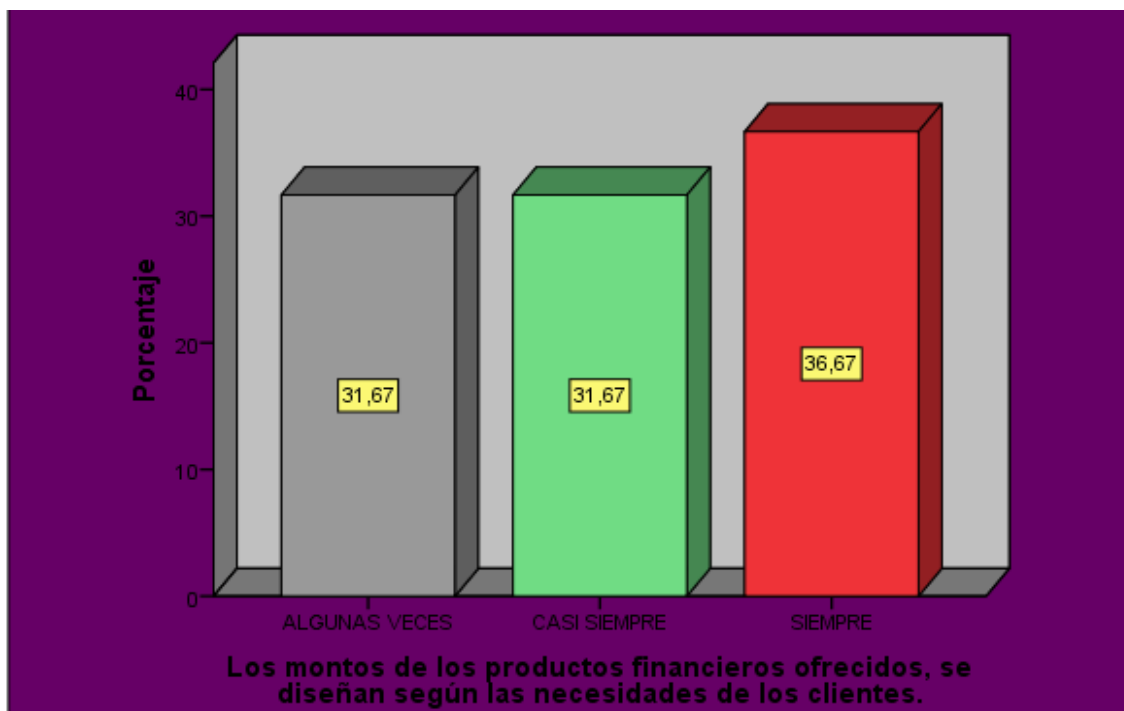
*Los montos de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	19	31,7	31,7	31,7
Válidos CASI SIEMPRE	19	31,7	31,7	63,3
SIEMPRE	42	36,7	36,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 26 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 42 respondieron que siempre los montos de los productos financieros ofrecidos se diseñan según las necesidades de los clientes, y 19 respondieron que casi siempre y 19 algunas veces.





**Gráfico 26.** Porcentaje del Producto financiero.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 36,67% contestó que siempre los montos de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes y el 31,67% casi siempre contestó y 31,67 algunas veces.

**Tabla 27.**

*El plazo de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	2	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	33	38,3	41,7
	SIEMPRE	45	58,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 27 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 45 asesores respondieron que siempre los plazos de los productos financieros ofrecidos se diseñan según las necesidades de los clientes, y 33 respondieron que casi siempre, 2 algunas veces.



**Gráfico 27.** Porcentaje del Producto financiero ofrecidos.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 58,33% contestó que siempre los plazos de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes, y el 38,33% respondió que casi siempre y el 3,33% algunas veces.

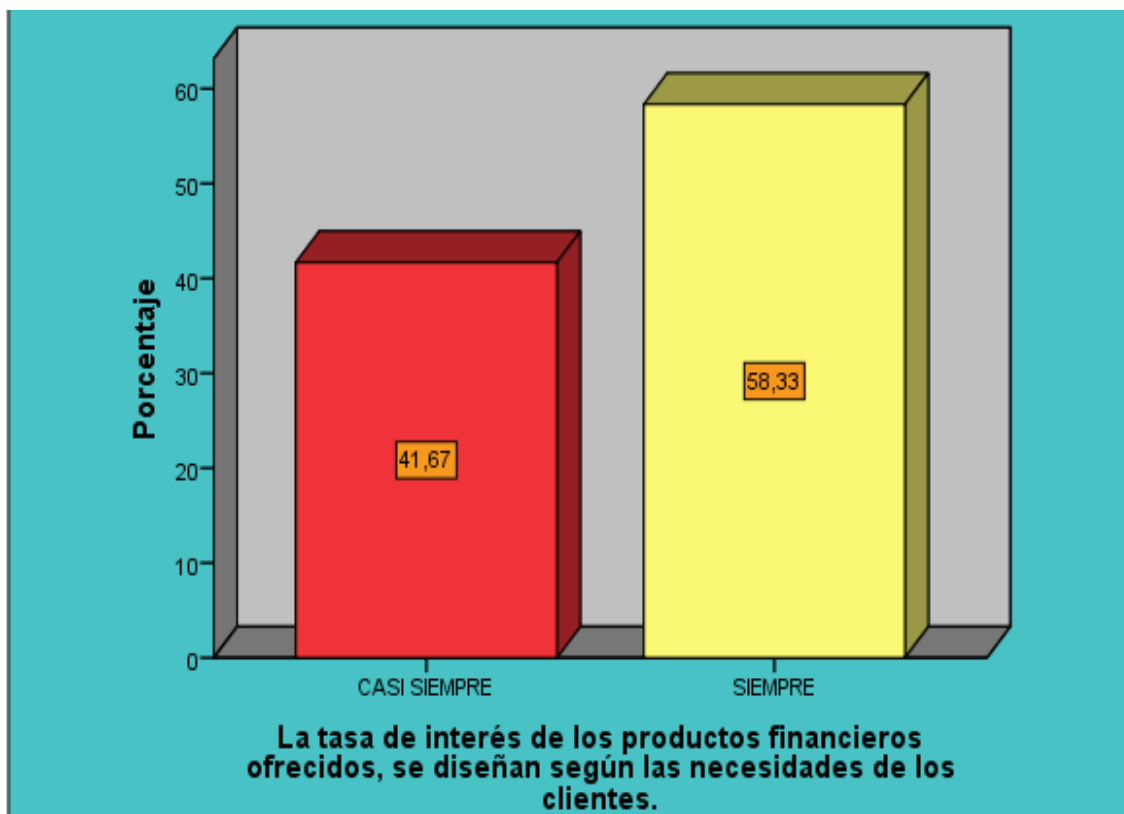
**Tabla 28.**

*La tasa de interés de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	35	41,7	41,7	41,7
Válidos SIEMPRE	45	58,3	58,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 28 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 45 respondieron que siempre la tasa de interés de los productos financieros ofrecidos se diseña según las necesidades de los clientes, y 35 también respondieron que casi siempre.



**Gráfico 28.** Porcentaje del Producto financiero ofrecidos – tasa interés.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 58,33 respondieron que la tasa de interés de los productos financieros ofrecidos, se diseñan según las necesidades de los clientes y el 41,67% también contestó casi siempre.

**Tabla 29.**

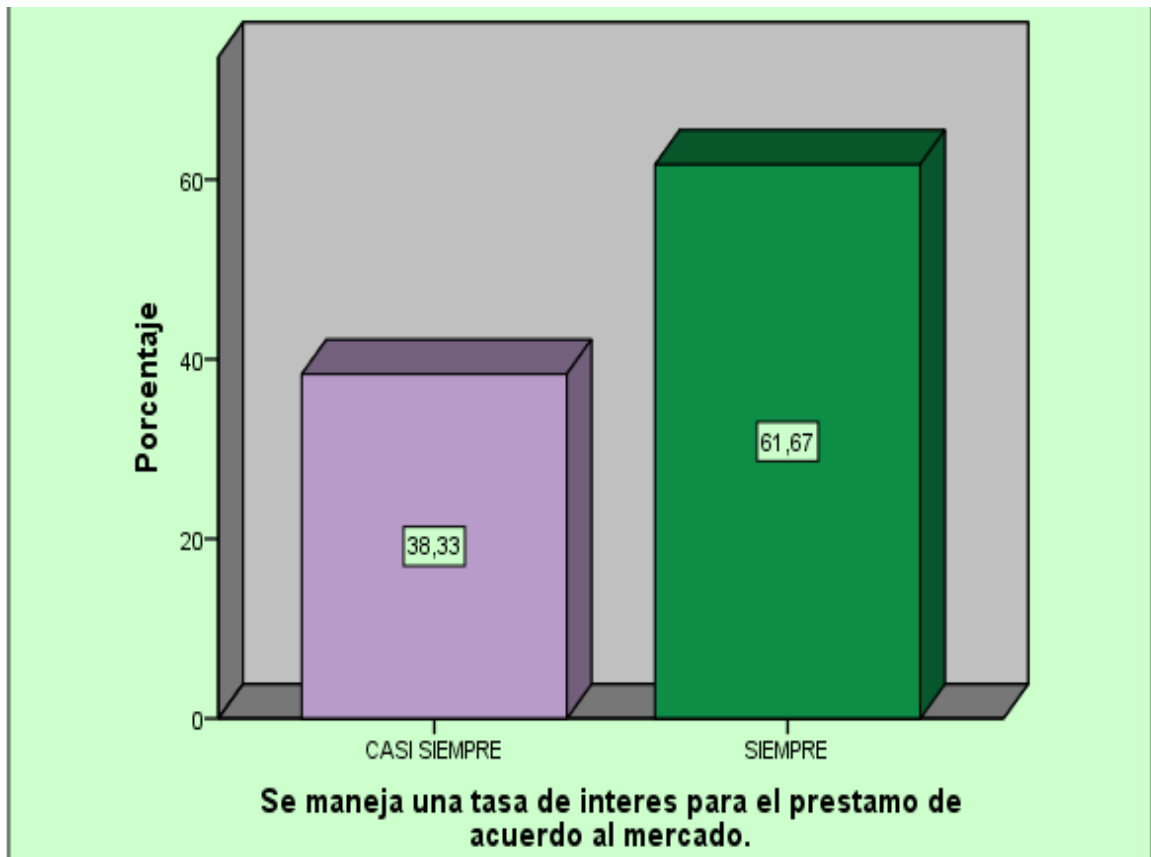
*Se maneja una tasa de interés para el préstamo de acuerdo al mercado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	33	38,3	38,3	38,3
Válidos SIEMPRE	47	61,7	61,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 29 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 47 asesores respondieron que siempre se maneja una tasa de

interés para el préstamo de acuerdo al mercado, y los otros 33 contestaron casi siempre.



