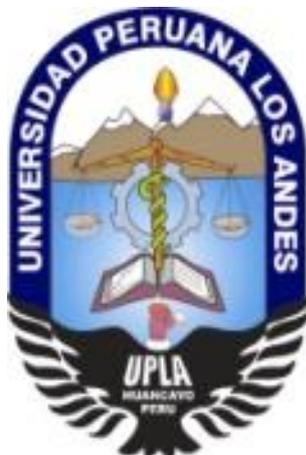


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



## TESIS

### **“POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO – 2019 ”**

Para optar : Título profesional de contador público

Autor : Bach. Rojas de la Cruz Carmen Aurea

Asesor : Dr. Fernando Polo Orellana

Línea de investigación

Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio : 01/01/2020

Fecha de culminación : 01/11/2020

Huancayo - Perú

2020

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela profesional de contabilidad y finanzas**

**TESIS**

**“POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y  
RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS DE HUANCAYO – 2019 ”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Rojas de la Cruz Carmen Aurea

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Dra. EDITH PILAR QUISPE ESPINOZA

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Mtro. LEONEL MARTIN VALENTIN ELIAS

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

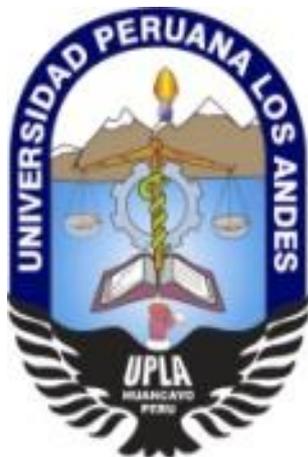
Mtro. LORENZO PABLO ZORRILLA  
SOVERO

Huancayo,.....de.....del 20...

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



## TESIS

### **“POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO – 2019 ”**

Para optar : Título profesional de contador público

Autor : Bach. Rojas de la Cruz Carmen Aurea

Asesor : Mg. Fernando Polo Orellana

Línea de investigación

Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio : 01/01/2020

Fecha de culminación : 01/11/2020

Huancayo - Perú

2020

**Asesor**

DR. FERNANDO POLO ORELLANA

**Dedicatoria**

A mi madre Victoria y a quien en vida fue mi padre Cosme, por enseñarme a nunca rendirme , y siempre luchar por lo que más anhelamos y ser cada día mejores personas.

**Carmen**

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Peruana Los Andes por haberme acogido entre sus aulas durante mi formación profesional, a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, y específicamente a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Asimismo, agradezco a las entidades financieras de la ciudad de Huancayo: Compartamos Financiera, Financiera ProEmpresa, Financiera Confianza, CrediScotia, Financiera Efectiva, y Financiera Qapaq; por contribuir con la investigación. Finalmente, agradezco a los expertos quienes realizaron la validación de juicio de contenido de los instrumentos. La validación del instrumento fue indispensable para la aplicación en la muestra de estudio.

**Carmen**

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Asesor: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	x
Contenido de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2. Delimitación de la investigación .....	5
1.2.1. Delimitación Espacial .....	5
1.2.2. Delimitación Temporal .....	5
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática .....	5
1.3. Formulación del problema .....	6
1.3.1. Problema General .....	6
1.3.2. Problemas Específicos .....	6
1.4. Justificación de la investigación .....	7
1.4.1. Social .....	7
1.4.2. Teórica .....	7
1.4.3. Metodológica .....	8
1.5. Objetivos .....	8
1.5.1. Objetivo General .....	8

1.5.2. Objetivos Específicos .....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	14
2.2. Bases teóricas o científicas .....	19
2.2.1. Políticas de créditos.....	19
2.2.2. Riesgos crediticios.....	38
2.3. Marco conceptual .....	47
CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....	49
3.1. Hipótesis general .....	49
3.2. Hipótesis específicas .....	49
3.3. Variables .....	50
3.3.1. Definición conceptual.....	50
3.3.2. Operacionalización de variables .....	50
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA .....	53
4.1. Método de investigación.....	53
4.1.1. Método general .....	53
4.1.2. Métodos específicos .....	53
4.2. Tipo de investigación .....	53
4.3. Nivel de investigación .....	54
4.4. Diseño de la investigación .....	54
4.5. Población y muestra .....	55
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
4.6.1. Técnica.....	57
4.6.2. Instrumento .....	58

4.6.3.	Procedimiento de recolección de datos .....	59
4.7.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	59
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	62
CAPÍTULO V RESULTADOS .....		63
5.1.	Descripción de resultados .....	63
5.1.1.	Políticas de créditos financieros.....	65
5.1.2.	Riesgos crediticios.....	82
5.2.	Contrastación de hipótesis .....	89
5.2.1.	Prueba de la hipótesis general.....	90
5.2.2.	Prueba de la primera hipótesis específica.....	91
5.2.3.	Prueba de la segunda hipótesis específica .....	93
5.2.4.	Prueba de la tercera hipótesis específica .....	94
5.2.5.	Prueba de la cuarta hipótesis específica .....	95
5.2.6.	Prueba de la quinta hipótesis específica .....	97
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		99
CONCLUSIONES.....		107
RECOMENDACIONES.....		111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		114
ANEXOS .....		118
	Matriz de consistencia.....	119
	Matriz de operacionalización de variables .....	122
	Matriz de operacionalización del instrumento .....	124
	El instrumento de investigación y su constancia de aplicación.....	132
	Confiabilidad y validez del instrumento .....	137
	La data de procesamiento de datos .....	159
	Consentimiento informado .....	163

## Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	51
Tabla 2 <i>Validación de expertos</i> .....	58
Tabla 3 Baremos de la variable políticas de créditos financieros .....	64
Tabla 4 Baremos de la variable riesgo crediticio .....	64
Tabla 5 Resultados de la variable políticas de créditos financieros .....	66
Tabla 6 Resultados de la dimensión cultura de otorgamiento del crédito .....	67
Tabla 7 Resultados de la dimensión principios de la política de crédito .....	68
Tabla 8 Resultados de la dimensión funciones interrelacionadas en la organización	70
Tabla 9 Resultados de la dimensión elementos diferenciales de concesión de crédito	71
Tabla 10 Resultados de la dimensión resultados para cada política de crédito .....	72
Tabla 11 Resultados de la dimensión formulación de una política de crédito .....	73
Tabla 12 Resultados de la dimensión evaluación de una política de crédito .....	75
Tabla 13 Resultados de la variable riesgos crediticios .....	82
Tabla 14 Resultados de la dimensión carácter del sujeto de crédito .....	83
Tabla 15 Resultados de la dimensión capacidad de pago .....	84
Tabla 16 Resultados de la dimensión capital de la empresa .....	86
Tabla 17 Resultados de la dimensión garantías .....	87
Tabla 18 Resultados de la dimensión condiciones cíclicas .....	88
Tabla 19 Contraste de la hipótesis general .....	91
Tabla 20 Contraste de la primera hipótesis estadística .....	92
Tabla 21 Contraste de la segunda hipótesis específica .....	93
Tabla 22 Contraste de la tercera hipótesis estadística .....	95
Tabla 23 Contraste de la cuarta hipótesis estadística .....	96
Tabla 24 Contraste de la quinta hipótesis específica .....	97

## Contenido de figuras

Figura 1. Resultados porcentuales de la variable políticas de créditos financieros. ..	66
Figura 2. Resultados porcentuales de la dimensión cultura de otorgamiento del crédito. 67	67
Figura 3. Resultados porcentuales de la dimensión principios de la política de crédito. 69	69
Figura 4. Resultados porcentuales de la dimensión funciones interrelacionadas en la organización. ....	70
Figura 5. Resultados porcentuales de la dimensión elementos diferenciales de concesión de crédito. ....	71
Figura 6. Resultados porcentuales de la dimensión resultados para cada política de crédito. ....	73
Figura 7. Resultados porcentuales de la dimensión formulación de una política de crédito. ....	74
Figura 8. Resultados porcentuales de la dimensión evaluación de una política de crédito. 75	75
Figura 9. Resultados porcentuales de la variable riesgos crediticios. ....	83
Figura 10. Resultados porcentuales de la dimensión carácter del sujeto de crédito. .84	84
Figura 11. Resultados porcentuales de la dimensión capacidad de pago. ....	85
Figura 12. Resultados porcentuales de la dimensión capital de la empresa. ....	86
Figura 13. Resultados porcentuales de la dimensión garantías.....	87
Figura 14. Resultados porcentuales de la dimensión condiciones cíclicas.....	88

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar de qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019. Su delimitación abarcó a la ciudad de Huancayo en el año 2019, y se analizaron las políticas de crédito y los riesgos crediticios. La metodología empleada fue aplicada, de nivel correlacional, se aplicó un diseño no experimental de corte transversal; respecto a su población se consideró a los representantes de 6 entidades financieras de la ciudad de Huancayo; los cuales fueron analizados en su totalidad ya que se optó por una muestra censal, y el instrumento utilizado para ambas variables fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el 100% de los encuestados indicó que las políticas de créditos financieros son adecuadas en las agencias de estudio. El mismo porcentaje señaló que, para la variable riesgos crediticios, las políticas crediticias logran minimizar el riesgo. En la prueba de hipótesis se encontró que las dimensiones de carácter del sujeto a crédito, capital empresarial y capacidad de pago, se relacionaron de manera directa y positiva con los riesgos de crédito ( $p\text{-value} < 0.05$ , coeficiente Tau B  $> 0$ ); sin embargo, la dimensión colateral y ciclos económicos no tuvieron significancia en la prueba de correlación. Finalmente, bajo un nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall, que fue de 0.002, valor inferior al , y un coeficiente de correlación fue 0.567 (su signo confirma la relación positiva), es así que se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre las políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo.

Palabras clave: Políticas de créditos financieros, riesgos crediticios.

## Abstract

This research was developed with the purpose of determining how financial credit policies are related to credit risks in the financial entities of Huancayo, 2019. Its delimitation covered the city of Huancayo, in the year 2019, and the credit policies and credit risks. The methodology used was applied, correlational level, a non-experimental cross-sectional design was applied; Regarding its population, the representatives of 6 financial entities of the city of Huancayo were considered; which were analyzed in their entirety since a census sample was chosen, and the instrument used for both variables was the questionnaire. The results showed that 100% of the respondents indicated that the financial credit policies are adequate in the study agencies. The same percentage indicated that, for the variable credit risks, credit policies manage to minimize the risk. In the hypothesis test, it was found that the character dimensions of the subject to credit, business capital and payment capacity, were directly and positively related to credit risks ( $p\text{-value} < 0.05$ ,  $\text{Tau B coefficient} > 0$ ); however, the collateral dimension and economic cycles were not significant in the correlation test. Finally, under a significance level of Kendall's Tau b test, which was 0.002, a value lower than  $\alpha = 5\%$ , and a correlation coefficient was 0.567 (its sign confirms the positive relationship) it was concluded that there is a positive relationship and significant between financial credit policies and credit risks in Huancayo finance companies.

Keywords: Financial credit policies, credit risks.

## **Introducción**

En la presente investigación se presenta las políticas de crédito financiera, las cuales permiten la gestión de la cartera de créditos para la maximización de los beneficios que pueda obtener una entidad financiera; asimismo, se considera a los riesgos crediticios los cuales son considerados como las pérdidas potenciales que ocurren como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes, es así que en una entidad financiera se busca la generación de políticas de crédito eficaces y la reducción del riesgo crediticio.

La investigación fue desarrollada con el fin evidenciar indicios de las políticas de crédito de las entidades financieras y su manejo con el riesgo crediticio; además, permite aportar conocimientos para futuras investigaciones sobre las variables de estudio de manera que puedan emplearse en desarrollo de teorías y conceptos. Para el desarrollo adecuado de la investigación se estableció una metodología rigurosa basado en el aporte de diversos autores; en tal sentido, se empleó el método científico como método general, la tesis fue tipo aplicada, ubicada en un nivel correlacional y de diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, en escala de Likert, dirigido a 18 trabajadores del Área de Riesgo y Crédito de 6 financieras de estudio.

Asimismo, la investigación buscó determinar de qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019. Para lo cual estructuro a la investigación en cinco capítulos. En el primer capítulo, se encuentra todo lo referente con el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos y justificación del estudio. En el segundo capítulo, se tiene la evidencia teórica, antecedentes, bases sobre riesgo de crédito y política crediticia de riesgo. En el tercer capítulo se establecieron las hipótesis de investigación, tanto la general como las específicas. En el cuarto capítulo, se detalla

el diseño metodológico que siguió la investigación. En el quinto capítulo se muestran los resultados obtenidos con la ayuda de la estadística descriptiva como la inferencial para la prueba de hipótesis, en esta sección también se discutieron los resultados obtenidos. Finalmente, se detallaron las conclusiones, se establecieron las recomendaciones y se muestra las referencias bibliográficas del estudio y los anexos.

La Autora.

## CAPÍTULO I

### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a Santandreu (2009) las políticas de créditos financieros permiten la gestión adecuada de los créditos de los clientes para la maximización de los beneficios de una empresa a través de la gestión de la cultura de otorgamiento del crédito, los principios de la política de crédito, las funciones interrelacionadas en la empresa, los elementos diferenciales para la concesión de crédito, los resultados esperados para cada política de crédito, así como la buena formulación y evaluación de cada política de crédito. Según Lara (2008) los riesgos crediticios son las pérdidas potenciales que ocurren como consecuencia del incumplimiento de la obligación financiera de una contraparte al acreedor de un crédito en conformidad al carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago, el capital de la empresa, el colateral y las condiciones cíclicas. Se puede afirmar que las políticas de créditos financieros permiten gestionar apropiadamente la cartera de créditos de una empresa, más los riesgos crediticios son aquellos que se quieren reducir, debido a que son las pérdidas potenciales en las cuales se puede incurrir a causa del incumplimiento de los pagos de los clientes.

En el Perú, respecto a la efectividad de las políticas de créditos financieros, dados los créditos castigados de las empresas financieras se progresó de 2016 hasta 2019 con un incremento de hasta 25%, sin embargo, para el cierre de junio de 2020 sólo se llegó a castigar 5% dada la pandemia del COVID – 19, pues los niveles normales de créditos castigados se mantuvieron hasta febrero y hubo una caída estrepitosa a partir del mes de marzo, porque en este mes sólo se llegó a 47% de créditos castigados, más el resto de meses fue en declive hasta llegar a sólo 5% de créditos

castigados en junio; se puede afirmar que la coyuntura actual de la pandemia a afectado severamente los esfuerzos que se han estado haciendo para el fomento de políticas de crédito en el país (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2020).

Por otra parte, en relación a los riesgos crediticios de las empresas financieras, dados los datos de la morosidad, desde 2016 hasta 2019 hubo un progreso para reducir la morosidad desde 5.5% hasta 4.6% para todos los tipos de créditos en promedio, sin embargo, desde que comenzó la pandemia del COVID – 19 se han dado niveles de morosidad de 4.75% para marzo, y 5.2% para junio, disminuyendo ligeramente para fines de julio con 4.9%, adicionalmente se debe precisar que una de las causas que ha influido en la morosidad promedio tuvo que ver con el gran incremento de la mora de medianas empresas el cual alcanzó el 10.7%, por lo tanto se puede afirmar que las labores para reducir la mora de los clientes también se ha visto afectada por la pandemia del COVID – 19 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2020).