**Gráfico 29.** Porcentaje de la Tasa interés.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 61,67% respondió que se maneja una tasa de interés para el préstamo de acuerdo al mercado y el 38,33 contestó casi siempre.

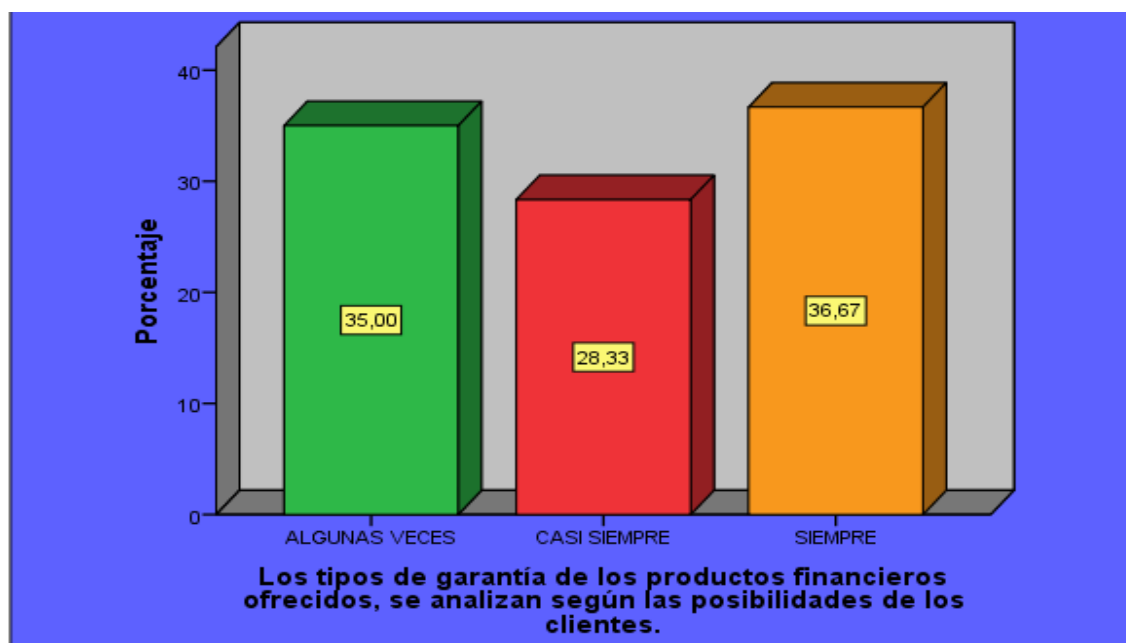
**Tabla 30.**

*Los tipos de garantía de los productos financieros ofrecidos, se analizan según las posibilidades de los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	31	35,0	35,0
	CASI SIEMPRE	17	28,3	63,3
	SIEMPRE	32	36,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 30 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 32 asesores respondieron que siempre los tipos de garantía de los productos financieros ofrecidos se analizan según las posibilidades de los clientes, 17 contestaron casi siempre, y 31 algunas veces.



**Gráfico 30.** Porcentaje de Los tipos de garantía de los productos financieros ofrecidos, se analizan según las posibilidades de los clientes.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 36,67% respondió que siempre, el 28,33% casi siempre y el 35% algunas veces Los tipos de garantía de los productos financieros ofrecidos, se analizan según las posibilidades de los clientes.

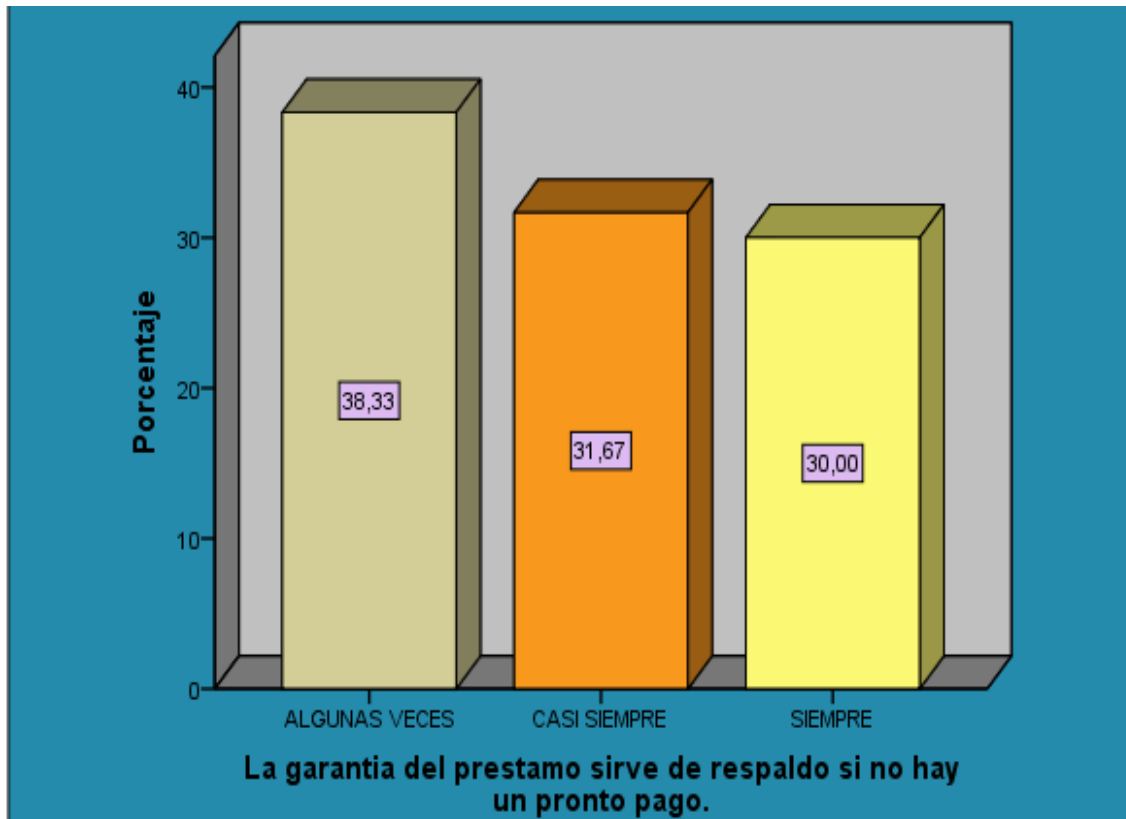
**Tabla 31.**

*La garantía del préstamo sirve de respaldo si no hay un pronto pago.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	33	38,3	38,3
	CASI SIEMPRE	29	31,7	70,0
	SIEMPRE	18	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 31 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 18 asesores respondieron que siempre la garantía del préstamo sirve de respaldo si no hay un pronto pago, y 29 respondieron casi siempre, 33 algunas veces.



**Gráfico 31.** Porcentaje de la Garantía del préstamo.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 30% contestó que siempre el 31,67% contestó que casi siempre y el 38,33% respondió algunas veces la garantía del préstamo sirve de respaldo si no hay un pronto pago.

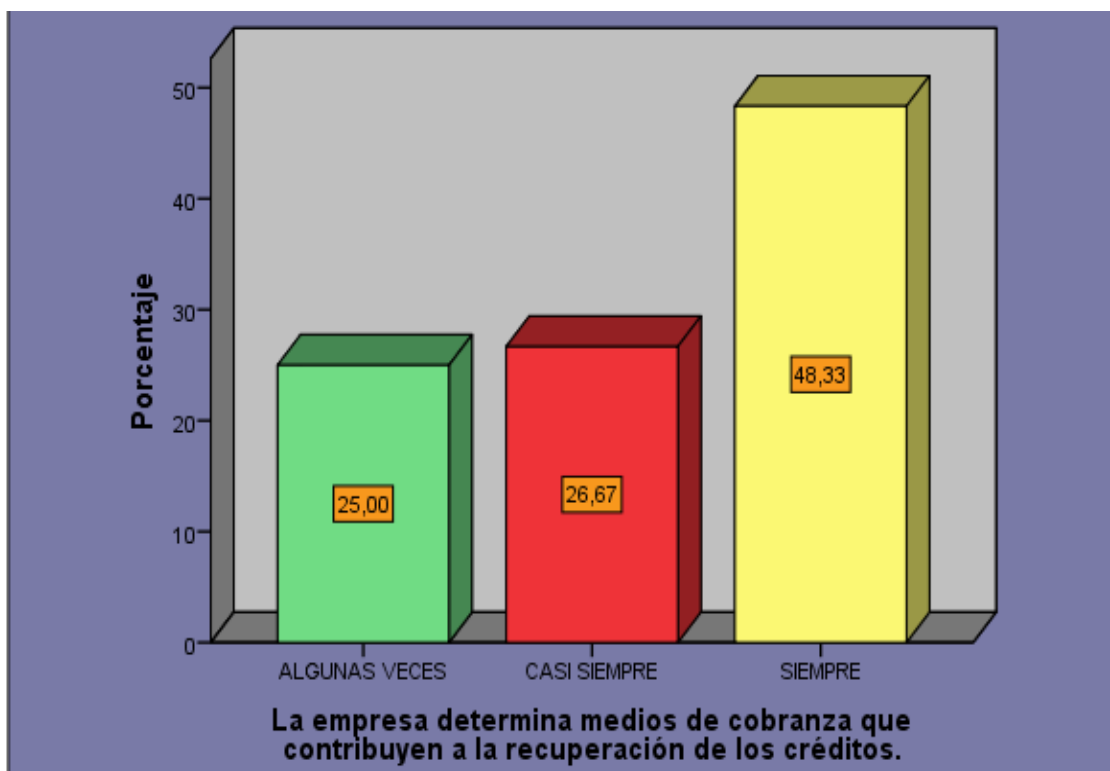
**Tabla 32.**

*La empresa determina medios de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	15	25,0	25,0	25,0
Válidos CASI SIEMPRE	16	26,7	26,7	51,7
s SIEMPRE	49	48,3	48,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 32 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 49 asesores respondieron que siempre la empresa determina medios de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos, y 16 contestaron que casi siempre y 15 algunas veces.



**Gráfico 32.** Porcentaje de Medios de cobranza.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 48,33% respondió que siempre la empresa determina medios de

cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos y el 26,67% casi siempre y el 25% algunas veces.

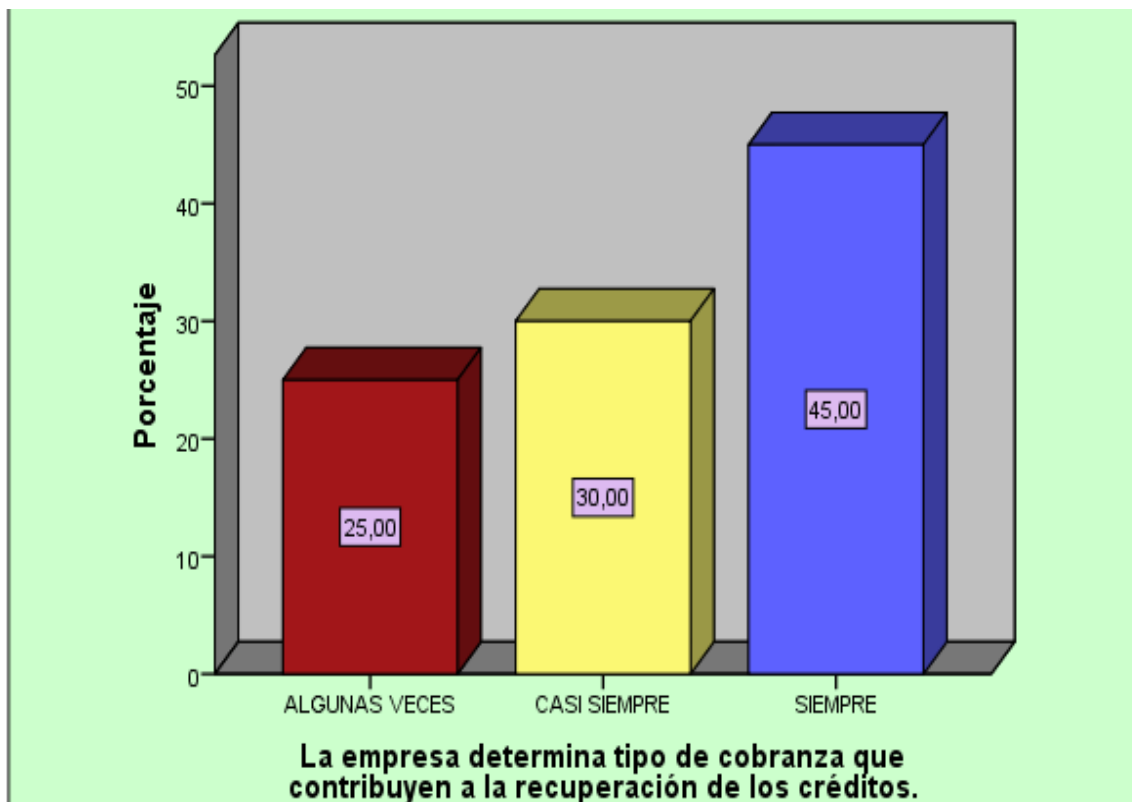
**Tabla 33.**

*La empresa determina tipo de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	15	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	28	30,0	55,0
	SIEMPRE	37	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 33 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 37 respondieron que siempre la empresa determina el tipo de cobranza que contribuya a la recuperación de los créditos, 28 casi siempre 15 algunas veces.



**Gráfico 33.** Porcentaje de Tipos de cobranza.



Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 45% contestó que siempre, el 30% casi siempre y el 25% algunas veces la empresa determina tipo de cobranza que contribuyen a la recuperación de los créditos.

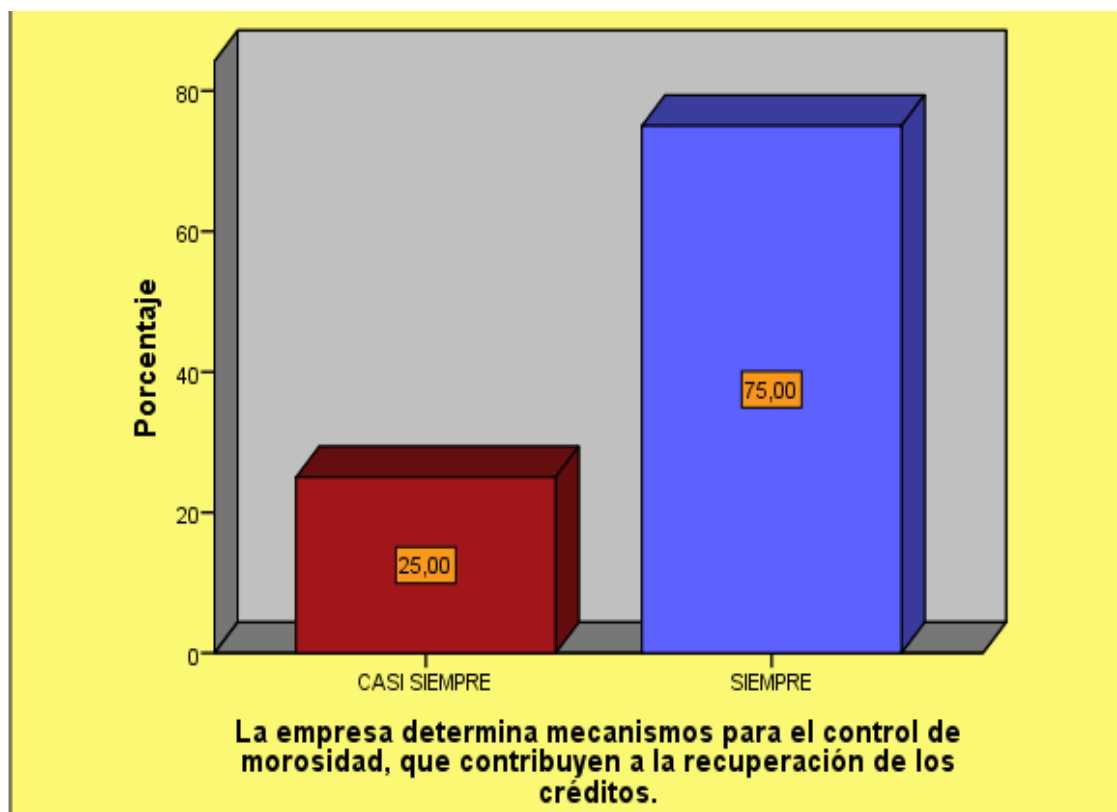
**Tabla 34.**

*La empresa determina mecanismos para el control de morosidad, que contribuyen a la recuperación de los créditos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	25	25,0	25,0	25,0
Válidos SIEMPRE	55	75,0	75,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 34 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados 55 contestaron que siempre y 25 casi siempre la empresa determina mecanismos para el control de morosidad que contribuye a la recuperación de los créditos.



**Gráfico 34.** Porcentaje de Control de morosidad.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 75% respondió que siempre el 25 % contestó casi siempre la empresa determina mecanismos para el control de morosidad, que contribuyen a la recuperación de los créditos.

**Tabla 35.**

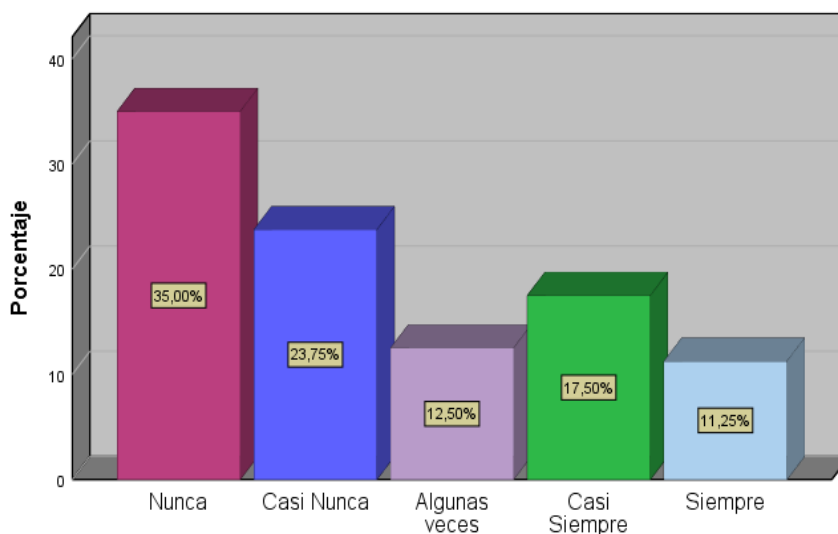
*La política de control de morosidad impide el acceso a nuevos préstamos a clientes morosos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	35.0	35.0
	Casi Nunca	19	23.8	58.8
	Algunas veces	10	12.5	71.3
	Casi Siempre	14	17.5	88.8
	Siempre	9	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Interpretación:

En la tabla 35 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 9 respondieron que siempre la empresa determina el control de morosidad, 14 casi siempre, 10 algunas veces, 19 casi nunca y 28 nunca.

**La política de control de morosidad impide el acceso a nuevos préstamos a clientes morosos**



**La política de control de morosidad impide el acceso a nuevos préstamos a clientes morosos**

**Gráfico 35.** Porcentaje de Política control de morosidad.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 11.25% respondió que siempre el 17.50 % contestó casi siempre el 12.50% algunas veces el 23.75% casi nunca y el 35% nunca, la empresa determina mecanismos para el control de morosidad, que contribuyen a la recuperación de los créditos.