En base a todo lo mencionado se puede afirmar que los créditos se gestionan apropiadamente mediante políticas de crédito eficaces, asimismo en las diferentes entidades financieras se busca la reducción del riesgo crediticio de modo que los clientes paguen sus deudas, sin embargo, puede haber distintos factores internos externos que afectan las políticas y que pueden aumentar o disminuir el riesgo de la falta de pago de los clientes, es así que debido a la situación actual por la pandemia mundial y dado el acceso a la información que tiene el investigador, surgió la necesidad de identificar de qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019. El desarrollo de esta tesis permitió aportar al conocimiento existente sobre el

uso de políticas crediticias y la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras de la realidad huancaína.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Con motivo del acceso a la información del investigador, esta tesis se desarrolló en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín, en un grupo de entidades financieras, las cuales fueron: Compartamos Financiera, Financiera Por Empresa, Financiera Confianza, CrediScotia, Financiera Efectiva, y Financiera Qapaq.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El desarrollo de esta tesis estuvo comprendido desde agosto de 2020 hasta enero de 2021, para que se lleven a cabo las distintas actividades de investigación desde su planificación, desarrollo y culminación, asimismo sus resultados serán válidos hasta fines de 2026.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

En desarrollo de esta investigación comprendió dos variables: Las políticas de crédito y los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, por lo tanto, el desarrollo de esta tesis se limitó al desarrollo teórico de ambas. Para políticas de crédito, se consideraron como principales autores de estudio a Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), Morales y Morales (2014). Además, Rodríguez (2008), quien considera que no existe una teoría general, y por lo cual plantea las siguientes teorías: (a) modelo macroeconómico, (b) modelo de la teoría

financiera (c) modelo de discriminación de precios, (d) modelo de información asimétrica, (e) modelo de procesos de liquidación e insolvencia. En lo que respecta a riesgos crediticios, se consideró como principales autores a Bodie y Merton (1999), Instituto de Investigación El Pacífico (2013), Lara (2008) y Pampilon et al. (2004), con su modelo de análisis de crédito tradicional.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

**P.G.** ¿De qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019?

#### **1.3.2. Problema(s) Específico(s)**

**P.E.1.** ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito en las entidades financieras de Huancayo, 2019?

**P.E.2.** ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con la capacidad de pago en las entidades financieras de Huancayo, 2019?

**P.E.3.** ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con el capital de las entidades financieras de Huancayo, 2019?

**P.E.4.** ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019?

**P.E.5.** ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con las condiciones cíclicas que afrontan las entidades financieras de Huancayo, 2019?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

El desarrollo de esta tesis tuvo relevancia social debido a que estuvo orientada a la solución de los problemas financieros de entidades financieras de la ciudad de Huancayo, los cuales estuvieron referidos a sus políticas crediticias y sus riesgos crediticios, por ello se generaron recomendaciones para la mejora su situación actual. Asimismo, por medio del estudio de esta investigación las instituciones financieras de la ciudad de Huancayo se verán beneficiadas, debido a que el conocimiento del tema les permitirá tener una mejor gestión de crédito con sus clientes.

### **1.4.2. Teórica**

Esta investigación tuvo el valor teórico de aportar al conocimiento existente sobre el uso de políticas crediticias y la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras de Huancayo; asimismo, esta tesis quedó como referente y antecedente teórico para futuras investigaciones para esclarecer y definir con mayor precisión los conceptos, relaciones y alcances de las variables: políticas de crédito y riesgos crediticios. Para políticas de crédito, el estudio brinda aporte para el desarrollo de investigaciones siguiendo la línea de Santandreu (2009) y Rodríguez

(2008); mientras que en el riesgo crediticio el aporte se hizo sobre la base de Lara (2008) y Pampilon et al. (2004), específicamente en su modelo de análisis de crédito tradicional.

### **1.4.3. Metodológica**

La utilidad metodológica de esta tesis radicó en las mejoras para identificar la relación entre las políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios de entidades financieras en la realidad huancaína. Asimismo, por medio de la investigación se presenta instrumentos adaptados de medición por cada variable, que podrán ser usados por investigaciones futuras.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

**O.G.** Determinar de qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019.

### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)**

**O.E.1.** Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito en las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**O.E.2.** Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con la capacidad de pago en las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**O.E.3.** Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el capital de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**O.E.4.** Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**O.E.5.** Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con las condiciones cíclicas que afrontan las entidades financieras de Huancayo, 2019.

## CAPÍTULO II

### II. MARCO TEORICO

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ogoro y Arvin (2016) desarrollaron la investigación especializada que se titula: “Influencia de las políticas de préstamos en el desempeño financiero de los bancos comerciales en Kenia” para la revista internacional que se denomina International Journal of Economics, Commerce and Management, Reino Unido. El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia de las políticas de préstamos en el desempeño financiero de un grupo de bancos comerciales de Kisii, Kenia. Respecto a la metodología de la investigación utilizada en esta investigación: El trabajo fue aplicado, de nivel correlacional y se llevó a cabo con un diseño no experimental – transversal; la población abarco a los bancos comerciales de Kenia, la muestra fue no probabilística e incluyó a 18 bancos de la ciudad de Kisii; mediante la ficha de registro de datos se recolectaron los datos necesarios para el procesamiento estadístico: asimismo, se usaron los datos para el cálculo del coeficiente de Pearson y la regresión múltiple. Los resultados mostraron que las variables de investigación se relacionan positivamente, con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.615; los datos de la regresión múltiple evidenciaron una correlación de las variables igual a 0.874. Se concluyó que, dadas las políticas crediticias de los bancos comerciales de Kenia evaluados, todos contaron con personal competente para evaluar a sus posibles prestatarios. El aporte de esta investigación

permite tener presente que las políticas de préstamos y créditos, son de gran importancia para calificar el desempeño de una empresa.

Chongo (2017) llevó a cabo la tesis cuyo título es: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena”, para titularse como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo de esta tesis fue aplicar un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los clientes de la cooperativa Educadores de Napo. Respecto a la metodología utilizada esta consistió en: La tesis fue aplicada, descriptiva y tuvo un diseño transversal y no experimental; en la población se consideró a todos los trabajadores de la Cooperativa Educadores de Napo, la muestra fue censal y se consideraron a 10 trabajadores; con los instrumentos guía de observación, entrevista y cuestionario se recolectaron los datos necesarios para desarrollar esta tesis. En los resultados se encontró lo siguiente: 90% afirmó que el riesgo crediticio es considerable en la Cooperativa, el total de trabajadores afirmó que se requiere el desarrollo y la aplicación de un Plan de Riesgo Crediticio en la entidad; adicionalmente se evidenció que la entidad tiene una tasa de mora de 8%. Se concluyó que la aplicación de un plan de riesgo crediticio servirá para gestionar efectivamente y eficazmente los recursos de la entidad y con ello reducir la morosidad crediticia. Esta investigación aporta, ya que permite tener claro que un adecuado plan de riesgo de créditos logra que la empresa cuente con una

gestión efectiva y eficaz de los recursos, además de aumentar su liquidez y capital debido a los bajos índices de morosidad a lograr.

Urbina (2017) realizó la tesis titulada “Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica”, para la obtención del Magíster en Finanzas en la Universidad de Chile. El objetivo fue describir los determinantes más relevantes del riesgo crediticio bancario en entidades financieras latinoamericanas. Respecto a la metodología de investigación, esta investigación fue aplicada, explicativa, se llevó a cabo con un diseño no experimental y mixto dado que se construyó un panel de datos en corte longitudinal y transversal; la población estuvo compuesta por los datos de la cartera vencida, cartera total e indicadores financieros de bancos latinoamericanos entre 1999 y 2013, siendo un total de 240 bancos, la muestra fue censal; el instrumento de recolección que se utilizó fue el panel de datos desbalanceado. Los resultados fueron los descritos a continuación: La variabilidad de todos los datos de la muestra fue igual a 12%; asimismo la ratio de riesgo crediticio promedio fue de 7%; la eficiencia de costos promedio de las entidades fue igual a 0.76; el año 2002 tuvo mayor nivel de riesgo, así como también entre 2008 y 2009 todas las entidades tuvieron un incremento sustancial en su cartera vencida. Se concluyó en esta tesis que los indicadores financieros de las entidades estudiadas están estrechamente vinculados al riesgo crediticio de las mismas dando como resultado el aumento de la cartera de créditos vencida con mayores provisiones, asimismo dada la realidad financiera latinoamericana se evidenció que hay políticas de crédito adecuadas para controlar principalmente las provisiones para las pérdidas de los bancos e

incrementar la eficiencia de costos de los mismos. Por medio de esta investigación se puede tener claro que las financieras deben de contar con políticas bien definidas para controlar las provisiones de las posibles pérdidas e incrementar la eficiencia de sus costos

Rivera (2016) llevó a cabo una tesis titulada “Como disminuir la morosidad y el riesgo crediticio en los créditos agrícolas de los clientes de CREDIFE del banco Pichincha Ambato sucursal centro” para titularse como Economista en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. El objetivo fue determinar la manera en que la colocación de créditos agrícolas disminuye la morosidad y el riesgo crediticio en el sucursal centro del banco Pichincha. De acuerdo a la metodología de la investigación que se utilizó, esta tesis fue aplicada, de nivel descriptivo y tuvo un diseño de corte transversal y no experimental; la población incluyó a la cartera de clientes del banco Pichincha del sucursal centro, por ello se consideró un total de 967 clientes; asimismo, la muestra fue probabilística e incluyó a 153 clientes; los instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos fueron la ficha de observación y el cuestionario. Los resultados mostraron que en la realidad de la sucursal del banco Pichincha que se analizó, 83% de los clientes no tuvieron la capacidad de cubrir apropiadamente sus cuotas; se identificó que 61% de los clientes estuvo descontento. Se concluyó que la realidad del otorgamiento de créditos agrícolas es muy compleja dado que los motivos de retrasos en los pagos de cuotas son muy variados, por ello se requiere mejorar la gestión de los créditos para mejorar la calidad de cartera de clientes de la entidad evaluada en un largo plazo, con ello se podrá reducir la morosidad y el

riesgo crediticio de la misma. Por medio de esta investigación, podemos conocer que en el sector agrícola el otorgamiento de créditos es muy compleja dado que los motivos de retrasos en los pagos de cuotas son muy variados, por ello se requiere mejorar la gestión de los créditos para mejorar la calidad de cartera de clientes de la entidad evaluada en un largo plazo, con ello se podrá reducir la morosidad y el riesgo crediticio de la misma.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Alfaro (2016) publicó la tesis que se titula “Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015”, para titularse como Contador Público en la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo fue analizar la incidencia de las políticas de crédito en la situación financiera y económica de la Financiera Confianza en Huamachuco. La metodología de esta tesis reveló que fue una tesis aplicada, descriptiva y se realizó con un diseño no experimental y transversal; la población incluyó a los asesores de la financiera escogida en Huamachuco; asimismo, la muestra fue censal; como instrumento de recolección se usó el cuestionario. Los resultados pusieron en evidencia que las políticas de crédito en la institución fueron deficientes, también se encontró que el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito fue regular; se identificó que las políticas de crédito fueron incumplidas principalmente por dos motivos, los cuales tuvieron que ver con el desconocimiento y falta de tiempo de los asesores. Se concluyó que en la institución analizada el otorgamiento de créditos fue deficiente, por ello es necesario que se implementen

herramientas de cobranza y se capacite a todos los asesores. Por medio de esta investigación se destaca que una mala gestión en las políticas de crédito determina malos indicadores sobre la situación económica y financiera de una institución.

Cumpa (2019) llevó a cabo la tesis titulada “Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017”, para que se titule en la carrera profesional de Contabilidad en la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo de la tesis fue: Determinar cómo las políticas de crédito inciden en la morosidad de la agencia Mibanco en Trujillo. De acuerdo a la metodología esta tesis fue aplicada, fue correlacional causal y tuvo un diseño de corte transversal y no experimental; la población fue compuesta por 178 clientes con créditos vencidos para diciembre de 2017, y la muestra abarcó a 72 clientes; gracias a los instrumentos de guía de observación y el cuestionario se recolectaron los datos apropiadamente. Se reveló en los resultados que la institución tuvo políticas de crédito bien definidas, pero se idéntico dificultades respecto a la validación de actividades económicas de los clientes, así como las notificaciones de cobranza que se les remite; el 60% de la cartera estuvo correspondió a créditos de consumo; para el 2017 el índice de morosidad fue mayor a 3.72; se determinó un coeficiente de correlación R igual a -0.925. Se concluyó que conforme mejoren las políticas de crédito en la institución financiera se redujo la morosidad de los clientes. Esta investigación permite tener presente que mientras mejoren las políticas de crédito en una institución financiera se reducirá la morosidad de los clientes.

Gómez (2016) desarrolló la tesis de investigación “Riesgo crediticio en la agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016”, de modo que se titule como Administradora de Empresas en la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo de este trabajo de tesis fue describir la situación del riesgo crediticio respecto a la agencia de Canto Grande de la entidad Mibanco. Respecto a la metodología de este trabajo de tesis, esta fue aplicada, descriptiva y se realizó con un diseño no experimental y transversal; la población tuvo que ver con todos los asesores de la agencia de Canto Grande, siendo un total de 40 asesores, asimismo la muestra fue censal; el cuestionario se utilizó para recolectar los datos. Los resultados más relevantes fueron: 65% afirmó que el riesgo crediticio fue regular; 83% afirmó que la evaluación crediticia fue buena; 63% afirmó que la capacidad de pago de los clientes fue adecuada. La conclusión fue: El riesgo crediticio en la institución fue moderado, por ello es necesario fomentar la evaluación de criterio mixto para evitar para asegurar la cartera financiera de la entidad y evitar la generación de créditos irrecuperables. Por medio de esta investigación se puede conocer que los riesgos crediticios necesitan de ser evaluados con el fin de evitar perjudicar a la institución en relación a la cartera financiera y a los créditos irrecuperables.

Fernández (2019) realizó la tesis “Gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017”, para la obtención del grado de Bachiller en Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán. El objetivo fue determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en la agencia de Chota de Mi Banco. Con respecto a la metodología utilizada en esta tesis, la investigación fue aplicada, descriptiva – explicativa y se llevó a cabo con

un diseño de corte transversal y no experimental; la población incluyó al total de trabajadores de la agencia de Chota de Mi Banco, esto fue igual 16 trabajadores, es así que la muestra fue censal; mediante el instrumento cuestionario se logró recabar los datos de la investigación. Los resultados mostraron que 81% de trabajadores afirmó que en la institución se brindan capacitaciones acerca de la evaluación de créditos; 69% afirmó que las evaluaciones de los créditos son adecuadas en la entidad; 69% manifestó que se otorgan créditos con requisitos mínimos; 94% afirmó que se considera el aval para el otorgamiento de los créditos. Se concluyó que hay una gran accesibilidad para otorgar créditos en la agencia, por esta razón la cartera de créditos vencidos no se reduce, es así que en esta entidad se deben tomar medidas para el mejor seguimiento de la cartera vencida de la entidad. La investigación permitió conocer que la gestión de riesgos al ser gestionada de forma eficiente, permitirá influir de forma positiva en la entidad financiera.

Raymundo y Rodríguez (2016) publicaron la tesis cuyo título es: “Política de colocaciones y riesgo crediticio en Mibanco, banco de la microempresa s.a. agencia Tarma periodo 2011-2013”, para la titulación en la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma. El objetivo fue determinar la influencia de la política de colocaciones en el riesgo crediticio de la agencia de Tarma de Mibanco. De acuerdo a la metodología de la investigación utilizada, este trabajo de tesis fue aplicado, correlacional y tuvo un diseño no experimental - transversal; la población incluyó a todos los analistas de crédito de la agencia de Tarma de Mibanco, por ello se consideró a 14 analistas de

créditos y la muestra fue censal; se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. Los resultados pusieron en evidencia que 99% afirmó que en la entidad se aplica la política de colocaciones; 95% afirmó que el riesgo crediticio de otorgar créditos en la entidad es considerable; respecto a la política de colocaciones y el riesgo crediticio se identificó un coeficiente  $r$  igual 0.846. La conclusión fue: A menor rigidez en las políticas de colocaciones en la entidad, menor es el riesgo crediticio, por lo tanto, es necesario orientar mejor a los asesores para que la aplicación de las políticas de colocaciones sea más eficaz y con ello el riesgo crediticio se reduzca en la entidad. Con esta investigación se deduce que a mejor entendimiento control y aplicación de las políticas de colocaciones de crédito en la entidad, menor es el riesgo crediticio; por lo tanto, es necesario orientar mejor a los asesores para que la aplicación de las políticas de colocaciones sea más eficaz y con ello el riesgo crediticio se reduzca en la entidad.