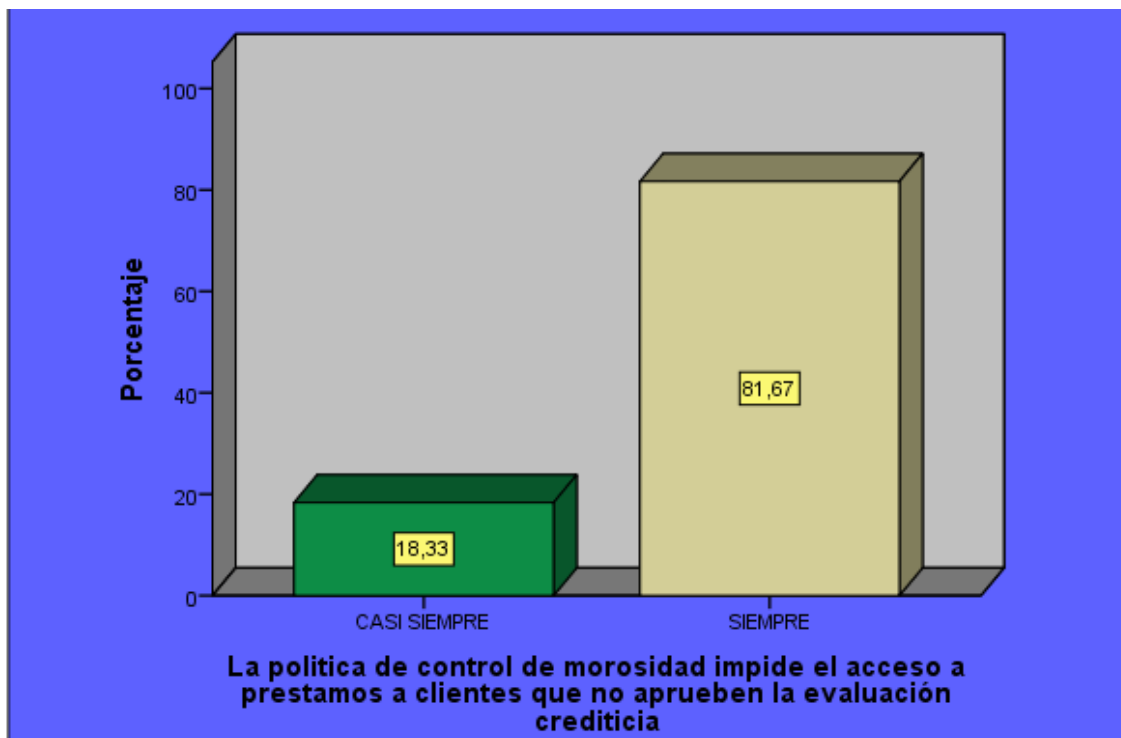
**Tabla 36.**

*La política de control de morosidad impide el acceso a préstamos a clientes que no aprueben la evaluación crediticia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	21	18,3	18,3	18,3
Válidos SIEMPRE	59	81,7	81,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 36 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 59 respondieron que siempre y 21 contestaron casi siempre la política de control de morosidad impide el acceso a préstamos a clientes que no aprueben la evaluación crediticia.



**Gráfico 36.** Porcentaje de la Evaluación crediticia préstamo.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 81,67% respondió que siempre y el 18,33 casi siempre la política de control de morosidad impide el acceso a préstamos a clientes que no aprueben la evaluación crediticia.

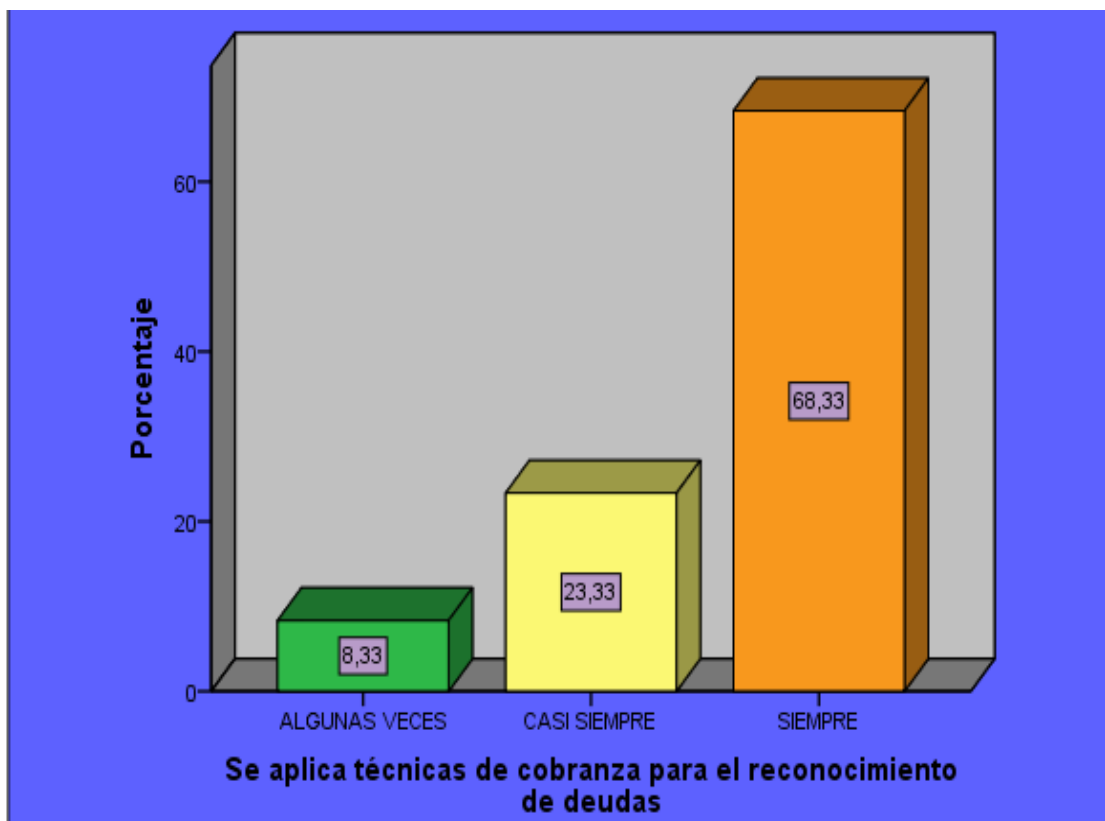
**Tabla 37.**

*Se aplica técnicas de cobranza para el reconocimiento de deudas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	5	8,3	8,3	8,3
Válidos CASI SIEMPRE	24	23,3	23,3	31,7
SIEMPRE	51	68,3	68,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 37 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 51 respondieron que siempre, 24 casi siempre y 5 respondieron algunas veces se aplica la técnica de cobranza para el reconocimiento de deudas.



**Gráfico 37.** Porcentaje de Técnica de cobranza

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 68,33% respondió que siempre, el 23,33% casi siempre, y el 8,33% respondió algunas veces se aplica técnicas de cobranza para el reconocimiento de deudas.

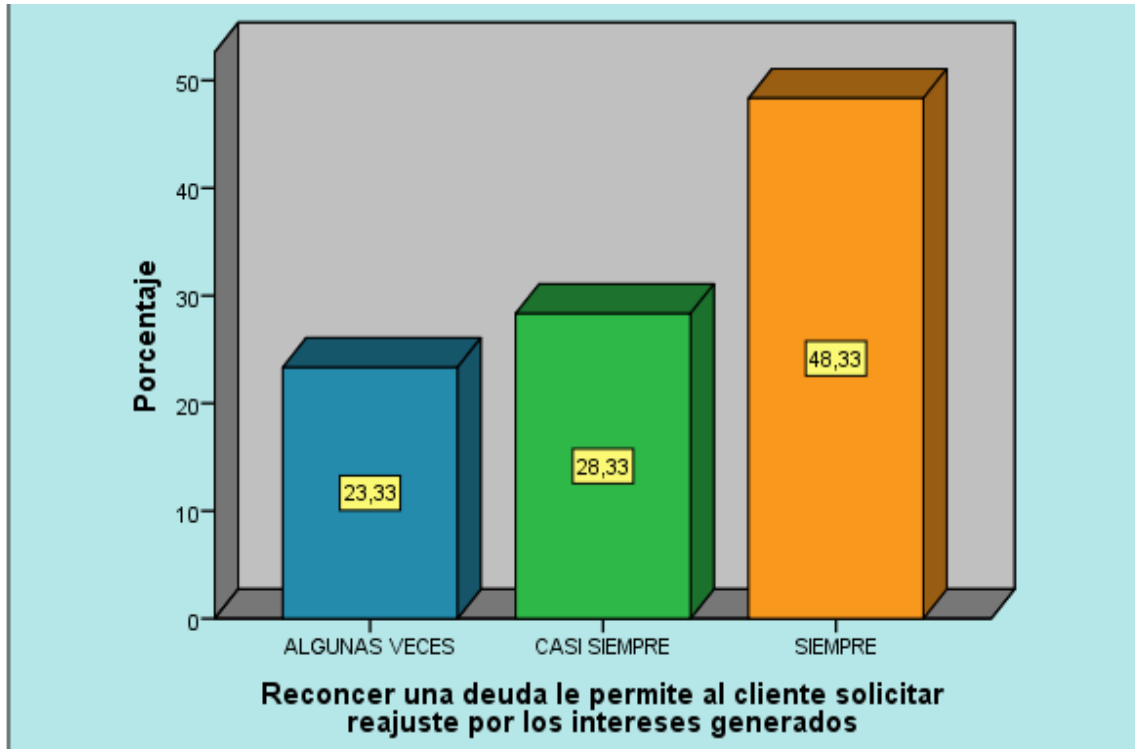
**Tabla 38.**

*Reconocer una deuda le permite al cliente solicitar reajuste por los intereses generados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	14	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	27	28,3	51,7
	SIEMPRE	39	48,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 38 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 39 asesores respondieron que siempre, 27 contestaron casi siempre y 14 algunas veces el cliente solicita reajustar por los intereses generados.



**Gráfico 38.** Porcentaje de Reconocer una deuda

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 48,33% respondió que siempre, el 28,33 casi siempre y el 23,33 contesto algunas veces reconocer una deuda le permite al cliente solicitar reajuste por los intereses generados.

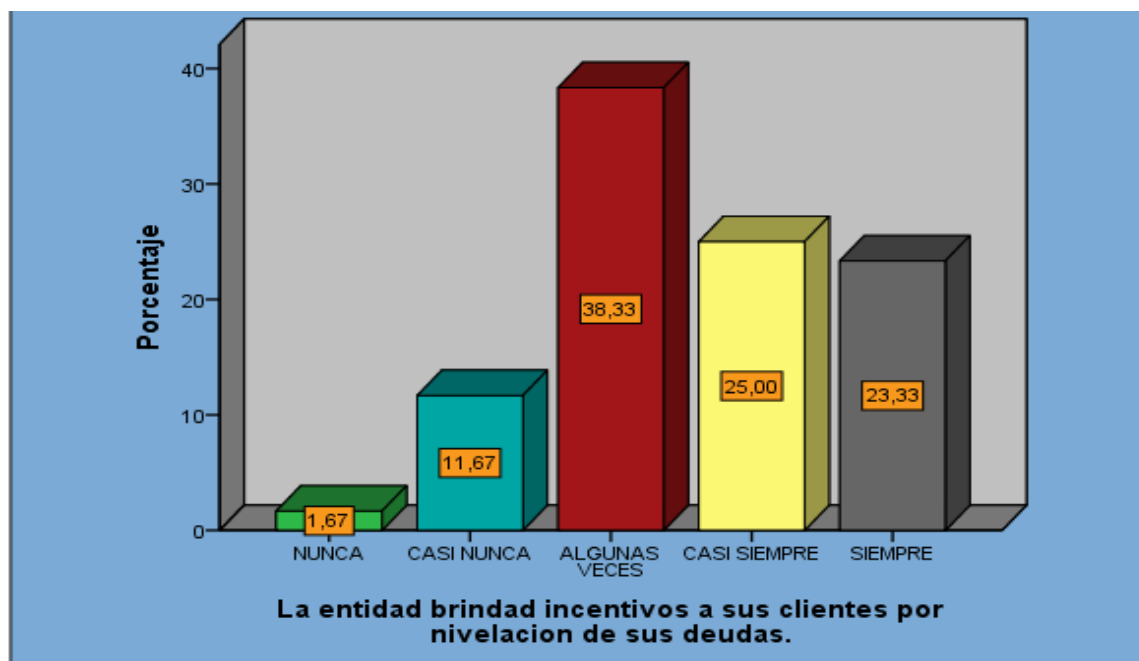
**Tabla 39.**

*La entidad brinda incentivos a sus clientes por nivelación de sus deudas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	7	11,7	11,7	13,3
Válidos ALGUNAS VECES	33	38,3	38,3	51,7
CASI SIEMPRE	25	25,0	25,0	76,7
SIEMPRE	14	23,3	23,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 39 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 14 asesores respondieron que siempre, 25 casi siempre, 33 algunas veces, 7 casi nunca y 1 asesor contestó nunca la entidad brinda incentivos a sus clientes por nivelación de sus deudas.



**Gráfico 39.** Porcentaje de La entidad brinda incentivos a sus clientes

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 23,33% respondieron siempre, el 25% casi siempre, el 30,33% algunas veces, el 11,67% casi nunca y el 1,67% respondió nunca La entidad brinda incentivos a sus clientes por nivelación de sus deudas.

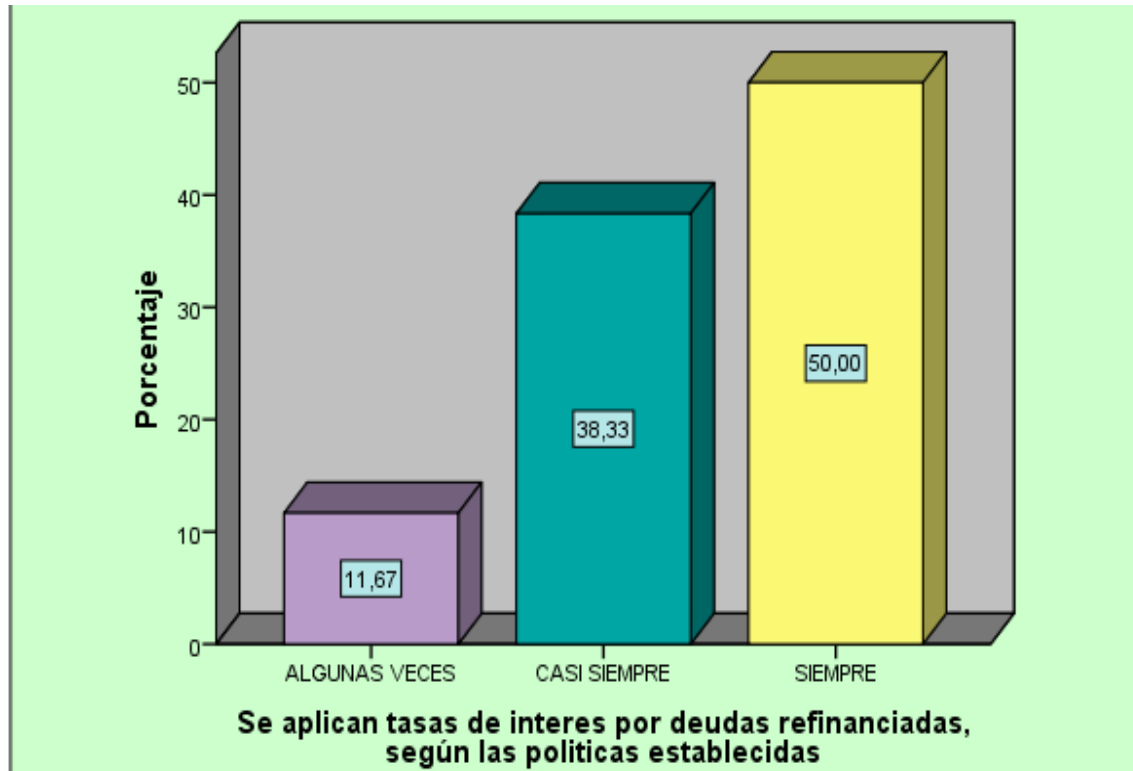
**Tabla 40.**

*Se aplican tasas de interés por deudas refinanciadas, según las políticas establecidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	ALGUNAS VECES	7	11,7	11,7
	CASI SIEMPRE	33	38,3	50,0
	SIEMPRE	40	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 40 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 40 asesores respondieron que siempre, 33 casi siempre, y 7 algunas veces se aplican tasas de interés por deudas refinanciadas según las políticas establecidas.



**Gráfico 40.** Porcentaje de Deuda refinanciamiento

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 50% respondió siempre, el 38,33% casi siempre y el 11,67 contestó algunas veces se aplican tasas de interés por deudas refinanciadas, según las políticas establecidas.



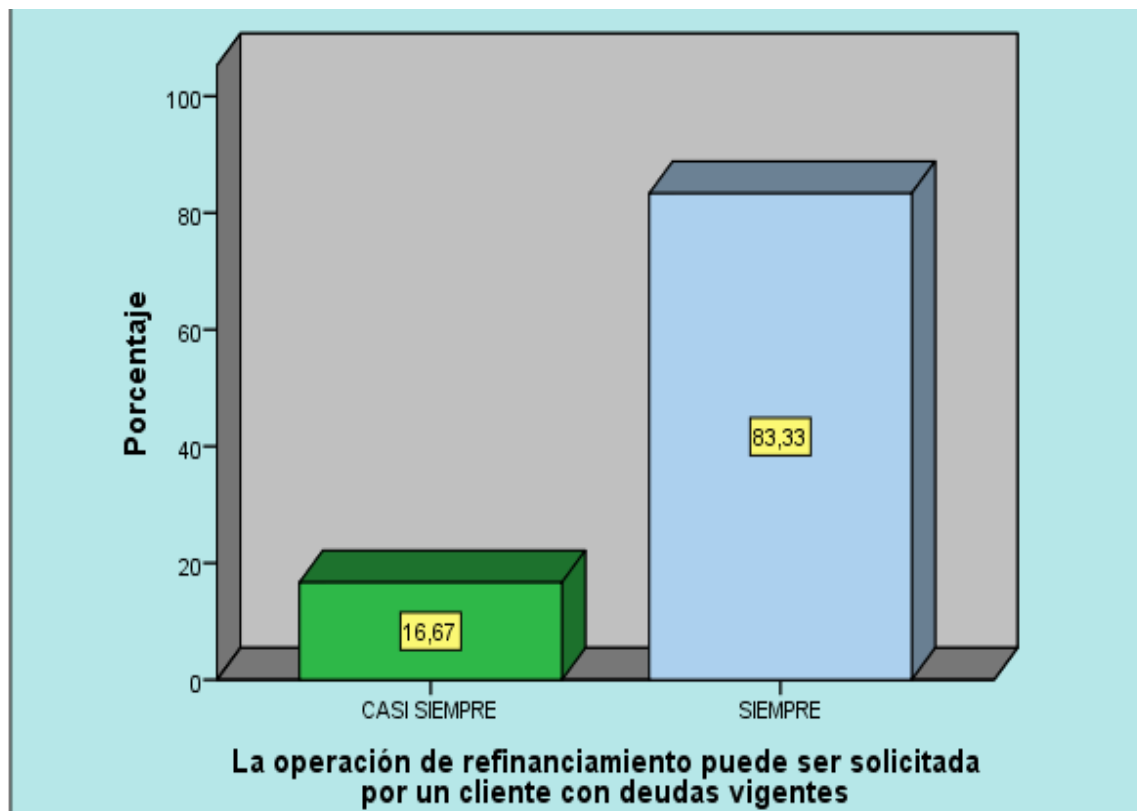
**Tabla 41.**

*La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vigentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	10	16,7	16,7	16,7
	SIEMPRE	70	83,3	83,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 41 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 70 respondieron que siempre, y 10 contestaron casi siempre la operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vigentes.