Paucar (2018) llevó a cabo la tesis “Evaluación de riesgos crediticios en la empresa Mibanco S.A. – agencia Chupaca, mediante redes neuronales”, para titularse como Ingeniera de Sistemas en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. El objetivo de la investigación buscó conocer una herramienta para determinar la evaluación de riesgos crediticios en la agencia Chupaca de Mibanco S.A. Como parte de la metodología, se consideró a esta tesis de tipo aplicado, de nivel explicativa y se aplicó un diseño no experimental y transversal; la población estuvo compuesta por datos crediticios de la agencia Chupaca de Mibanco S.A del mes de noviembre, esto incluyó a 3 895 datos, la muestra fue no probabilística y

se consideró 207 datos crediticios; asimismo, se aplicaron los instrumentos de redes neuronales y guía de observación para obtener los datos necesarios para la investigación. Los resultados señalaron que el índice de sensibilidad de la red óptima fue igual al 86%; el plazo máximo de atraso influyó en la red en un 43%; el número de bancos con vinculación a los clientes influyó en la red en un 22%; el resto de factores tuvo una incidencia de menos de 8%. Por lo tanto, se concluyó que para el otorgamiento de créditos en la entidad se debe priorizar los días de atraso y el número de bancos vinculados a los clientes. Este estudio permite realizar un análisis riguroso de forma sistemática para entender los riesgos crediticios dentro de una entidad financiera y bancaria, de manera que el método de redes neuronales coadyuva en su gestión; asimismo, este estudio demuestra que el manejo de los riesgos crediticios es una labor multidisciplinaria.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Políticas de créditos**

Según Santandreu (2009) son políticas que por medio de la gestión de créditos de los clientes permiten la maximización de los beneficios de una empresa a través de la gestión de la cultura de otorgamiento del crédito, los principios de la política de crédito, las funciones interrelacionadas en la empresa, los elementos diferenciales para la concesión de crédito, los resultados esperados para cada política de crédito, así como la buena formulación y evaluación de cada política de crédito. Por otro lado, de acuerdo a Horne y Wachowicz (2010) constituyen un factor que puede

controlarse por el gestor de finanzas de una organización, el cual influye en el nivel de cuentas por cobrar de una organización, para el estímulo de la demanda de la misma en un contexto de rentabilidad y riesgo. Asimismo, según J. Morales y A. Morales (2014) son un conjunto de etapas que permiten el establecimiento de estándares de crédito, condiciones de crédito y políticas de cobranza para la mejor gestión posible de los créditos que se otorgan en una empresa.

En las instituciones financieras de la ciudad de Huancayo, las políticas de créditos se desarrollan mediante diversos criterios: (a) cultura de otorgamiento de crédito, (b) principios de la política de crédito, (c) funciones interrelacionadas en la organización, (d) elementos diferenciales de concesión de crédito, (e) resultados para cada política de crédito, (f) formulación de una política de crédito, y (g) evaluación de una política de crédito.

Las políticas deben orientarse al logro de objetivos de las instituciones financieras. Por otro lado, una política de créditos deficiente o la mala ejecución de buenas políticas no producirán los resultados esperados por la empresa (ESAN, 2016). De similar manera, Ticse (2015), en su estudio para la financiera Edyficar de Huancayo sostuvo que la relevancia para la recuperación de los créditos es contar con políticas que puedan brindar garantías del cumplimiento de los compromisos contraídos por los usuarios, buscando que se mantenga una cartera sólida, diversificada y sólida. Por su lado, Morales (2007), en su estudio para las entidades bancarias en Guatemala encontró que una política preventiva para el otorgamiento de crédito aumenta la posibilidad de resolver los problemas

de gestión del riesgo de crédito de manera planificada y reduce la necesidad de acciones correctivas. Otra evidencia la plasmó Ferrel (2016) en su estudio para la financiera Crediscotia encontrando que la principal razón de que una empresa tenga riesgo crediticio, se encuentra en la falta de políticas crediticias y la falta de capacitación de los consultores de crédito, las cuales que afectan el incumplimiento de la deuda de las financieras, porque este es el paso principal en la apertura del crédito y su impacto en las empresas de crédito. El efecto se verá cuando el pago se realice en la fecha indicada, lo que se debe a la mala valoración del cliente en algunos casos. Para finalizar, y en palabras de Ávila y Marin (2019) aplicar políticas crediticias necesarias y complementarias para la gestión de riesgos crediticios tienen influencia en la reducción de los morosos en los centros financieros. Se debe tener presente que las políticas de créditos son instrumentos cualitativos que asumen cada institución financiera según el contexto de la misma, pero teniendo en cuenta los lineamientos nacionales e internacionales.

Para el criterio de cultura de otorgamiento de crédito, se considera que las instituciones financieras darán una buena cultura en el momento de querer otorgar un crédito, dando buen manejo de plazos y fomentando la cultura de pagos. Asimismo, las financieras por medio de sus trabajadores se preocuparán por promover beneficios a los clientes, y evaluar sus intereses. En relación a los principios de política de crédito, estos se basan en la estructura organizacional y las relaciones que hay entre departamentos con el fin de reducir cartera de morosidad. Por otro lado, en relación a las funciones interrelacionadas en la organización, las políticas

sólidas de promoción de créditos, permiten una mejor satisfacción de los colaboradores, un buen soporte informático, correctos procedimientos legales enfocados en clientes morosos, y la recuperación de créditos.

El criterio elementos diferenciales de concesión de crédito se encuentran dentro de las políticas acertadas; pero en su aplicación surgen algunos problemas, como el que no se realice el mejor control para la disponibilidad de fondos, metas mensualmente excesivas y el desarrollo no adecuado del seguimiento de evaluación de un crédito. Asimismo, las entidades financieras consideran que sus resultados esperados para cada política de crédito, permitirán una mejor cobranza. Adicionalmente, el criterio de formulación de políticas de crédito, puede ser aplicado de forma adecuada en las instituciones financieras, pero también presentan algunas deficiencias, principalmente en los pagos, ya que pese a que estos tengan fechas definidas es posible que los clientes morosos sean el problema, provocando volatilidad en los niveles de mora. Por último, para el criterio de evaluación de las políticas de crédito, las entidades financieras sustentan sus documentaciones de forma estricta, consideran límites de riesgo, el tipo de cliente y las limitaciones para simular créditos de calidad.

Teniendo como antecedente lo ya mencionado Santandreu (2009) considera que las políticas de crédito se caracterizan principalmente porque: (a) tienen el objetivo de generar y promover normas basadas en conductas homogéneas para la concesión de créditos por parte de las empresas; (b) su aplicabilidad depende del grado de rigor y las posibilidades que tienen las empresas para la concesión de créditos, (c) requieren de mucha coordinación para que sean efectivas, (d) su

efectividad está condicionada por su concordancia con la estructura organizacional y las relaciones inter departamentales de la empresa. Asimismo, Horne y Wachowicz (2010) sostiene que se caracterizan porque: (a) ejercen una influencia en las cuentas por cobrar de las empresas, (b) están bajo el control directo de los gestores financieros en las empresas, a diferencia de los precios, condiciones económicas y la calidad de ofrecimientos, (c) su gestión exitosa en toda empresa, requiere definir la calidad de las cuentas comerciales, la duración de periodos de crédito, la posibilidad de otorgar beneficios y descuentos por pagos adelantados y un programa de cobranzas realistas, (d) sirven para controlar los periodos de los cobros de deudas de la empresa, (e) se utilizan para gestionar y reducir las deudas de la empresa que son incobrables.

Adicionalmente, según J. Morales y A. Morales (2014) sus características: (a) permiten el establecimiento de los estándares de crédito de las empresas de modo que otorguen sus créditos evitando solicitantes de crédito nocivos, (b) permiten el establecimiento de las condiciones de crédito de las empresas para los cobros normales o extensiones de periodos de pago de los clientes según corresponda, y (c) permiten establecer políticas de cobranza para asegurar los ingresos de las empresas mediante el fomento el incentivo de pagos puntuales y la reducción de pagos tardíos.

En relación a los tipos de políticas de créditos, Beaufond (2005) sostiene que son los siguientes:

- ❖ Políticas restrictivas. Este tipo de políticas por lo general concede créditos en tiempos cortos, aplican políticas estrictas, además sus

cobranzas tienden a ser muy agresivas. Éstas ayudan a minimizar los créditos en situación dudosa. Al mismo tiempo estas políticas traen como consecuencias la disminución de las ventas y de la utilidad, en este tipo de políticas las inversiones son mucho más bajas.

- ❖ Políticas liberales. Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
- ❖ Políticas racionales. Deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Asimismo, como parte de su estructura Del Valle (2010) señala que para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los agentes de orden interno y externo, así el comercio es una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de

operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios, el diseño de una política de crédito tiene en consideración lo siguiente:

- ❖ Agentes internos: Tiene que ver con las circunstancias económicas y solidez financiera que actualmente está viviendo el país en el momento en el que estas políticas deben ser establecidas, innovadas o cambiadas, también se refieren a Las condiciones de los mercados, en donde se puede saber la postura, particularidad y manipulación del mercado, proceder de los competidores, naturaleza de los proveedores, condición de los clientes, entre otros.
- ❖ Agentes externos: Se refieren a metas a alcanzar que nos permitan ingresar en el mercado, incorporar productos nuevos, atraer nuevos prospectos, entre otros; la utilidad cada vez que ésta se incremente, se incrementará también los montos de cobro; el nivel de eficiencia y capital de trabajo adecuado para poder subvencionar las ventas a plazos determinados; la condición de financiamiento de la entidad; para no conservar un nivel alto de inversión en las cuentas por cobrar, si en caso el capital de la entidad no es adecuado; la habilidad y compromiso de la práctica financiera; las cuales caerán en las personas encargadas de mantener y salvaguardar el flujo de fondos de la entidad.
- ❖ En relación a sus etapas, J. Morales y A. Morales (2014) señala que estas permiten:
- ❖ Establecer estándares de crédito: En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo

llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito.

- ❖ Establecer condiciones de crédito: En esta etapa se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos etcétera.
- ❖ Establecer la política de cobranza: La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes.

#### **2.2.1.1. Cultura de otorgamiento del crédito**

Según Santandreu (2009) es la capacidad de la empresa para brindar bonificaciones o no, para el cumplimiento puntual de los créditos otorgados en una empresa; dependiendo del giro de negocio es habitual el cobro al contado, sin embargo, con independencia del sector económico el otorgamiento de plazos para que los clientes paguen sus consumos le brinda a toda empresa la posibilidad de captar clientes que no disponen de liquidez suficiente para afrontar sus consumos para maximizar la rentabilidad que pueden generar los clientes sin liquidez, pero que deberán

pagar a tiempo para reducir los riesgos por falta de pago. Según Horne y Wachowicz (2010) involucra un serie de actividades en una empresa para la generación una ventaja como posición relativa de una empresa frente a la competencia en el rubro, en el rubro de empresas financieras es la clave para diferenciarse de otras empresas reflejando la calidad financiera de productos financieros así como la capacidad organizacional de la empresa. Acorde a J. Morales y A. Morales (2014) son un conjunto de actividades como parte de la cultura organizacional de la empresa, pero orientadas a la prevención de riesgos de incumplimiento de pagos de los clientes, de modo que se cumplan las necesidades financieras en una empresa.

En conformidad a Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) para la cultura mencionada se debe tener en cuenta la precisión de lo siguiente:

- ❖ Plazos establecidos: Para hacer un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con retrasos, controlar la cartera crediticia de la empresa, advertir las consecuencias del impago a los clientes mediante una cultura de pago, entre otras actividades.
- ❖ Pronto pago: Para el fomento de los beneficios que otorgan los pagos puntuales y también los pago adelantados.
- ❖ Interés o necesidad del cliente: Para la evaluación efectiva y realista de los clientes solicitantes, el fomento de capacitaciones en materia de evaluación crediticia de los trabajadores encargados.
- ❖ Disponibilidad de efectivo: Para que en la empresa se tomen las previsiones de disponibilidad de fondos para la realización de

desembolsos oportunos, también tiene que ver con garantizar la seguridad del cliente respecto a los desembolsos con motivo de créditos.

#### **2.2.1.2. Principios de la política de crédito**

De acuerdo a Santandreu (2009) son aquellos que en cada empresa permiten la gestión efectiva de los créditos, para que este alineada a los objetivos y políticas generales empresariales, de modo que las políticas de crédito que se generen den lugar a normas homogéneas y acorde a la empresa, por lo tanto los principios son la concordancia con la estructura organizacional de la empresa y la efectividad de las relaciones inter departamentales que ocurren en la misma. Según Horne y Wachowicz (2010) la gestión efectiva de las políticas de créditos es importante, los principios deben asegurar la calidad de cuentas de la empresa, la duración de los créditos y los beneficios de la empresa; es fundamental una base en principios sólida para las mejores políticas crediticias, esto se refleja después para el intercambio de información con otras empresas. Conforme a J. Morales y A. Morales (2014) dependiendo de la complejidad de cada empresa estos pueden variar, más en el área de créditos deben estar conforme a la estructura organizacional de modo que se consigan los objetivos y metas organizacionales, asimismo debe enfocarse en el control de los niveles de morosidad

Según Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) se debe tener en cuenta lo siguiente para la aplicación de los principios ante mencionados.

- ❖ Estructura organizacional de la empresa: De modo que se generen políticas efectivas para reducir progresivamente a la cartera de clientes morosos, así como el cumplimiento de las funciones de cada nivel organizacional de la empresa para el otorgamiento responsable de créditos.
- ❖ Relaciones interdepartamentales: Para que se fomente el mejor clima organizacional posible en la empresa, así como la comunicación organizacional efectiva.

### **2.2.1.3. Funciones interrelacionadas en la empresa**

Conforme Santandreu (2009) son las funciones que cumplen las dependencias, áreas o departamentos de una empresa para la gestión de los créditos, estas variarán dependiendo del tamaño de la empresa para la toma de decisiones financieras, la política crediticia que puede ser centralizada o descentralizada y el tipo de clientes, sea cual sea la realidad de la empresa, las políticas crediticias efectivas demandan una gran coordinación. De acuerdo a Horne y Wachowicz (2010) las decisiones de crédito afectan principalmente al área de operaciones para que se gestionen los ofrecimientos a los clientes apropiadamente, afectan al área de marketing para que se comuniquen las condiciones de crédito y el área financiera para la disponibilidad de dinero y el registro de diversas operaciones. Según J. Morales y A. Morales (2014) la coordinación entre las áreas de la organización es importante para la solidez de la misma, es así que las decisiones acerca de los cambios de precios y los plazos de

crédito deben ser conocido por todas las áreas de la empresa; las cobranzas no sólo afectan al área de cobranzas, también afecta al área de ventas para la comunicación oportuna,

Según Santandreu (2009) estas funciones tienen que ver con relaciones deseadas con distintas áreas o departamentos de la empresa, todo parte del área contable para la planificación financiera rigurosa, la actualización de necesidades financieras, gestión de deudas, recobros y control de créditos; las interrelaciones principales son: Las relaciones con el área de logística y compras, para tomar previsiones respecto a la capacidad de cumplimiento de los proveedores debido a su situación financiera; las relaciones con el área de informática para la actualización oportuna de la información crediticia de los clientes; las relaciones con el área legal – jurídica, para la previsión y generación de todas las medidas posibles de recobro en el marco de la legalidad.

Según Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) las funciones interrelacionadas tienen que ver principalmente con.

- ❖ Relación con el área de compras y logística: Tiene el objetivo de asegurar las herramientas de promoción de los créditos de la empresa conforme a sus posibilidades, así como el abastecimiento oportuno de útiles y equipos que requieren los trabajadores encargados.
- ❖ Relación con el área de informática: Con el fomento y capacitación para el buen uso de las herramientas disponibles para la evaluación de créditos, así como también el soporte informático oportuno.

- ❖ Relación con el área jurídica: Tiene el objetivo de generar procedimientos para la cobranza efectiva de clientes morosos mediante procedimientos legales, asimismo tiene que ver con la provisión oportuna de las herramientas necesarias para labores de recuperaciones.

#### **2.2.1.4. Elementos diferenciales para la concesión de crédito**

Según Santandreu (2009) son todos los elementos que influyen en las empresas para la selectividad respecto a las concesiones de créditos, debido a la consideración de la situación económica actual para mantener los indicadores crediticios de la empresa en niveles adecuados, tanto en tiempos de bonanza económica y tiempos de recesión económica. De acuerdo Horne y Wachowicz (2010) el otorgamiento de créditos en una empresa debe otorgarse evitando la insolvencia de la empresa, también deben aportar al cumplimiento de metas de ingresos futuros con carteras manejables evitando los créditos incobrables, asimismo los créditos deben otorgarse con garantías adecuadas que no sólo diferencia a las empresas sino que permitan la generación de flujos de efectivo y la cobertura de las deudas. Conforme a J. Morales y A. Morales (2014) la concesión de créditos a clientes nuevos o recurrentes requiere de una evaluación de la capacidad financiera de los mismos, esta deberá basarse en conocimiento actualizado de las agencias especializadas dedicadas a la actualización del historial crediticio de las personas; la concesión de créditos podrá tener un enfoque restrictivo para clientes con mayores limitaciones financieras, pero si tendrá un enfoque liberal para clientes con menores limitaciones financieras, en la realidad la competencia es inevitable por ende un

enfoque racional permite que las condiciones de los créditos sean más razonables según los tipos de clientes.

Según Santandreu (2009) la concesión de créditos en una empresa requiere la generación de políticas de crédito en donde prime un grado de rigurosidad; en las empresas se deben considerar políticas duras y blandas de acuerdo a su realidad, es usual la generación de criterios duros para el caso de que se disponga una alta cuota de mercado, en cambio, si hay una gran oferta por parte de la competencia, lo adecuado es tener criterios blandos para estar a la vanguardia; los criterios duros de políticas crediticias consisten en priorizar los costos y efectos económicos, mientras que los criterios blandos consisten en el otorgamiento de créditos en condiciones competitivas para diferenciarse de la competencia y en la fidelización de clientes.

En conformidad a Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) los elementos diferenciales tienen que ver principalmente con:

- ❖ Entorno económico externo e interno: Para la afirmación del posicionamiento de la empresa de acuerdo a su capacidad de cobertura, así como la constante evaluación de la competencia para estar a la vanguardia. Respecto al entorno interno tiene que ver con la gestión efectiva dentro de la empresa, la cual permita una disponibilidad de fondos para los desembolsos de créditos, así como la disponibilidad de recursos para el seguimiento y cobro efectivo de créditos.

- ❖ Criterios: De modo que los trabajadores encargados de los créditos cumplan con los lineamientos de las políticas al cierre de cada mes para alcanzar metas realistas, así como el seguimiento del cumplimiento de la política de créditos mediante evaluaciones crediticias de calidad.

#### **2.2.1.5. Resultados esperados para cada política de crédito**

Según Santandreu (2009) vienen a ser lo resultados óptimos respecto a las políticas crediticias de la empresa de acuerdo a un enfoque preventivo, ya que dichas políticas deben asegurar cursos de acción ante diferentes circunstancias con soluciones realistas o enfoque curativo; lo resultados deseados de las políticas crediticias deben cumplir con una calidad de seguimiento y cumplimiento. De acuerdo a Horne y Wachowicz (2010) se deben generar políticas de crédito cuyos cobros sean posibles y las pérdidas que generan las deudas impagables se reduzcan en lo posible; las políticas de crédito incluyen a las políticas de cobranza para asegurar las metas de ingresos de las empresas dado que permiten la comparación constante de las posibles ganancias de un crédito ante un cambio en los costos que incurre. Conforme a J. Morales y A. Morales (2014) las políticas de crédito deben estar orientas al cobro efectivo de un cartera de cuentas por cobrar, por ello deben ser precisas, claras y carentes de subjetividad evitando conclusiones y orientadas a los buenos resultados, así su efectividad dependerá de su diseño pero también de la gestión del crédito para la obtención de buenos resultados; el proceso base de toda política de crédito parte de estándares bien definidos para generar buenas

condiciones y políticas de cobranza objetivas para un ciclo operativo en particular.

De acuerdo Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) los resultados esperados tiene que ver principalmente con:

- ❖ **Sistematización:** Con el objetivo de fomentar medidas preventivas para las mejoras de las cobranzas de la empresa, las cuales incluyan valoraciones cualitativas y cuantitativas, así como también la cobranza efectiva según las posibilidades de la empresa.
- ❖ **Irregularidades:** Para la afirmación de las políticas de crédito y la participación de los trabajadores en todos los niveles de gestión, también tiene que ver con la identificación de irregularidades en la documentación de los clientes.

#### **2.2.1.6. Formulación de una política de crédito**

Según Santandreu (2009) es la capacidad para generar una política crediticia para la aceptación o negación de créditos a clientes según condiciones específicas de la empresa, una vez que sea formulada se puede implantar de acuerdo a la realidad de la empresa. Conforme a Horne y Wachowicz (2010) la formulación de políticas de crédito debe estar orientada a la liquidez de las cuentas por cobrar de la empresa, así como aportar al equilibrio entre la rentabilidad y costos de los créditos; la generación de políticas de crédito afectan el nivel de inversión de cuentas por cobrar de los clientes, debido a que a un mayor nivel de cuentas por cobrar aumenta el riesgo de pérdidas por deudas incobrables. De acuerdo

a J. Morales y A. Morales (2014) las políticas de crédito que se vayan a generar en una empresa deben adaptarse a los tipos de clientes, dado que el perfil crediticio de los mismos servirá para escoger la política de crédito más apropiada, pero sin olvidar los límites de la empresa de acuerdo a su situación actual y la situación del rubro.

En conformidad a Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) las políticas de crédito varían según los tipos de clientes para que sean más efectivas, estos pueden ser:

- ❖ Clientes puntuales: Para este tipo de clientes es fundamental el aseguramiento de las fechas de pago y el fomento de pagos puntuales mediante incentivos.
- ❖ Clientes morosos: Con este tipo de clientes es clave la reducción progresiva de esta cartera mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación y hasta procedimientos legales, tiene que ver con la mantención de niveles de mora bajos.
- ❖ Clientes fallidos: Con estos clientes ya se han tomado hasta medidas estrictas una vez que se han declarado como incobrables, se castiga la deuda y se toman provisiones para que esta cartera de clientes no crezca.

#### **2.2.1.7. Evaluación de una política de crédito**

De acuerdo a Santandreu (2009) es la capacidad de minimizar el riesgo de una política crediticia por medio del cumplimiento de principios y normas que sustenten su rigurosidad, ya que el quebranto de las mismas puede

alterar los resultados en las empresas. Según Horne y Wachowicz (2010) la evaluación efectiva de la política de crédito permite proponer cambios en los estándares de crédito, los periodos de crédito y los descuentos o facilidades de ser el caso; la evaluación de las políticas de crédito debe permitir la generación de políticas que se adapten a las políticas de marketing, finanzas y de operaciones, de modo que en la empresa se genera la cooperación para la generación de las políticas más adecuadas. Conforme J. Morales y A. Morales (2014) la evaluación de políticas de crédito tienen que ver con las 5C del crédito, de modo que se tenga en consideración la diversas conductas, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento de los clientes, así como las condiciones macroeconómicas y las proyecciones de la capacidad de pago, todo esto para saber que políticas de crédito son adecuadas para cada tipo de cliente; la evaluación de políticas crediticias tiene que ver con la consideración de criterios cualitativos y cuantitativos según el tipo de cliente.

Según Santandreu (2009), Horne y Wachowicz (2010), J. Morales y A. Morales (2014) la evaluación crediticia debe ser objetiva, por ello se considera principalmente:

- ❖ Requerimientos para los límites de riesgos: De modo que se haga el mejor seguimiento posible de todos los expedientes de la cartera de clientes, así como se otorguen los créditos bien sustentados por buenas evaluaciones.
- ❖ Consideraciones sobre los límites de riesgos: Están destinadas a cumplir las exigencias de la empresa para cumplir sus colocaciones

de acuerdo a sus metas, pero también tiene que ver con la realización de colocaciones según la segmentación de los clientes de la empresa, basándose principalmente en evaluaciones realistas.

- ❖ Modelo aceptado del límite de riesgos: Tiene que ver con la calidad de las simulaciones de créditos, así como la orientación de los clientes según su perfil, es decir su segmento, necesidades y posibilidades financieras.

#### **2.2.1.8. Teorías de políticas de crédito**

Según Rodríguez (2008) no existe una teoría general sobre el mismo, más si existen diversos modelos en donde se plantean diversas hipótesis justificativas del uso de la financiación comercial desde varios puntos de vista, los modelos más representativos son:

- ❖ Modelo macroeconómico: Según Meltzer (1960) se basan en la posibilidad de frustrar total o parcialmente los objetivos de la política monetaria del país, se considera el papel inflacionario del crédito comercial y la política monetaria del país influye en el volumen y los términos de este tipo de crédito.
- ❖ Modelo de la teoría financiera: De acuerdo a Schwartz (1974) son modelos en donde la fuente alternativa de financiación y ganancia financiera neta (imperfecciones en los mercados financieros) tiene la posibilidad de reducir los costos de transacción por su papel opuesto al intermediador y por la posibilidad de una mejor gestión de inventarios, sobre todo en productos con gran estacionalidad.

- ❖ Modelo de discriminación de precios: Según Nadiri (1969), basado en Meltzer (1960), este modelo permite discriminar precios a través del pago aplazado y los descuentos por pronto pago.
- ❖ Modelo de información asimétrica: Según Smith (1987) es un modelo que facilita la reducción de asimetrías informativas relativas a la calidad del producto y calidad crediticia de la empresa, también se utiliza como filtro para reducir los problemas de selección adversa
- ❖ Modelo de procesos de liquidación e insolvencia: De acuerdo a Maksimovic (1998) es un modelo que ofrece ventaja al proveedor frente a los bancos en caso de insolvencia del cliente. Relaciones de dependencia proveedor-cliente.

### **2.2.2. Riesgos crediticios**

Según Bodie y Merton (1999) es una condición de incertidumbre respecto a la seguridad del cumplimiento de una obligación financiera en un futuro cercano. Conforme a Castaño (2008) es una incertidumbre que se refiere a la falla posible de un fallo en el pago de un préstamo ya sea por causa de un error humano propio del que otorgo el crédito o por la falta de solvencia del cliente. Asimismo, según Lara (2008) es la pérdida potencial que ocurre como consecuencia del incumplimiento de la obligación financiera de una contraparte al acreedor de un crédito, con motivo del carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago, el capital de la empresa, el colateral y las condiciones cíclicas.

En las entidades financieras de la ciudad, los riesgos crediticios son medidos en función a: (a) la función al carácter de sujeto de crédito, este

es de gran relevancia en las entidades financieras, ya que para minimizar los riesgos crediticios, es necesario la evaluación adecuada de la solvencia moral y reputación financiera de los clientes, así como el historial crediticio y el tiempo de labores u operaciones que tenga la persona para otorgar el crédito; (b) la capacidad de pago de los clientes, el cual es evaluado por las entidades financieras para conocer la situación financiera del cliente que solicite un crédito, con el fin de que se puedan verificar que los ingresos de los clientes sean los apropiados y no se originen posteriores problemas; (c) el capital disponible, el cual consiste en realizar una evaluación estrictamente de los ingresos del cliente y la relación con el monto de crédito solicitado; asimismo, es necesario que se evalúe también la capacidad de pago y el endeudamiento, (d) las acciones colaterales o denominadas también garantías, en la cual se exige que se cuente con un aval o cualquier otro tipo de garantía, y (e) las condiciones cíclicas propias de la economía, son tomadas en cuenta por las entidades financieras para poder reflejar flexibilidad o ser más estrictos al momento de otorgar un crédito.

En relación a los tipos de riesgos crediticios, conforme a la clasificación del Instituto de Investigación El Pacífico (2013) la clasificación de los riesgos está determinada por la naturaleza del causante de la pérdida, la misma que puede extenderse tanto como sea posible las causas del daño; los Riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez y Tasa de Intereses son más fáciles de cuantificar y se pueden gestionar activamente; mientras que los otros riesgos (operativo, legal) son más difíciles de cuantificar, pero se minimizan y se controlan mediante políticas y procedimientos; debe

entenderse que los riesgos cuantificables son aquellos que se calculan basándose en criterios objetivos y pueden expresarse fácilmente en términos monetarios y como Riesgos No Cuantificables a aquellos cuya valoración es un tanto más relativa y dependerá de los criterios aplicados en cada entidad; en líneas generales se clasifican en:

- ❖ Riesgos cambiarios crediticio: Muestran las posibilidades de afrontar pérdidas derivadas de incumplimientos de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias.
- ❖ Riesgo total: Es la sumatoria del riesgo vigente, más el monto del nuevo crédito a otorgarse. Como Riesgo Vigente se considerará el importe de las Líneas de Crédito y/o Tarjetas de Crédito, más el saldo capital de los créditos no revolventes cuya cancelación esté pendiente.
- ❖ Riesgo único: Viene a ser la relación entre dos o más personas naturales y/o jurídicas donde la situación financiera o económica de una de ellas, repercute en la otra u otras, de tal manera, que cuando una de éstas presente problemas financieros o económicos, la otra u otras personas se podrían ver con dificultades para atender sus obligaciones.

#### **2.2.2.1. Carácter del sujeto de crédito**

Según Lara (2008) es la primera dimensión que también determinara en la toma de decisión para otorgar un crédito es por eso que se debe hacer un estudio; se basa en la solvencia moral y reputación en la cual se debe cumplir con sus compromisos por los pagos y así; conocer su historial

crediticio. Un aspecto importante es el tiempo que tiene la empresa en el mercado es buen indicador de la reputación en materia de crédito.

De acuerdo a Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008) el carácter del sujeto de crédito tiene que ver principalmente con:

- ❖ Solvencia moral y reputación: Tiene que ver si efectivamente el cliente es capaz de afrontar un crédito debido a su reputación en el sistema financiero y si tiene una fuente de ingresos que lo respalde ya sea un empleo, negocio, entre otras rentas.
- ❖ Compromiso: Corresponde a la verificación de los compromisos que tenga el cliente con otras entidades financieras, así como el propio compromiso con la entidad mediante la firma de un contrato con el cliente.
- ❖ Historial crediticio: Tiene que ver con la evaluación que hacen los asesores acerca del historial crediticio del cliente, así como las condiciones de crédito que se le brindarán en la empresa en el caso de que el cliente tenga un buen historial.
- ❖ Tiempo en el mercado: Corresponde con la verificación acerca del tiempo de labor u operaciones del cliente para generar ingresos, asimismo en caso de que el cliente acredite recibir sus ingresos con un negocio tiene que ver con el tiempo de permanencia en dicha actividad.

### 2.2.2.2. Capacidad de pago

De acuerdo a Lara (2008) esta capacidad tiene que ver con lo establecido por el modelo de análisis de crédito tradicional, así la capacidad de pago se deberá determinar a través de un análisis financiero exhaustivo de la persona que solicita que crédito, esto amerita conocer la volatilidad de las utilidades generadas, el flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago de la empresa.

Según Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008) la capacidad mencionada tiene que ver básicamente con lo descrito a continuación:

- ❖ **Análisis financiero:** Esto consiste en el análisis referido a la verificación e la situación financiera del cliente, así como la verificación de ratios específicos de liquidez, solvencia, rentabilidad según corresponda.
- ❖ **Volatilidad de las utilidades:** Tiene que ver con la verificación de las utilidades ya sean con una base de monto fijo o variables, así como la evaluación del límite del crédito que se le puede otorgar al cliente en correspondencia al nivel positivo de sus ingresos.
- ❖ **Flujo de efectivo:** Corresponde a la estimación del flujo de efectivo del cliente conforme a los tipos de ingresos que tiene, así como los límites de crédito que puede obtener conforme al nivel positivo de su flujo de efectivo estimado.