**Gráfico 41.** Porcentaje de Refinanciamiento

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 83,3% respondió que siempre, el 16,67% contestaron casi

siempre La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vigentes.

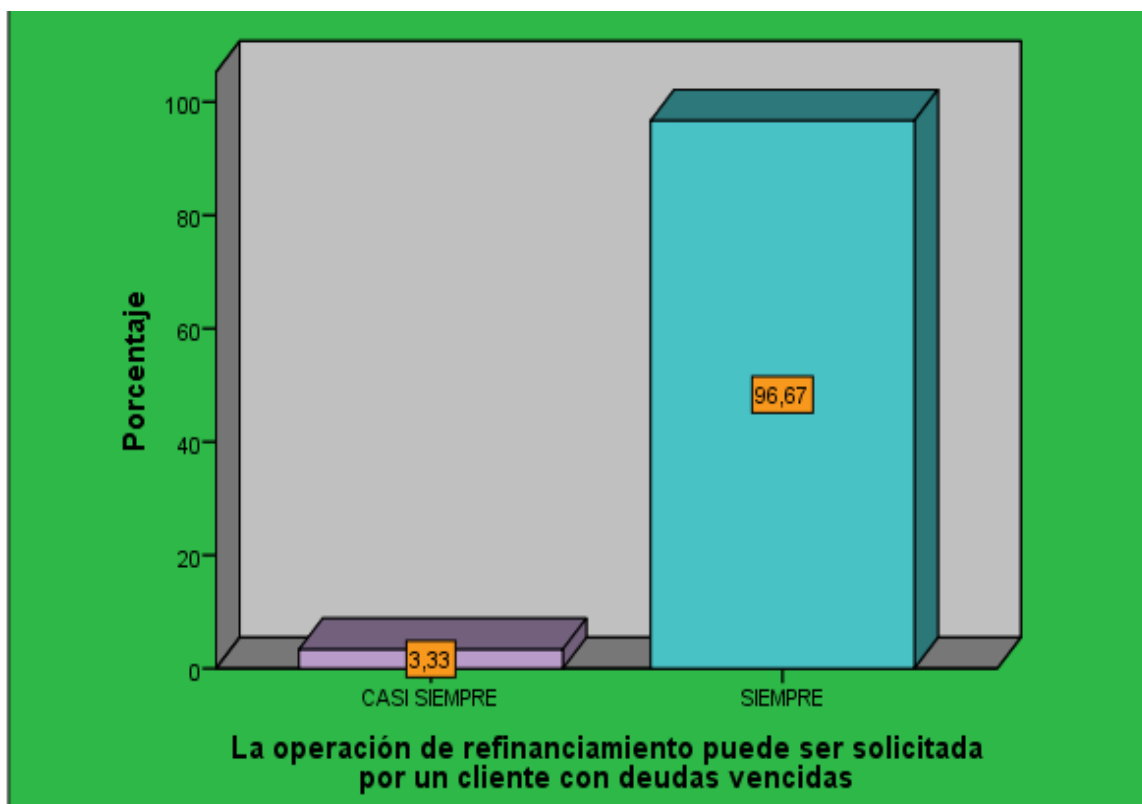
**Tabla 42.**

*La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vencidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	2	3,3	3,3	3,3
Válidos SIEMPRE	78	96,7	96,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 42 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 78 asesores respondieron que siempre y 2 de ellos respondieron que casi siempre la operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vencidas.



**Gráfico 42.** Porcentaje de Refinanciamiento deuda vencidas

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores que se encuestaron el 96,67% respondió siempre y el 3,33% contestó que casi siempre. La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente con deudas vencidas.

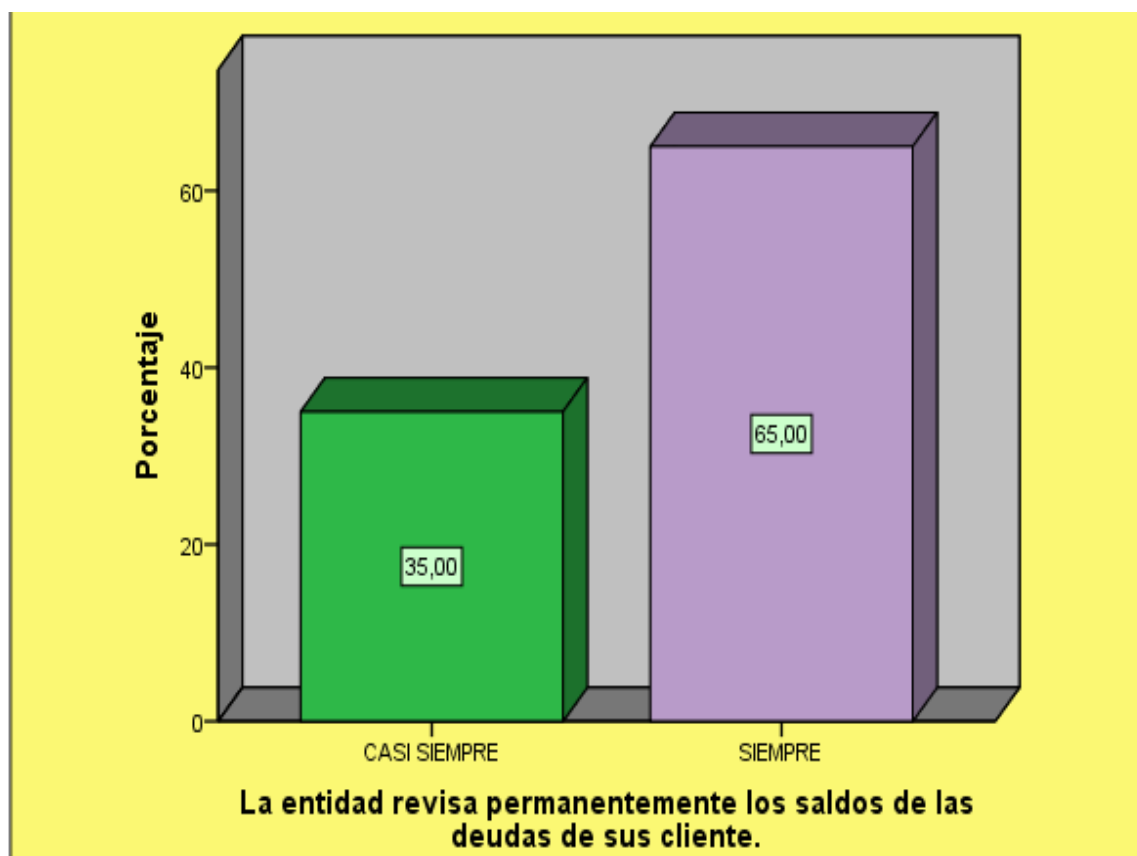
**Tabla 43**

*La entidad revisa permanentemente los saldos de las deudas de sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	21	35,0	35,0	35,0
Válidos SIEMPRE	59	65,0	65,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 43 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 59 asesores respondieron que siempre, y 21 contestó que casi siempre la entidad revisa permanentemente los saldos de las deudas de sus clientes.



**Gráfico 43.** Porcentaje de La entidad revisa permanentemente los saldos

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 65% respondieron siempre y el 35% contestaron casi siempre La entidad revisa permanentemente los saldos de las deudas de sus clientes.

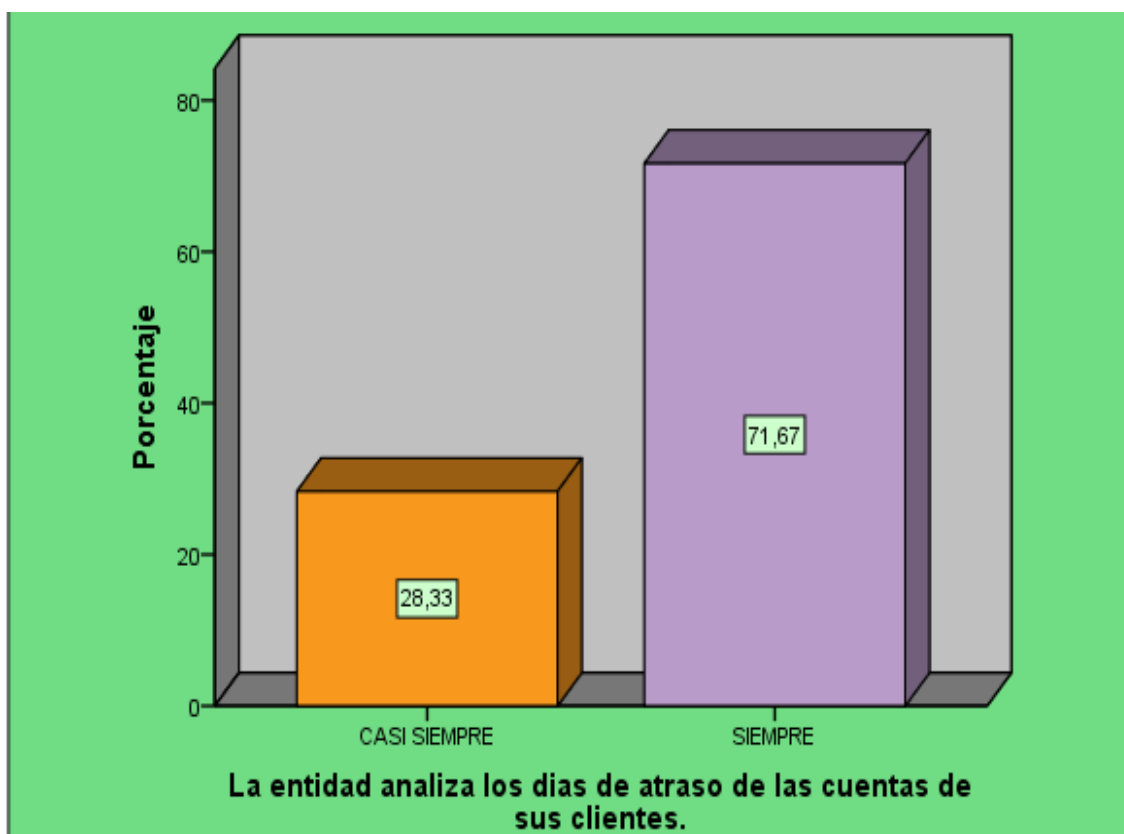
**Tabla 44.**

*La entidad analiza los días de atraso de las cuentas de sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	27	28,3	28,3	28,3
Válidos SIEMPRE	53	71,7	71,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 44 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 53 asesores respondieron siempre, y 27 casi siempre la entidad analiza los días de atraso de las cuentas de sus clientes.