### **2.2.2.3. Capital de la empresa**

Según Lara (2008) la evaluación del capital sirve para conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo de la misma, conocer su capacidad de pago realizar el ratio de endeudamiento estimando la proporción de recursos propios en relación con los recursos de terceros; altos niveles de apalancamiento incrementan la probabilidad de bancarrota de la empresa.

De acuerdo a Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008) los efectos del capital disponible de la empresa se refieren a lo siguiente:

- ❖ Contribuciones: Estas tienen que ver con la verificación del origen de los ingresos del cliente, así como la evaluación de la relación entre la colocación del crédito y el capital del crédito requerido.
- ❖ Capacidad de endeudamiento: Tiene que ver con la identificación de la capacidad de endeudamiento del cliente y con ello la limitación de la colocación del crédito.
- ❖ Apalancamiento: Corresponde a no exceder el apalancamiento del crédito a otorgar sin comprometer la rentabilidad de la empresa, así como la gestión de la cobranza efectiva para la reducción de los niveles de apalancamiento del crédito.

### **2.2.2.4. Colateral**

Conforme a Lara (2008) se refiere a las garantías que cubrirá el crédito otorgado. Seguidamente, el autor menciona que “en caso de incumplimiento del crédito, la garantía dejada debe cubrir el préstamo para

así el prestamista recupere lo otorgado”. De lo expuesto es posible inferir que mientras mayor sea el valor de mercado de la garantía del crédito, menor será la exposición al riesgo crediticio que exponga el asesor de crédito en las operaciones con los clientes

De acuerdo Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008) el colateral tiene que ver con:

- ❖ **Garantía de crédito:** Corresponde a la capacidad de comprobación de las garantías disponibles de los clientes, así como la aceptación de garantías para el otorgamiento del crédito.
- ❖ **Garantía de un tercero:** Se refiere a la verificación de la capacidad de pago de un tercero en el caso de acreditar un aval para el crédito, así como la aceptación del aval para brindarle un crédito al cliente.

#### **2.2.2.5. Condiciones cíclicas**

De acuerdo a Lara (2008) tiene que ver con las condiciones del ciclo económico, según Lara “refiere a un elemento importante para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico; para dar un crédito dependerá de la economía y utilidad que dispone el cliente ya que hay clientes independientes y dependientes .por ejemplo en el rubro industrial o en la fabricación de bienes estarán afectados en mayor medida por los cambios en las condiciones económicas tanto nacionales como internacionales.

En conformidad a Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008) las condiciones cíclicas principalmente se refieren a lo siguiente:

- ❖ Sector empresarial: Corresponde a la verificación del sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante, así como su capacidad de generación de ingresos y las ventajas que tiene con la empresa por generar ingresos adicionales debido a un negocio.
- ❖ Condiciones favorables: Se refieren a todas las condiciones del ciclo económico
- ❖ que favorezcan al cliente solicitante, así como también la evaluación de las condiciones de generación de flujos de efectivo positivos del cliente para asegurar el desembolso del crédito.
- ❖ Condiciones desfavorables: Estas corresponden a todas las condiciones financieras que no son favorables para el cliente solicitante, así como el condicionamiento de los flujos de efectivo negativos para no brindarle un crédito a un cliente.

#### **2.2.2.6. Teorías de riesgos crediticios**

Existen modelos teóricos representativos respecto a los riesgos crediticios estos son:

- ❖ Modelo de análisis de crédito tradicional: Según Pampilon et al. (2004) señala que el riesgo crediticio “como la posibilidad de incurrir en el incumplimiento de la contrapartidas de una o varias operaciones .determinando en 3 variables, el incumplimiento, que se interpreta como una variable aleatoria con dos probabilidades de incumplimiento total o parcial; la exposición, la cual se conceptualiza como el valor económico que se le otorgó al

contraparte y la severidad que representa la proporción que no se logra recuperar.

❖ Modelo Z: De acuerdo a Altman (1968) se basa en un modelo estadístico multivariado a partir de razones financieras. En tal sentido, este modelo ya no emplea únicamente lo tratado en el modelo tradicional como el desarrollado líneas arriba, sino que se apoya en la estadística para sustentar sus conclusiones. El análisis discriminante se hace uso como una técnica estadística que busca lograr una combinación lineal de las características que mejor discriminan entre los grupos, es decir que maximice la varianza entre grupos y minimice la varianza dentro de cada grupo; sirve para identificar variables que permitan homogeneidad y heterogeneidad de varianzas entre grupos distintos; este modelo tiene por finalidad determinar si una empresa se encuentra en bancarrota o en no-bancarrota en función al riesgo crediticio determinado a través de un conjunto de cinco indicadores financieros, los cuales comprenden a  $X_1 = \text{capital de trabajo} / \text{activos totales}$ ,  $X_2 = \text{utilidades retenidas} / \text{activos totales}$ ,  $X_3 = \text{utilidades antes de impuestos e intereses} / \text{activos totales}$ ,  $X_4 = \text{capital a valor de mercado} / \text{pasivos totales}$  y  $X_5 = \text{ventas} / \text{activos totales}$ .

❖ Modelo Logit, También es llamado Probit, según Altman, Haldeman y Narayanan (1968) este modelo consiste en ver aspectos cualitativos y determinar si el individuo realizara el cumplimiento de pago a través de probabilidades de atributos; en este modelo se considera cualidades financieras en el cual escoge 20 atributos y se

analiza mediante filtros que cada financiera establece para el otorgamiento de crédito, con este modelo se puede determinar la probabilidad de incumplimiento del crédito.

### **2.3. Marco conceptual**

- ❖ Cultura de otorgamiento del crédito. Según Santandreu (2009) viene a ser la capacidad de una empresa para brindar beneficios y posibilidades de pago a sus clientes.
- ❖ Principios de la política de crédito. De acuerdo a Santandreu (2009) son los principios que aseguran la gestión efectiva de los créditos en una empresa.
- ❖ Funciones interrelacionadas en la empresa. Según Santandreu (2009) son las funciones que se cumplen en conjunto mediante la cooperación de las distintas áreas de la empresa para la gestión de los créditos.
- ❖ Elementos diferenciales para la concesión de crédito. Conforme a Santandreu (2009) son todos los elementos que influyen en la selectividad de clientes para el otorgamiento de créditos.
- ❖ Resultados esperados para cada política de crédito. Según Santandreu (2009) son los resultados esperados de las políticas de crédito de una empresa la cuales tengan un enfoque preventivo que las adapte a diversas circunstancias.

- ❖ Formulación de una política de crédito. De acuerdo a Santandreu (2009) es la capacidad de generación una política de crédito conforme a las condiciones de una empresa.
- ❖ Evaluación de una política de crédito. Conforme a Santandreu (2009) es la capacidad de valorar la capacidad real de una política de crédito para minimizar el riesgo mediante el cumplimiento de normas y principios que respalden la rigurosidad.
- ❖ Carácter del sujeto de crédito. Según Lara (2008) es la base de la toma de decisiones para otorgarle un crédito a un cliente.
- ❖ Capacidad de pago. De acuerdo a Lara (2008) es la capacidad que tiene un cliente para afrontar las obligaciones que genere un crédito, esta se evalúa mediante un análisis financiero exhaustivo.
- ❖ Capital de la empresa. Según Lara (2008) es la base para la evaluación en la empresa respecto al riesgo que asume ante un crédito, así como el endeudamiento estimado del cliente y la afectación a la rentabilidad de la empresa.
- ❖ Colateral. Conforme a Lara (2008) se refiere a todas las garantías que cubren el crédito otorgado a un cliente para la reducción del riesgo crediticio.
- ❖ Condiciones cíclicas. Según Lara (2008) conforman las condiciones clave para la determinación de la exposición al riesgo de crédito.

## CAPÍTULO III

### III. HIPOTESIS

#### 3.1. Hipótesis general

Las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019.

#### 3.2. Hipótesi(s) específica(s)

**H.E.1.** Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el carácter del sujeto de crédito de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**H.E.2.** Las políticas de créditos tienen una relación positiva con la capacidad de pago de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**H.E.3.** Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el capital de la empresa de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**H.E.4.** Las políticas de créditos tienen una relación positiva con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

**H.E.5.** Las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva con las condiciones cíclicas de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

## **1.1. Variables (definición conceptual y Operacionalización)**

### **3.2.1. Definición conceptual**

Políticas de créditos financieros: Según Santandreu (2009) son políticas que por medio de la gestión de créditos de los clientes permiten la maximización de los beneficios de una empresa a través de la gestión de la cultura de otorgamiento del crédito, los principios de la política de crédito, las funciones interrelacionadas en la empresa, los elementos diferenciales para la concesión de crédito, los resultados esperados para cada política de crédito, así como la buena formulación y evaluación de cada política de crédito.

Riesgos crediticios: Según Lara (2008) es la pérdida potencial que ocurre como consecuencia del incumplimiento de la obligación financiera de una contraparte al acreedor de un crédito, con motivo del carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago, el capital de la empresa, el colateral y las condiciones cíclicas.

### **3.2.2. Operacionalización de variables**

Tabla 1  
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de créditos financieros	Horne y Wachowicz (2010) constituyen un factor que puede controlarse por el gestor de finanzas de una organización, el cual influye en el nivel de cuentas por cobrar de una organización, para el estímulo de la demanda de la misma en un contexto de rentabilidad y riesgo.	Son factores que están ligados a la cultura de otorgamiento de crédito enfocados en principios de la política de crédito, permitiendo maximizar los beneficios de las entidades. Además, con asistencia de funciones interrelacionadas en la organización junto a elementos diferenciales de concesión de crédito, que influyen en los resultados para cada política de crédito. Asimismo, estos lineamientos técnicos realizados bajo la formulación de políticas crédito otorga facilidades por intermedio de evaluación de positivas de crédito.	Cultura de otorgamiento del crédito	Plazos establecidos Pronto pago Interés o necesidad del cliente Disponibilidad de efectivo	Ordinal  Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Principios de la política de crédito	Estructura organizacional de la entidad Relaciones interdepartamentales	
			Funciones interrelacionadas en la organización	Relación con el área de compras y logística Relación con el área de informática Relación con el área jurídica	
			Elementos diferenciales de concesión de crédito	Entorno económico externo e interno Criterios	
			Resultados para cada política de crédito	Sistematización Irregularidades	

			Formulación de una política de crédito	Clientes puntuales Clientes morosos Clientes fallidos	
			Evaluación de una política de crédito	Requerimientos para los límites de riesgos Consideraciones sobre los límites de riesgos Modelo aceptado del límite de riesgos	
			Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación Compromiso Historial crediticio Tiempo en el mercado	
			Capacidad de pago	Análisis financiero Volatilidad de las utilidades Flujo de efectivo	Ordinal
			Capital de la entidad	Contribuciones Capacidad de endeudamiento Apalancamiento	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Garantía (colateral)	Garantía de crédito Garantía de un tercero	
Riesgos crediticios	Castaño (2008) es una incertidumbre que se refiere a la falla posible de un fallo en el pago de un préstamo ya sea por causa de un error humano propio del que otorgo el crédito o por la falta de solvencia del cliente.	Es el potencial riesgo financiero que aborda el carácter del sujeto de crédito en facultades de capacidad de pago y capital de la entidad. También, genera garantía (colateral) ante potenciales incumplimientos generando condiciones cíclicas por imposibilidad real o el rechazo voluntario de un cliente para sus compromisos.	Condiciones cíclicas	Sector empresarial Condiciones favorables Condiciones desfavorables	

## **CAPÍTULO IV**

### **IV. METODOLOGIA**

#### **4.1. Método de investigación**

##### **4.1.1. Método general**

El método que se aplicó en el proyecto de investigación fue el método científico, según Bernal (2010) este método permite que la investigación se dirija por medio de un conjunto de procedimientos establecidos, con la finalidad de resolver problemas. Se optó por dicho método ya que se buscó analizar las variables políticas de créditos financieros y riesgos crediticios y luego identificar sus relaciones en la realidad de un grupo de entidades financieras de la ciudad de Huancayo, con el fin de resolver los problemas que se están dando en dicho contexto.

##### **4.1.2. Métodos específicos**

El método específico que se aplicó en la investigación fue el método deductivo, este método permite que se parte de lo general para llegar a lo específico y generar conclusiones (Bernal, 2010). Se optó por este método de investigación ya que se parte de aseveraciones generales las cuales son analizadas para encontrar resultados específicos que permitan determinar conclusiones.

#### **4.2. Tipo de investigación**

La tesis fue aplicada, conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación aplicada es aquella que a diferencia de la investigación básica, está orientada a la solución de problemas, más en términos de esta investigación tienen que ver con la determinación del tipo de relación que existe entre las variables de la investigación, es por ello que la tesis fue aplicada porque se utilizó la teoría que respalda a las variables de investigación para determinar la relación entre las políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios en el contexto específico del ámbito espacial de la investigación.

#### **4.3. Nivel de investigación**

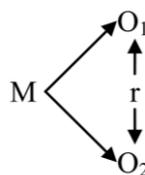
Esta tesis fue de nivel correlacional; según Hernández et al. (2014) es un tipo de investigación destinada al estudio de la asociación de variables de la investigación conforme a un patrón de predictibilidad referido a una población en particular o un grupo; esta se realizó al nivel correlacional para averiguar el tipo de asociación entre las variables, políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios, de acuerdo al contexto de la realidad de un grupo de entidades financieras de la ciudad de Huancayo.

#### **4.4. Diseño de la investigación**

El diseño de esta tesis fue no experimental y tuvo un corte transversal; de acuerdo a Hernández et al. (2014) en un diseño no

experimental las variables se observan en la realidad y no se manipulan en una situación simulada, asimismo el corte transversal se refiere a investigaciones en donde se recolectan los datos en un momento de tiempo, por lo tanto en esta tesis se estudiaron las variables políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios en la realidad huancaína, asimismo los datos se recolectaron en un momento de tiempo.

El diseño de esta investigación fue el siguiente:



En donde:

- ❖ **M**, =fue la muestra escogida para esta tesis.
- ❖ **R**, :correspondió a la relación entre las variables políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios.
- ❖ **Y** :fueron las observaciones que se obtuvieron respecto a las variables de la investigación.

#### 4.5. Población y muestra

La población de esta tesis fue finita; según Hernández et al. (2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con especificaciones que se refieren a las variables de investigación, es

así que en esta tesis la población estuvo conformada por los encargados de las entidades financieras de Huancayo.

Las entidades financieras que fueron seleccionadas operan en la ciudad de Huancayo, las cuales son:

- ❖ Compartamos Financiera.
- ❖ Financiera ProEmpresa.
- ❖ Financiera Confianza.
- ❖ CrediScotia.
- ❖ Financiera Efectiva.
- ❖ Financiera Qapaq.

La muestra de esta tesis fue no probabilística; en conformidad a Hernández et al. (2014) una muestra no probabilística es aquella en la cual se escogen sus elementos de acuerdo a las características propias de la investigación, es así que dado el acceso a la información por parte del investigador en esta tesis la muestra fue no probabilística y censal dado el tamaño reducido de la población, por lo que la muestra, está conformada por las más resaltantes de la ciudad de Huancayo, además se presentaron limitaciones en cuestión de accesibilidad en algunas entidades por ir en contra de las normas, políticas y reglas de éstas, dificultando

el acopio de datos. En consecuencia, se fijó la muestra a los encargados de las 6 entidades financieras.

El muestreo que se utilizó en esta tesis fue censal y por conveniencia; conforme a Hernández et al. (2014) un muestreo por conveniencia consiste en una elección dirigida de los elementos de la muestra con base a las características de la investigación, así mismo el muestreo censal requiere la elección de todos los elementos de la población, es por ello que esta tesis en encuestó a todos los encargados de las entidades financieras de la ciudad de Huancayo especificadas.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.6.1. Técnica**

En esta tesis se utilizaron las técnicas de la encuesta y la revisión documental para la recolección de los datos; según Hernández et al. (2014) con la encuesta se obtiene información de primera mano acerca de una muestra en particular, mientras que con la técnica de revisión documental se recopilan una serie de evidencias escritas, por lo tanto en esta tesis de investigación se aplicó la encuesta para obtener datos de primera mano de funcionarios clave de las entidades escogidas y la revisión documental se usó para recabar evidencias diversas.

#### 4.6.2. Instrumento

En esta tesis se utilizó el instrumento del cuestionario; de acuerdo a Hernández et al. (2014) el cuestionario es un instrumento que permite la recolección de información de primera mano respecto a una muestra en particular mediante un formato estructurado de pregunta. En esta tesis de investigación se adaptó el cuestionario desarrollado por Contreras (2017) para la variable políticas de créditos financieros, cuya confiabilidad fue determinada con un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.842, asimismo fue validado con el juicio de expertos en la materia. Respecto a la variable riesgo crediticio se adaptó el cuestionario desarrollado por Gómez (2016), el instrumento mide el nivel de manejo del riesgo crediticio de una entidad financiera, por lo que una puntuación alta resulta mejor, la confiabilidad del instrumento fue determinado con un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.809, asimismo fue validado con el juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento puede visualizarse en el Anexo 5.

Tabla 2  
*Validación de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Instrumento: Políticas de créditos</b>	<b>Instrumento: Riesgo crediticio</b>
Dr. Armando Juan Adauto Ávila	Nivel alto	Nivel alto

Mg. Luis Crisostomo	Marquez	Nivel alto	Nivel alto
CPC. Ruth Felipe Inca	Magaly	Nivel alto	Nivel alto

#### 4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

En esta tesis se recolectaron los datos para la realización de estadística no paramétrica; de acuerdo a Hernández et al. (2014) la recolección de datos para la realización de análisis no paramétricos consisten en la obtención, ordenamiento y tabulación de datos en donde no hubo un presupuesto de la distribución poblacional y la naturaleza de las variables es ordinal; en esta tesis se recolectaron los datos referidos a las variables de investigación, las cuales son de naturaleza ordinal, por ello se realizó análisis estadísticos no paramétricos.

#### 4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se usó la estadística descriptiva, en apreciación de Toro y Parra (2010) estiman que esta estadística, posee como finalidad inspeccionar todos los elementos que constituyen el conglomerado de datos, y no solo es utilizado para graficar los datos, sino se usa para efectuar cálculos numéricos destinados a resumir, con propósito de reemplazar los datos por valores característicos representados como las medidas de dispersión y tendencia central. Además, en opinión de Hernández et al. (2014) es un marco que

provee ordenar, archivar, diseñar gráficos y tablas, que determinan criterios esenciales en relación a la plenitud de los datos. En tanto, Sánchez et al. (2018) precisa que es la adquisición de frecuencias y tendencias de dispersión, distinguiéndose como una rama de la estadística, que se proporciona de presentar los datos de estudio, con el propósito de proyectar al lector un escenario estructurado de los vínculos que los datos manifiestan. Mientras, que en apreciación de Espinoza (2010) especifica que es la exhibición de la información obtenida, la cual se precisa por medio de distribuciones de frecuencias, medias de dispersión y tendencias. Por consecuente, se empleará la estadística específica. Pues, se transmitirá los datos hallados a través de gráficos y tablas, los cuales serán indicados mediante frecuencias, medidas de tendencia y dispersión.

Además, se empleará la estadística inferencial, en dictamen de Toro y Parra (2010) precisan que esta estadística aspira por medio de la investigación de una muestra característica de una población, obtener conclusiones. Mientras, el punto de vista de Espinoza (2010) mencionan que la finalidad de la estadística inferencial es universalizar los descubrimientos obtenidos, en nexos de la muestra sobre la población, y los datos adquiridos de la muestra se convertirán en estadígrafos, y poder transformarlos en criterios poblacional. Para, los investigadores Hernández et al. (2014)

opinan que la estadística inferencial es aquella que somete a comprobación la hipótesis y cuantifica sus límites, dirigidos a fijar uniformidad de los descubrimientos de la muestra, sobre la presunción formulada. Por otro lado, Sánchez et al. (2018) aclaran que esta estadística se emplea para señalar estimaciones consignadas de similitudes y discrepancia de las personas de la muestra establecida, y se someterá a prueba la conjetura de la hipótesis para averiguar si es aceptada o no, y generalizar los hallazgos encontrados. Por consecuencia, se utilizará la estadística inferencial, Ya que, se someterá a prueba la hipótesis, distinguiendo estimaciones de similitud, y luego los descubrimientos encontrados se mostrarán en estadígrafos, dirigidos a generalizar los resultados, para la integralidad de la población.

Por lo tanto, en esta tesis se obtuvieron las medidas de frecuencia de la matriz de información de los cuestionarios aplicados. Con la técnica del análisis inferencial se realizó la contratación de hipótesis para probar si efectivamente la relación de las variables estudiadas fue significativa, para ello se aplicó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall. El estadístico Tau\_b de Kendall se aplica cuando las variables son ordinales dada la baremación establecida.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación consideró procedimientos adecuados respetando los principios de ética según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se incluyeron en la tesis de investigación fueron fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se consideró fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta el informe final para la sustentación de la tesis.

Con base a todo lo mencionado, me sometí a las pruebas respectivas de la validación del contenido de esta tesis de investigación.

## CAPÍTULO V

### V. RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Esta parte de la investigación trata sobre los resultados encontrados para cada una de las variables de investigación y sus dimensiones. Ya que los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios con medición en escala de Likert del 1 al 5, para un mejor entendimiento e interpretación, se procedió a baremar los datos de manera que contenga categorías que simplifican su interpretación. Para las políticas de créditos financieros se contó con tres niveles: inadecuado, moderado y adecuado; esto quiere decir que, a mayor puntaje obtenido se entiende una mejor gestión de las políticas crediticias de las financieras. En cuanto a la variable riesgo crediticio se tuvo también tres niveles: bajo, medio y alto; en este caso un mayor puntaje no refleja que existe “alto” riesgo crediticio, toda vez que por “alto” se refiere a que el buen manejo del riesgo crediticio es alto en la institución financiera. Dicho de otra manera, a un mayor puntaje obtenido se entiende un mejor tratamiento para mitigar el riesgo en la colocación de un crédito. Para ello en la Tabla 3 y en la Tabla 4 se muestran los baremos de las variables y sus dimensiones.

Tabla 3  
*Baremos de la variable políticas de créditos financieros*

Variable/Dimensión	Nivel		
	Inadecuado	Moderado	Adecuado
Cultura de otorgamiento del crédito	8-20	21-33	34-40
Principios de la política de crédito	4-9	10-15	16-20
Funciones interrelacionadas en la organización	6-14	15-22	24-30
Elementos diferenciales de concesión de crédito	4-10		17-20
Resultados para cada política de crédito	4-9	10-15	16-21
Formulación de una política de crédito	6-14	15-22	23-30
Evaluación de una política de crédito	6-14	15-22	23-30
Políticas de créditos financieros	38-89	90-140	141-190

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.

De acuerdo con la Tabla 3, las políticas de créditos financieros toman un valor mínimo de 38 y un máximo de 190. Esto representa que valores cercanos al máximo indican que las instituciones financieras de estudio tienen adecuadas políticas para sus créditos financieros. Esta misma lógica se aplica para cada una de sus dimensiones.

Tabla 4  
*Baremos de la variable riesgo crediticio*

Variable/Dimensión	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Carácter del sujeto de crédito	8-19	20-31	32-40
Capacidad de pago	6-14	15-23	24-30
Capital de la empresa	6-14	15-23	24-30
Colateral	4-10	11-16	17-20
Condiciones cíclicas	6-14	15-23	24-30
Riesgos crediticios	30-69	70-109	110-150

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.

En la Tabla 4 se tiene un valor mínimo de 30 y máximo de 150 para la variable riesgos crediticos. Los valores cercanos al máximo indican que en las instituciones financieras de estudio el riesgo crediticio es tratado de una manera eficaz (o alta) para que al momento de colocar un crédito se minimicen tales riesgos. Esta misma lógica se aplica para sus respectivas dimensiones.

Las entidades estudiadas fueron 6: Compartamos Financiera, Financiera ProEmpresa, Financiera Confianza, CrediScotia., Financiera Efectiva y Financiera Qapaq; en cada institución se hizo partícipe de un analista de crédito o analista de riesgo, gerente de riesgos y administrador de agencia, de tal manera que se obtengan datos fiables y de mucho valor para la investigación. A continuación, se muestran los resultados encontrados.

### **5.1.1. Políticas de créditos financieros**

Conforme con lo revisado en el marco teórico, las políticas de créditos financieros se basaron en 7 criterios: cultura de otorgamiento del crédito, principios de la política de crédito, funciones interrelacionadas en la organización, elementos diferenciales de concesión de crédito, resultados para cada política de crédito, formulación de una política de crédito y evaluación de una política de crédito. En la primera parte se muestran los resultados descriptivos para la variable y sus

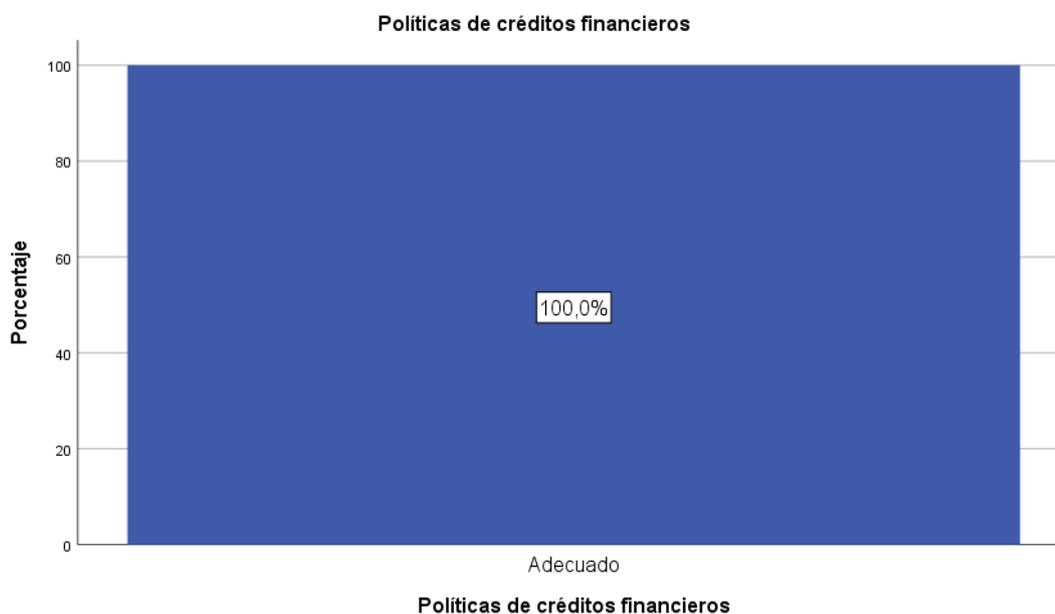
dimensiones, y en la segunda parte se hizo un resumen-análisis de las políticas crediticias según cada financiera estudiada.

#### 5.1.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 5  
*Resultados de la variable políticas de créditos financieros*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 1.* Resultados porcentuales de la variable políticas de créditos financieros.

#### **Interpretación:**

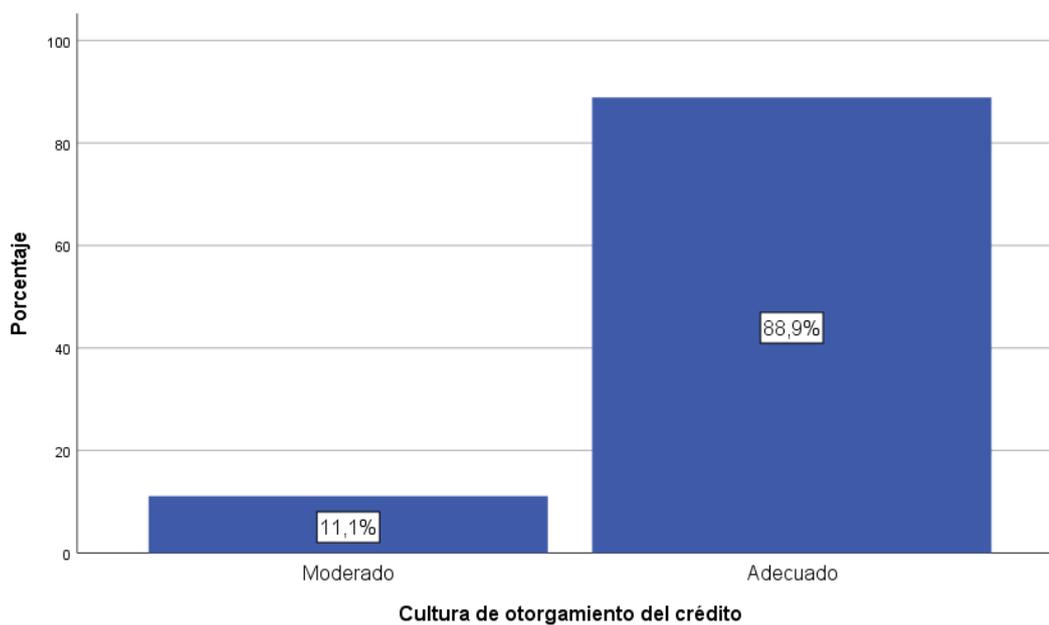
Las políticas de créditos financieros son adecuadas en las agencias de estudio. A pesar de haber identificado ciertas

falencias, propias de la naturaleza del sector, en términos generales, las políticas de cada agencia están bien establecidas para la promoción, evaluación, colocación, y otorgamiento de los créditos. Así como para la recuperación y manejo de clientes morosos.

Tabla 6  
*Resultados de la dimensión cultura de otorgamiento del crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	2	11.1
Adecuado	16	88.9
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 2.* Resultados porcentuales de la dimensión cultura de otorgamiento del crédito.

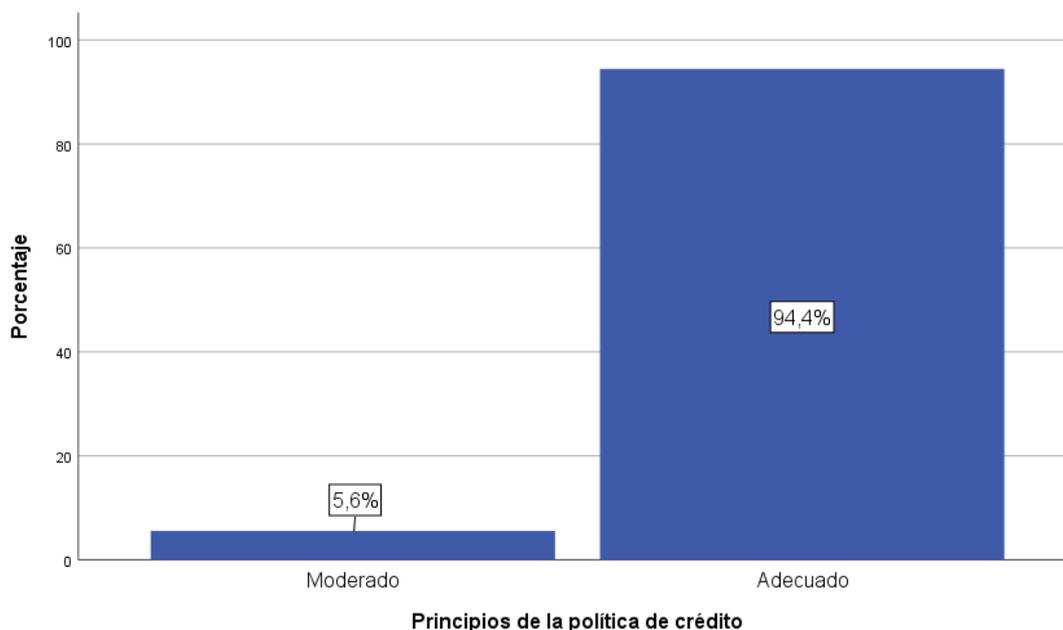
### **Interpretación:**

De acuerdo a lo señalado por los entrevistados, en las financieras estudiadas se tiene una adecuada cultura cuando se va a otorgar un crédito; es decir, en las instituciones crediticias se da un buen manejo para los plazos establecidos con respecto al seguimiento de cobranzas y problemas en retrasos de pagos; asimismo, se fomenta la cultura de pago. Además, las financieras promueven beneficios a los clientes que hacen un pago pronto o adelantado. De igual manera, las agencias evalúan estrictamente las necesidades y el interés del cliente de una manera realista y efectiva, esto se logra con una capacitación constante de los trabajadores. Finalmente, dentro de la cultura del otorgamiento de crédito siempre se toma en cuenta la disponibilidad de efectivo para realizar los respectivos desembolsos, y que los mismos se realicen oportunamente y garantizando las medidas de seguridad correspondientes. No obstante, algunos encuestados indicaron que la cultura fue moderada; es decir, ciertos aspectos necesitan de un mayor control o un tipo de mejora.