**Gráfico 44.** Porcentaje La entidad analiza los días de atraso

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 71,67% respondieron siempre y el 28,33 contestaron casi siempre la entidad analiza los días de atraso de las cuentas de sus clientes.

**Tabla 45.**

*La entidad programa visitas a sus clientes según reportes de monitoreo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	6	10,0	10,0
	ALGUNAS VECES	39	48,3	58,3
	CASI SIEMPRE	11	18,3	76,7
	SIEMPRE	24	23,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 45 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 24 respondieron que siempre, 11 casi siempre, 39 algunas veces y 6 contestaron casi nunca la entidad programada visitas a sus clientes según reportes de monitoreo.



**Gráfico 45.** Porcentaje La entidad programa visitas

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 23,33% respondieron siempre, el 18,33% casi siempre, el 48,33% algunas veces y el 10 % respondieron casi nunca la entidad programa visitas a sus clientes según reportes de monitoreo.

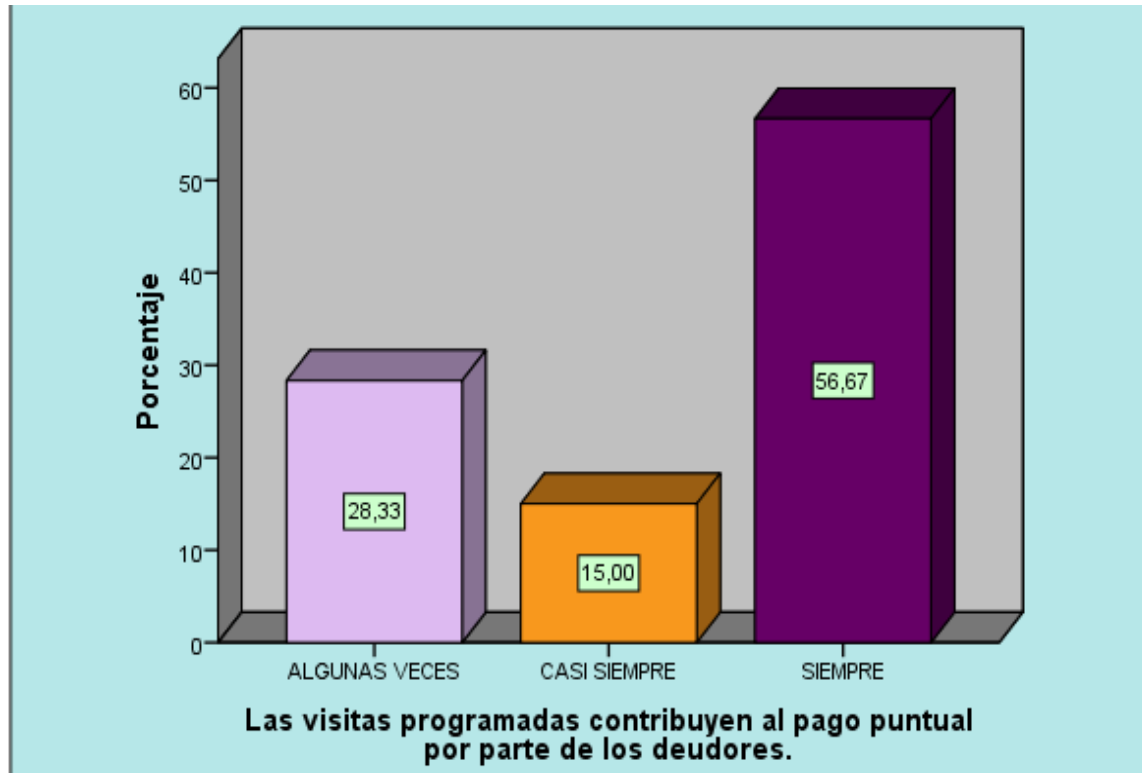
**Tabla 46.**

*Las visitas programadas contribuyen al pago puntual por parte de los deudores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	27	28,3	28,3
	CASI SIEMPRE	9	15,0	43,3
	SIEMPRE	44	56,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Interpretación:

En la tabla 46 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 44 respondieron que siempre, 9 casi siempre y 27 respondieron algunas veces las visitas programadas contribuyen al pago puntual por parte de los deudores.



**Gráfico 46.** Porcentaje de Las visitas programadas contribuyen el pago puntual.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los encuestados el 56,67% contestaron siempre, el 15% casi siempre y el 28,33 contestaron algunas veces las visitas programadas contribuyen al pago puntual por parte de los deudores.

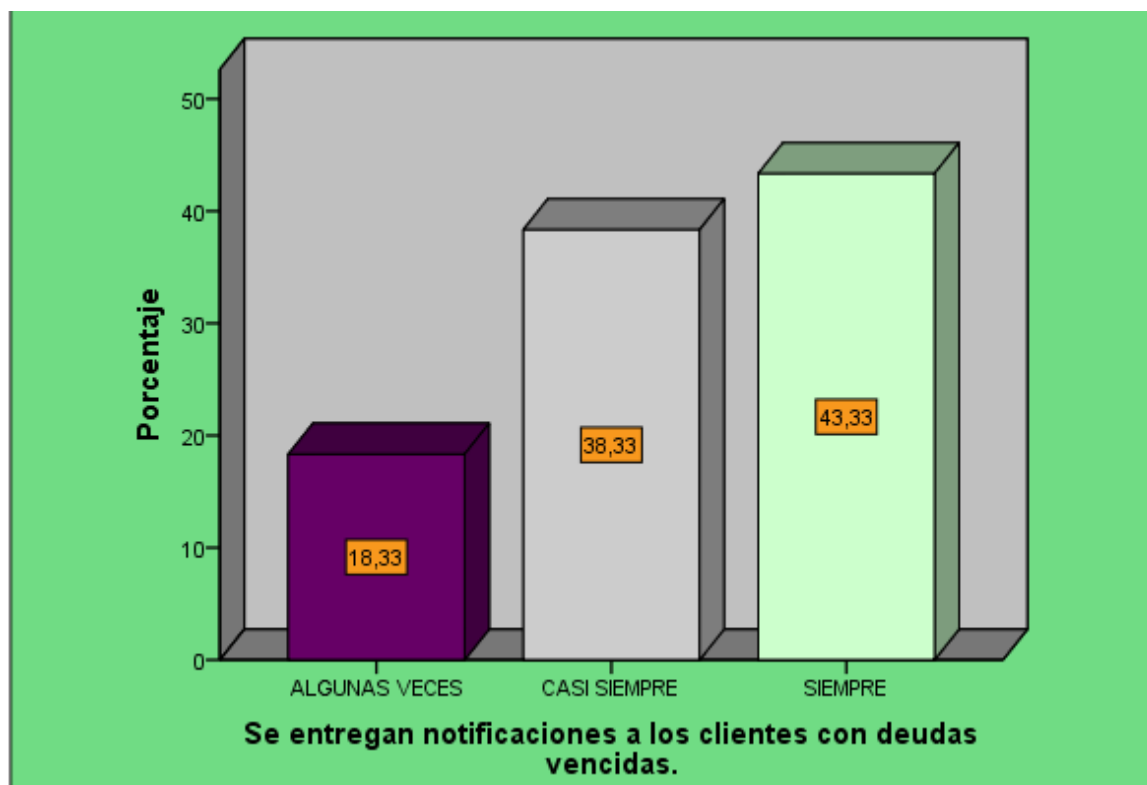
**Tabla 47.**

*Se entregan notificaciones a los clientes con deudas vencidas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	11	18,3	18,3	18,3
Válido CASI SIEMPRE	33	38,3	38,3	56,7
s SIEMPRE	36	43,3	43,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 47 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 36 respondieron siempre, 33 casi siempre y 11 respondieron algunas veces se entregan notificaciones a los clientes con deudas vencidas.



**Gráfico 47.** Porcentaje de entrega notificaciones a los clientes con deudas vencidas

Interpretación:



En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 43,33% contestaron siempre, el 38,33% casi siempre y el 18,33% contestaron algunas veces se entregan notificaciones a los clientes con deudas vencidas.