Tabla 7  
*Resultados de la dimensión principios de la política de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	1	5.6
Adecuado	17	94.4
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 3.* Resultados porcentuales de la dimensión principios de la política de crédito.

### **Interpretación:**

Los principios de política de crédito en las financieras fueron prevalentemente adecuados, solo el 5.6% lo indicó como moderado. Estos principios fundamentalmente se basaron en la estructura organizacional y las relaciones entre departamentos. En otras palabras, en las agencias se hace un buen fomento de las políticas entre los diferentes departamentos para otorgar un crédito y de tal manera se logre reducir la cartera de morosos. Asimismo, los resultados señalan que en las agencias se fomenta y evidencia un adecuado clima organizacional; que se da gracias a la existencia de una comunicación organizacional efectiva.

Tabla 8

*Resultados de la dimensión funciones interrelacionadas en la organización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 4.* Resultados porcentuales de la dimensión funciones interrelacionadas en la organización.

**Interpretación:**

Los resultados muestran que las funciones interrelacionadas en la organización en el área de compras, logística, Informática y área jurídica se encuentran establecidas de una manera adecuada. Toda vez que las financieras tienen políticas sólidas de promoción de créditos, de satisfacción de los colaboradores con respecto a sus materiales de trabajo (útiles y equipos adecuados), de capacitación constante en temas de colocación de créditos, de un

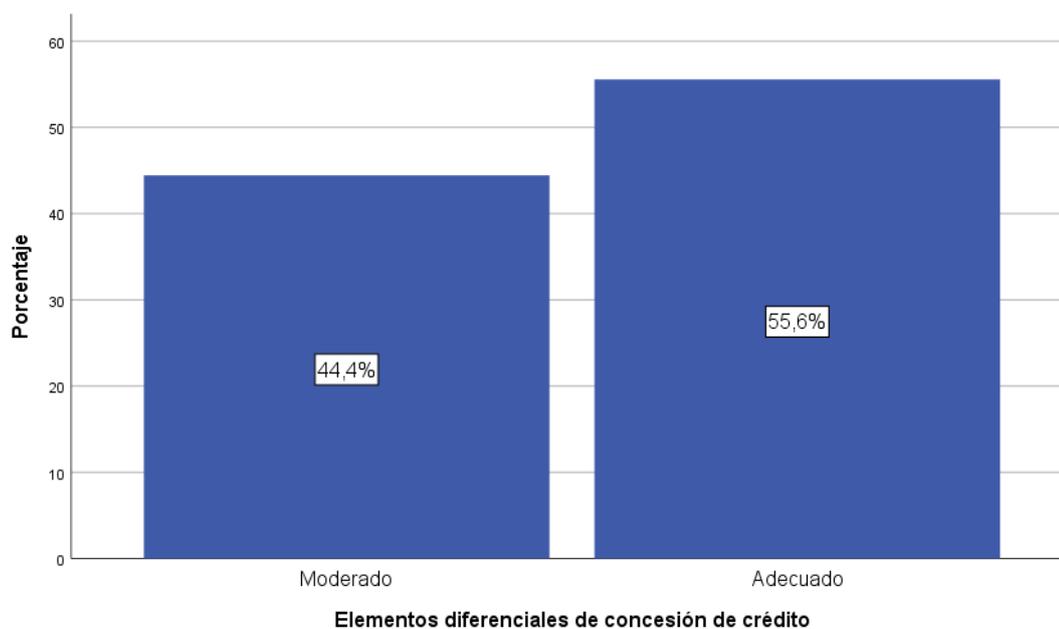
buen soporte informático, de procedimientos legales correctos para clientes morosos, y de proveerlas herramientas necesarias para las labores de recuperaciones de créditos.

Tabla 9

*Resultados de la dimensión elementos diferenciales de concesión de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	8	44.4
Adecuado	10	55.6
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 5.* Resultados porcentuales de la dimensión elementos diferenciales de concesión de crédito.

**Interpretación:**

Para la dimensión elementos diferenciales de concesión de crédito, se obtuvieron porcentajes similares para aquellos que lo indicaron como moderado y adecuado. Este resultado sostiene

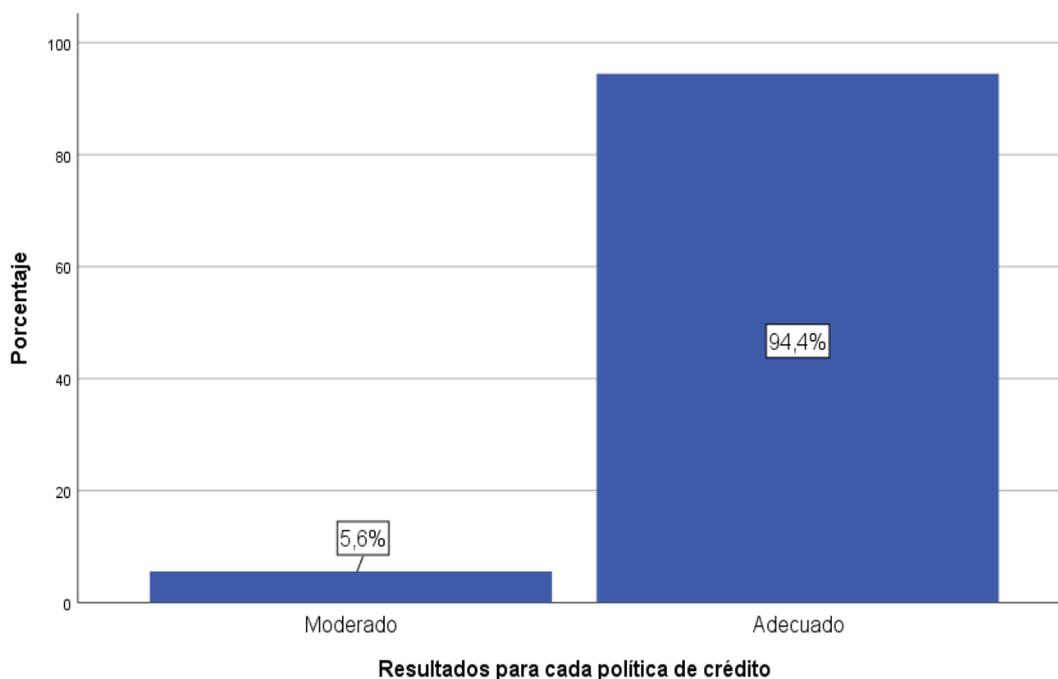
que los elementos diferenciales se encuentran dentro de políticas acertadas; sin embargo, tiene desajustes a la hora de aplicarlas, toda vez que las agencias estén concediendo créditos toman en cuenta de manera parcial su cobertura de mercado, o no se realice el mejor control para la disponibilidad de fondos. Asimismo, las metas a cumplir mensualmente sean algo excesivas y que el seguimiento de evaluación de un crédito no se realice de la manera más adecuada y óptima. En suma, las políticas crediticias con respecto a esta dimensión están correctamente formuladas; sin embargo, existen indicadores que pueden ser mejorados tomando en cuenta las distintas realidades en la que la financiera opera.

Tabla 10

*Resultados de la dimensión resultados para cada política de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	1	5.6
Adecuado	17	94.4
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 6.* Resultados porcentuales de la dimensión resultados para cada política de crédito.

### **Interpretación:**

De acuerdo a los encuestados, los resultados esperados para cada política de crédito, en las financieras, se da una manera adecuada. Esto quiere decir, las agencias poseen medidas preventivas para la mejora de sus cobranzas, y estas se realizan conforme a las posibilidades de la empresa . Además, que todos los trabajadores de distintos niveles laboran conjuntamente para detectar irregularidades en la documentación presentada por el cliente con el fin de involucrarse en el cumplimiento de las políticas.

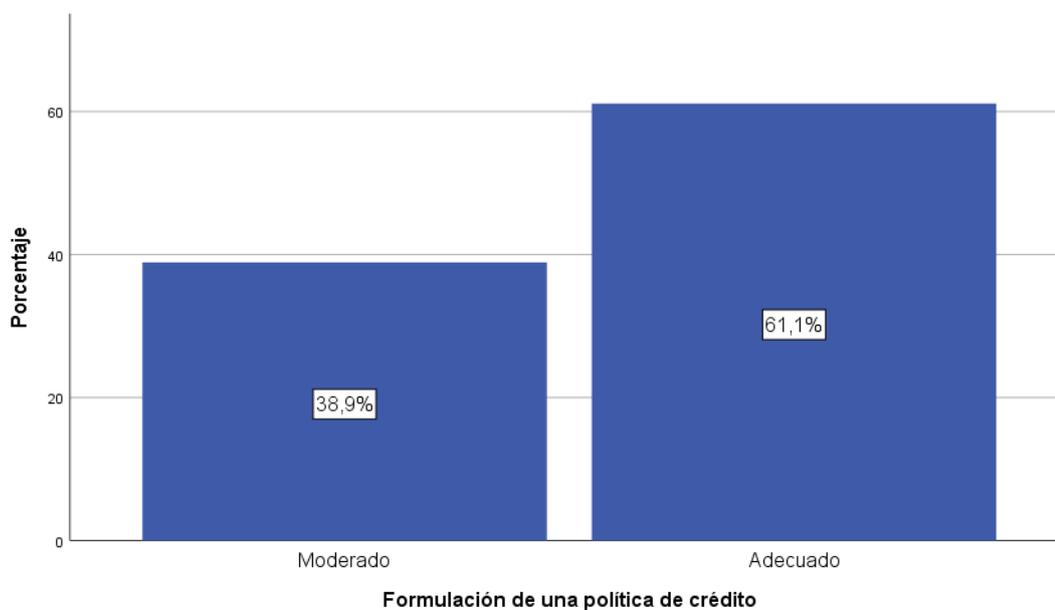
Tabla 11

*Resultados de la dimensión formulación de una política de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------	------------	----------------

Inadecuado	0	0.0
Moderado	7	38.9
Adecuado	11	61.1
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 7.* Resultados porcentuales de la dimensión formulación de una política de crédito.

### **Interpretación:**

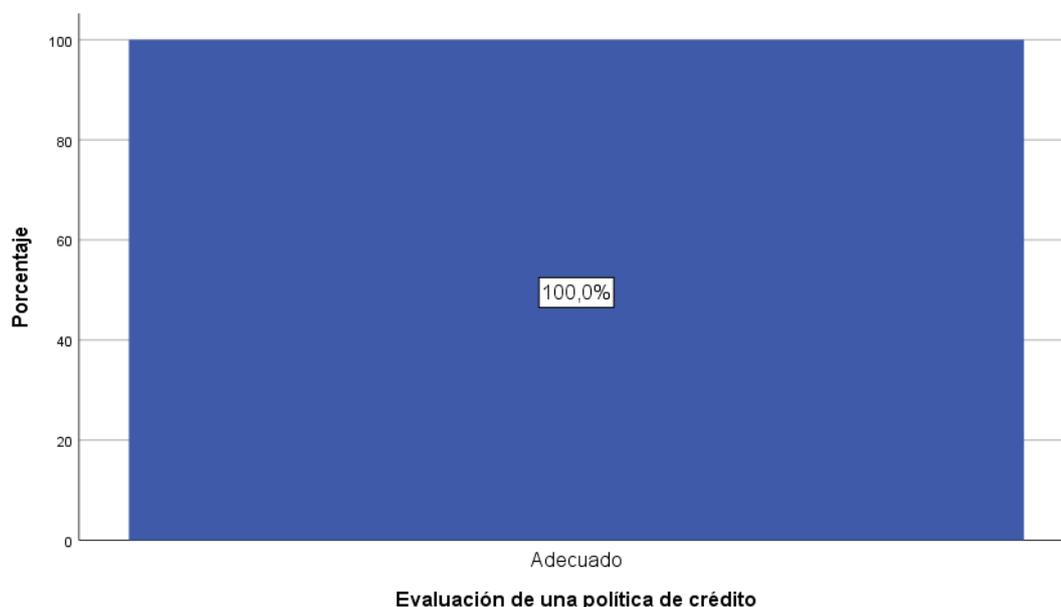
Los resultados para formulación de políticas de crédito, dieron en su mayoría, que su tratamiento es adecuado. Sin embargo, un porcentaje considerable mencionó algunas falencias de las políticas para este aspecto. Es así, a pesar de que las fechas de pagos estén bien definidas, y se incentive el pago puntual, se hace algo complicado lidiar con los clientes morosos, lo cual provoca la volatilidad de los niveles mora; por ello que se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.

Tabla 12

*Resultados de la dimensión evaluación de una política de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	0	0.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación



*Figura 8.* Resultados porcentuales de la dimensión evaluación de una política de crédito.

### **Interpretación:**

Los resultados de la evaluación de las políticas de crédito sostuvieron que estas se ejecutan adecuadamente en las financieras estudiadas. Específicamente menciona que, las agencias aprueban los créditos sustentado en una documentación estricta, considerando los límites de riesgo y el tipo de cliente y sus limitaciones financieras; de tal manera que se simulen créditos de calidad.

### ***5.1.1.2. Las políticas de créditos financieros***

#### ***Compartamos Financiera.***

Compartamos financiera opera en el mercado bajo tres productos los seguros, los ahorros y la colocación de créditos. En este último tiene una gama amplia y diferencia por el tipo de cliente, e objetivo del crédito, el sector que pertenecen y ciertas características particulares. Por ejemplo: los créditos individuales de consumo, para viviendas, los créditos para activos fijos de las empresas, para las Pyme, para el sector agro, un crédito especial y grupal que impulsa el desarrollo de las mujeres, entre otros. Cada uno de estos tipos de crédito debido a sus particularidades se rigen según sus propias políticas crediticias, es así que unos son más estrictos, exigen mayor documentación, requieren de un aval (crédito empresario), etc., mientras que otros son más flexibles (crédito individual o crédito súper fácil). Sin embargo, en términos generales la empresa se rige en base a que las políticas crediticias minimicen o supriman el riesgo de no recuperar el dinero prestado. Es así que, al realizar el análisis de sus políticas de riesgo crediticio, se encontró:

- ❖ Promueven el pago anticipado mediante renovación de crédito a fin de consolidar la relación cliente-empresa.

- ❖ Se aseguran de evaluar a los solicitantes de crédito según el monto solicitado y su solvencia financiera, así como de los antecedentes crediticios.
- ❖ Brindan un asesoramiento y seguimiento continuo por parte de los asesores de crédito.
- ❖ Brindan la facilidad de pagar y cobrar el crédito en otros bancos y financieras aliadas.
- ❖ Los requisitos mínimos para acceder a un crédito están correctamente establecidos (DNI, recibo de luz, RUC, boletas de pago, estados financieros, etc.).
- ❖ Las penalidades por incumplimiento del pago tienen un tratamiento diferente para montos menores y mayores a S/5000.00, y van acorde al número de días atrasados en una progresión ascendente,
- ❖ La financiera contempla los pagos anticipados y adelanto de cuotas con incentivos y modalidades a preferencia del cliente.

En suma, la empresa Compartamos Financiera dentro de sus políticas crediticias ha incorporado los criterios relacionados con el carácter del sujeto de crédito, su capacidad de pago, y los colaterales. Así mismo, junto al área legal de la empresa han desarrollado instrumentos de gestión (contratos) en los cuales se

estipula los deberes y derechos de ambas partes que lo celebran; a fin de que el cliente acreditado tome en cuenta las sanciones al incumplir con los pagos, y para la empresa represente un medio de validez frente a la falta ante el contrato.