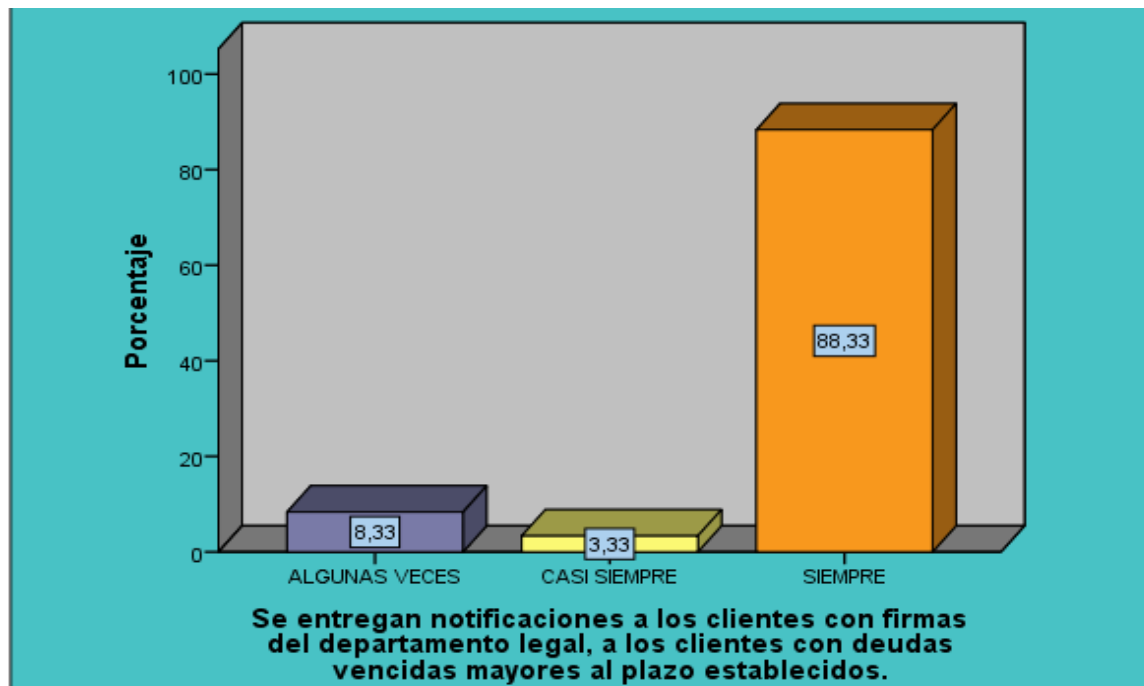
**Tabla 48.**

*Se entregan notificaciones a los clientes con firmas del departamento legal, a los clientes con deudas vencidas mayores al plazo establecidos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	5	8,3	8,3	8,3
CASI SIEMPRE	2	3,3	3,3	11,7
SIEMPRE	73	88,3	88,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 48 de los resultados descriptivos se observa que, de los 60 asesores encuestados, 73 asesores respondieron siempre, 2 casi siempre y 5 respondieron algunas veces se entregan notificaciones a los clientes con firmas del departamento legal, a los clientes con deudas vencidas mayores al plazo establecidos.



**Gráfico 48.** Se entrega notificaciones a los clientes con firmas del departamento

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 86,33% respondieron siempre, el 3,33% respondieron casi siempre y el 8,33% contestaron algunas veces Se entregan notificaciones a los clientes con firmas del departamento legal, a los clientes con deudas vencidas mayores al plazo establecido.

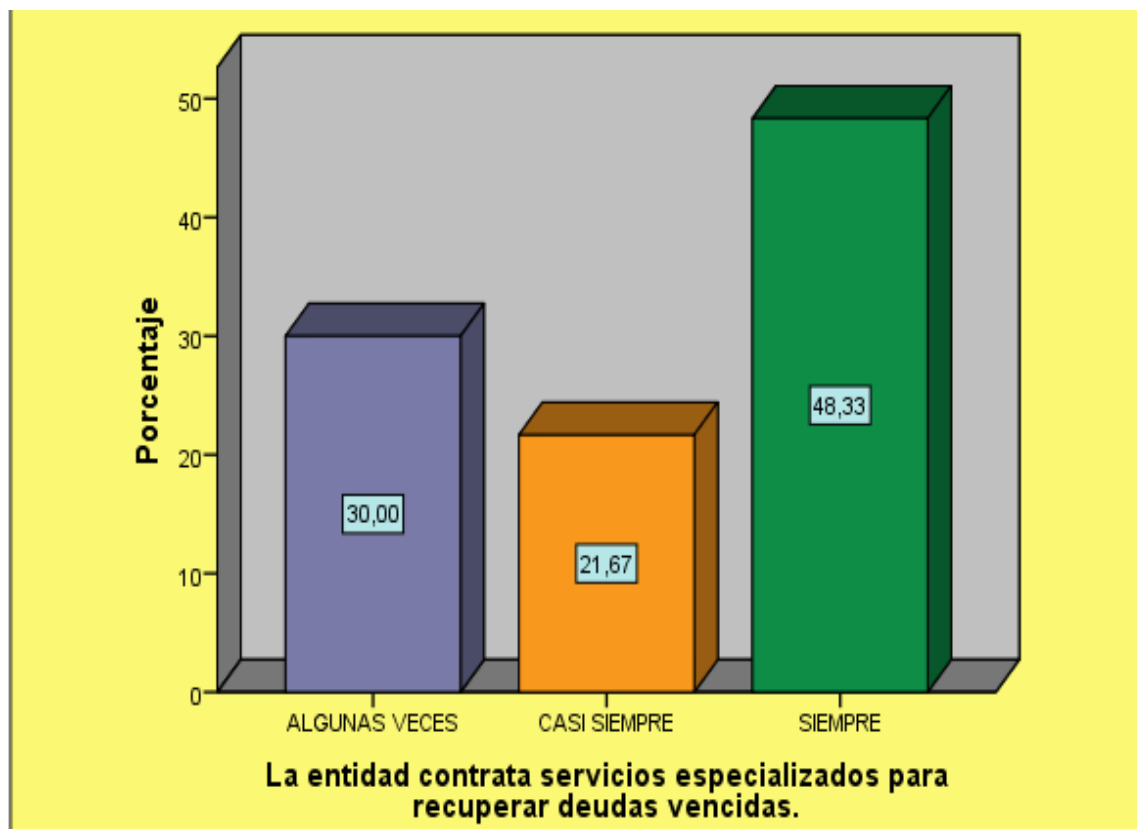
**Tabla 49.**

*La entidad contrata servicios especializados para recuperar deudas vencidas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	28	30,0	30,0	30,0
Válidos CASI SIEMPRE	13	21,7	21,7	51,7
SIEMPRE	39	48,3	48,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 49 de los resultados descriptivos se observa que, de los 80 asesores encuestados, 39 asesores respondieron siempre, 13 casi siempre y 28 respondieron algunas veces la entidad contrata servicios especializados para recuperar deudas vencidas.



**Gráfico 49.** Porcentaje recuperar deudas vencidas.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que del 100% de los asesores encuestados el 48,33% respondieron siempre, el 21,67 casi siempre y el 30% respondieron algunas veces la entidad contrata servicios especializados para recuperar deudas vencidas.

## Anexo 7. Bloques

### Bloque 1.

<i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo</i>				
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Paso	6.004	1	.014
Paso 1	Bloque	6.004	1	.014
	Modelo	6.004	1	.014

<i>Resumen del modelo</i>			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	104.449 <sup>a</sup>	.072	.097

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 3 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

*Tabla de clasificación<sup>a</sup>*

	Observado	Pronosticado			
		GESTION DE CREDITOS (Agrupada)		Porcentaje correcto	
		Deficiente	Eficiente		
Paso 1	GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	Deficiente	23	14	62.2
		Eficiente	15	28	65.1
	Porcentaje global				63.8

a. El valor de corte es .500

*Variables en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	1.121	.466	5.779	1	.016	3.067
	Constante	-1.548	.740	4.375	1	.036	.213

a. Variables especificadas en el paso 1: POLITICA DE CREDITO (Agrupada).

## Bloque 2.

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Paso	34.500	1	.000
Paso 1	Bloque	34.500	1	.000
	Modelo	40.503	2	.000

*Resumen del modelo*

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	69.950 <sup>a</sup>	.397	.531

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

Tabla de clasificación<sup>a</sup>

	Observado	Pronosticado			
		GESTION DE CREDITOS (Agrupada)		Porcentaje correcto	
		Deficiente	Eficiente		
Paso 1	GESTION DE CREDITOS (Agrupada)	Deficiente	26	11	70.3
		Eficiente	4	39	90.7
	Porcentaje global				81.3

a. El valor de corte es .500

Variables en la ecuación

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	
Paso 1 <sup>a</sup>	POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	1.520	.643	5.581	1	.018	4.570
	EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	3.362	.703	22.870	1	.000	28.852
	Constante	-7.670	1.789	18.372	1	.000	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada).

### Bloque 3.

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso	6.153	1	.013
Paso 1 Bloque	6.153	1	.013
Modelo	46.656	3	.000

Resumen del modelo

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	63.797 <sup>a</sup>	.442	.590

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

*Variables en la ecuación*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	.662	.765	.750	1	.387	1.939
EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	3.072	.719	18.273	1	.000	21.575
Paso 1 <sup>a</sup> EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada)	1.933	.833	5.388	1	.020	6.911
Constante	9.213	2.013	20.946	1	.000	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada).

**Bloque 4**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso	.035	1	.852
Paso 1 Bloque	.035	1	.852
Modelo	46.691	4	.000

*Resumen del modelo*

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	63.762 <sup>a</sup>	.442	.591

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

*Tabla de clasificación<sup>a</sup>*

	Observado	Pronosticado		Porcentaje correcto
		GESTION DE CREDITOS (Agrupada)		
		Deficiente	Eficiente	
Paso 1 (Agrupada)	Deficiente	31	6	83.8
	Eficiente	8	35	81.4
Porcentaje global				82.5

a. El valor de corte es .500

*Variables en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	POLITICA DE CREDITO (Agrupada)	.545	.985	.307	1	.580	1.725
	EVALUACION DE CUALITATIVA (Agrupada)	3.066	.719	18.172	1	.000	21.447
	EVALUACION CUANTITATIVA (Agrupada)	1.917	.840	5.201	1	.023	6.799
	DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada)	.181	.970	.035	1	.852	1.199
	Constante	- 9.242	2.025	20.826	1	.000	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: DISEÑO DE PRODUCTO FINANCIERO (Agrupada).





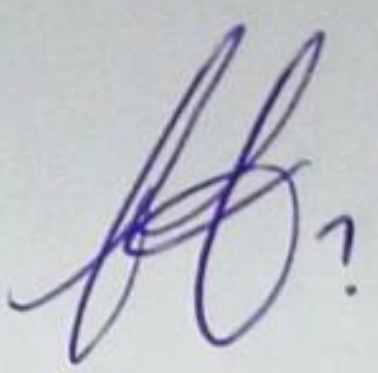
### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Cantoral Arquiñejo Evelin Andrea egresado de la Facultad Ciencia Empresarial y Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan Tesis titulado: "Factores determinantes en la Gestión de Crédito en las entidades financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima 22 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b> Cantoral Arquiñejo, Evelin Andrea	
<b>DNI:</b> 71013109	Firma 
<b>ORCID:</b> 0000-0003-0315-0787	