### **Financiera ProEmpresa.**

La Financiera ProEmpresa, también cuenta con diversos productos orientados según las necesidades del cliente. Dentro de sus políticas de créditos financieros, se verificó: los beneficios de acceder a un crédito, la exigencia de documentación necesaria (DNI, RUC, título de propiedad, constancia de posesión, ficha registral de inscripción, etc.). Además, tienen la opción de tomar un seguro de desgravamen inherente al crédito, según lo exige la ley. Por otra parte, se ha observado que sus diferentes productos son regulados en distintas tasas de interés y también según sea moneda extranjera o nacional. De igual manera, se tiene establecido las penalidades de incumplimiento de cuotas pasadas las fechas de vencimiento, y estas son por intervalos de los días de mora, y según el monto de crédito desembolsado. Finalmente, ProEmpresa, hace hincapié con respecto a la información referida a riesgos, condiciones y beneficios de los servicios financieros; es decir, cuenta con los procedimientos necesarios cuando fallece el titular del crédito, presentación de solicitudes para los pagos anticipados de forma total o parcial, procedimientos para

devolución de pagos en exceso y procedimientos para el cronograma de pagos.

### **Financiera Confianza.**

La Financiera Confianza dentro de sus políticas, se encuentra las condiciones mínimas para solicitar préstamo, como no revisar el historial crediticio de la persona o empresa solicitante; además, de tener como mínimo 6 meses de funcionamiento o 6 meses de estar laborando sin interrupciones. Así mismo, se solicita la copia del DNI, documentos del negocio, garantías (colaterales), recibo de servicios, etc. También brindan la posibilidad de solicitar un seguro de desgravamen. Posee políticas con respecto a pagos adelantados y anticipados, en ambos casos el cliente se hace acreedor de beneficios como la reducción del monto de interés, clasificación crediticia positiva, etc. También cuenta con hojas de resumen para cada tipo de crédito, donde se especifica el plazo, el monto, la tasa de interés, las cuotas, las comisiones, el seguro, el tipo de seguro, los gastos adicionales, penalidades, cronograma, y toda la información necesaria para el cliente.

### **CrediScotia.**

En el caso de la empresa CrediScotia, para el otorgamiento de un crédito solicita la documentación necesaria (como boletas de pagos, recibo de luz o agua, propiedad del inmueble de ser el caso,

etc.). Asimismo, cuentan con una hoja estándar para solicitar un crédito, en la cual se especifican diversos puntos como: los datos del solicitante, información laboral, domiciliaria, referencias personales, detalles del producto a solicitar, sobre el seguro, y otros necesarios a fin de identificar al cliente. Además, también cuentan con una hoja resumen sobre el crédito, señalando puntos como la información del monto, su tasa de interés y el interés total a pagar según el número de cuotas, el monto de penalidades por día de paso a la fecha en cronograma. En el contrato de crédito, se establecen los plazos de pago, los criterios para el desembolso del crédito, la cancelación anticipada, las garantías, las fianzas, posibles actualizaciones de datos y posibles modificaciones del contrato según convenga en el pago.

Desde un aspecto más teórico, tiene fórmulas bien definidas para el cálculo de capitales amortizados, para el cálculo de las Tasas Efectivas mensual y anual, de la cuota mensual, de monto de interés por pago anticipado, con reducción de plazo o reducción de cuotas. En cuanto a sus procedimientos sobre futuros escenarios perjudiciales, la financiera cuenta con mecanismos para proceder ante muerte del titular del crédito, por desempleo involuntario causado por siniestro, para el ejercicio de fiadores y derechos de avales, y en caso se incumpla el pago de las obligaciones con efectos en reestructuración o refinanciamiento

de una deuda; finalmente, con respecto a la recuperación del crédito, la financiera cuenta con procesos para recuperar pagos no realizados e instancias a la que puede recurrir si se tiene alguna queja o reclamo.

**a. Financiera Efectiva.**

La financiera efectiva tiene la característica de enfocarse más en el préstamo para la compra de electrodomésticos, en este caso, para acceder a un crédito, se revisa principalmente el historial crediticio del solicitante, su solvencia económica y la capacidad de pago que tiene. Es decir, siempre existe una evaluación crediticia de por medio. Los requisitos básicos que se solicita son: sustento de ingresos, DNI, boletas de pagos, recibo de luz o agua. De igual manera, tiene bien establecidos las cuotas, los pagos, las mensualidades, las penalidades, los gastos y seguros propios de la solicitud de un crédito. Dentro de su contrata de servicios, se especifica claramente las principales obligaciones y consideraciones del cliente y la financiera.

**b. Financiera Qapaq.**

En lo que concierne a esta empresa, de similar manera a las demás, sus políticas de crédito se enfocan en la cultura de otorgamiento del crédito de los solicitantes, como la solicitud y evaluación de requisitos mínimos, la solvencia, su historial

crediticio, la capacidad de pago, las garantías necesarias, entre otros. Toda vez que pone en conocimiento al cliente sobre las penalidades si llega a incurrir en la demora de la cuota mensual, o del pago del incumplimiento del crédito. Asimismo, cuenta con sus propios modelos de cálculos de las cuotas mensuales, del monto de interés ante pagos anticipados, los beneficios ante pagos adelantados, las moras por incumplimiento de pagos, etc. También cuenta con un contrato donde se establecen todas las cláusulas, obligaciones y derechos del cliente y la empresa, al celebrar el otorgamiento de un crédito.

### c. Riesgos crediticios

Los riesgos crediticos se midieron en función al carácter de sujeto de crédito, la capacidad de pago de los clientes, el capital disponible, las acciones colaterales, y las condiciones cíclicas propias de la economía. En las tablas que siguen se muestran los resultados según los encuestados en las financieras de estudio.

Tabla 13  
Resultados de la variable riesgos crediticios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	0	0
Alto	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 9.* Resultados porcentuales de la variable riesgos crediticios.

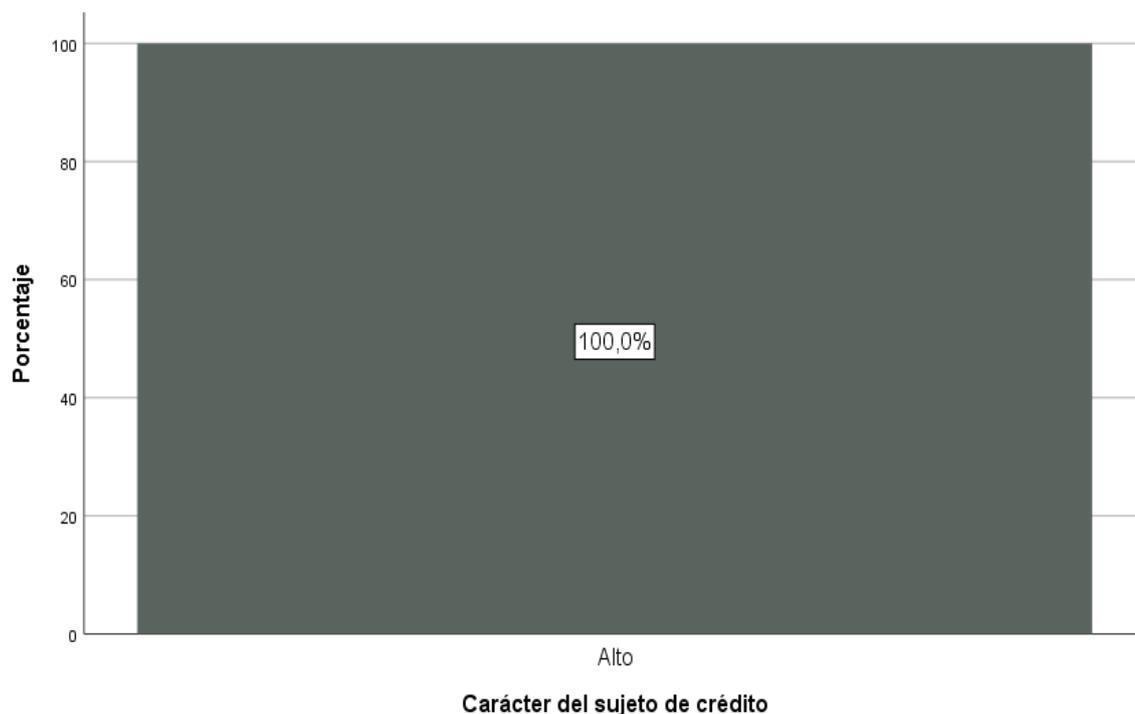
De manera general, para la variable riesgos crediticios se halló que las políticas para minimizarlas se encuentran en un nivel alto. Toda vez que las instituciones financieras son estrictos al evaluar al sujeto solicitante del crédito, su capacidad de pago, el capital con cuenta, las garantías que se le exige, y las condiciones cíclicas que favorecen o desfavorecen el otorgamiento crediticio. A pesar de este buen resultado, en ciertos indicadores se encontraron ciertas falencias que se deben a la falta de control y manejo de las políticas de la empresa.

Tabla 14

*Resultados de la dimensión carácter del sujeto de crédito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Medio	0	0.0
Alto	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 10.* Resultados porcentuales de la dimensión carácter del sujeto de crédito.

### **Interpretación:**

Se encontró que, en las financieras el carácter del sujeto de crédito tuvo un nivel alto. Es decir, para minimizar los riesgos crediticios, las agencias evalúan adecuadamente la solvencia moral y reputación financiera de los posibles acreditados, verificando el compromiso del solicitante, su respectivo historial crediticio y el tiempo de labores (en caso de persona natural) u operaciones (en caso de persona jurídica) para otorgar el crédito.

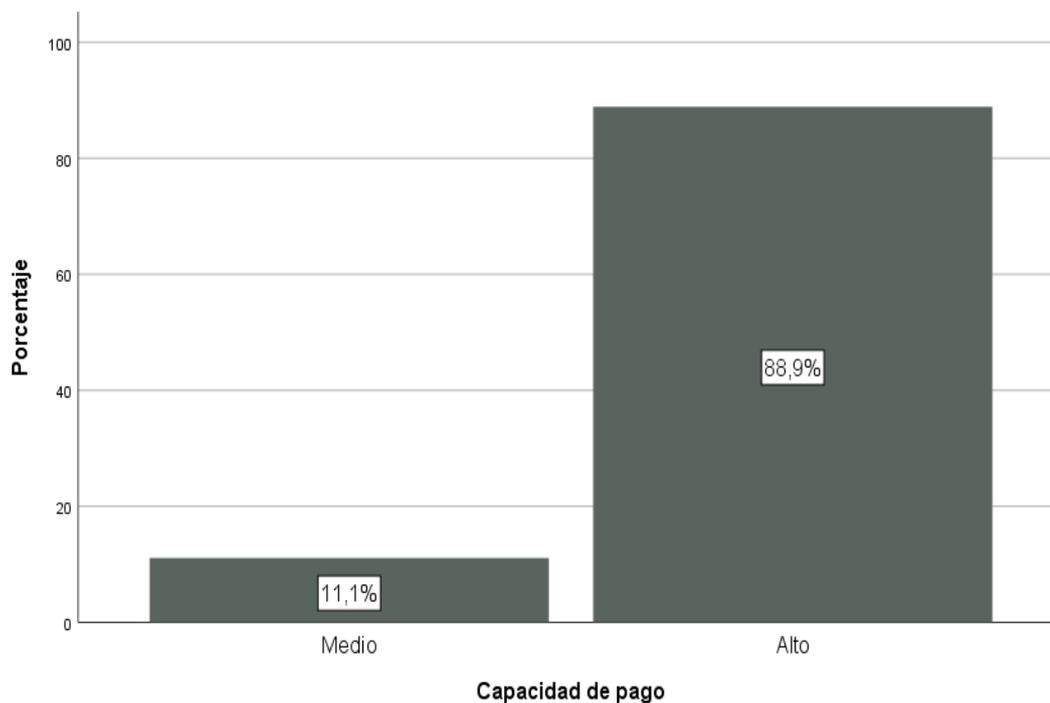
Tabla 15

### *Resultados de la dimensión capacidad de pago*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------	------------	----------------

Bajo	0	0.0
Medio	2	11.1
Alto	16	88.9
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.



*Figura 11.* Resultados porcentuales de la dimensión capacidad de pago.

### **Interpretación:**

La dimensión capacidad de pago tuvo prevalencia en un nivel alto. Es decir, las agencias verifican apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito mediante el cálculo de ratios específicos y flujos de ingreso; ello con la finalidad de verifica que los ingresos de los clientes sean apropiados para el límite de crédito a acceder y su posterior pago sin problemas. No obstante, hubo un porcentaje que indicó a estos aspectos como

moderados; es decir, tienen ciertas falencias o no se aplican de la mejor manera en ocasiones.

Tabla 16  
*Resultados de la dimensión capital de la empresa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Medio	0	0.0
Alto	18	100.0
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación

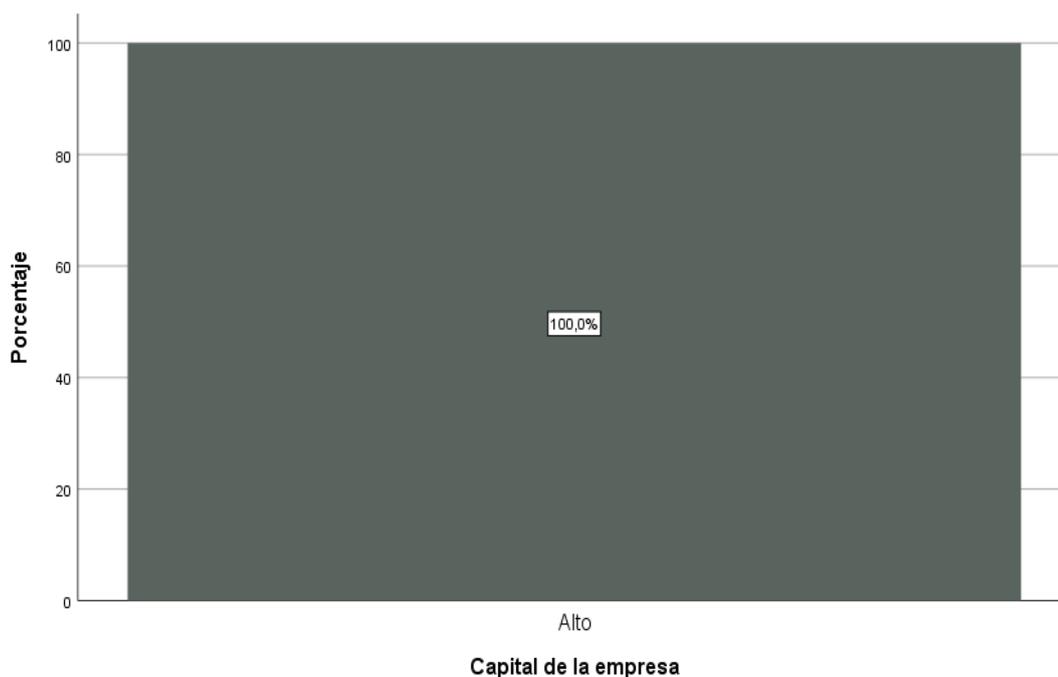


Figura 12. Resultados porcentuales de la dimensión capital de la empresa.

### **Interpretación:**

Con la finalidad de mitigar el riesgo al momento de otorgar un crédito. Las financieras que fueron estudiadas tuvieron un alto nivel en cuanto a la evaluación del capital de la persona o empresa solicitante. Es decir, se evalúa estrictamente el origen de los ingresos del cliente y su relación con el monto de crédito solicitado, también se evalúa la capacidad de pago y

endeudamiento; además los asesores procuran mantener límites en el apalancamiento del crédito, y las actividades para la cobranza se realizan de manera efectiva.

Tabla 17  
*Resultados de la dimensión garantías*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Medio	4	22.2
Alto	14	77.8
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.

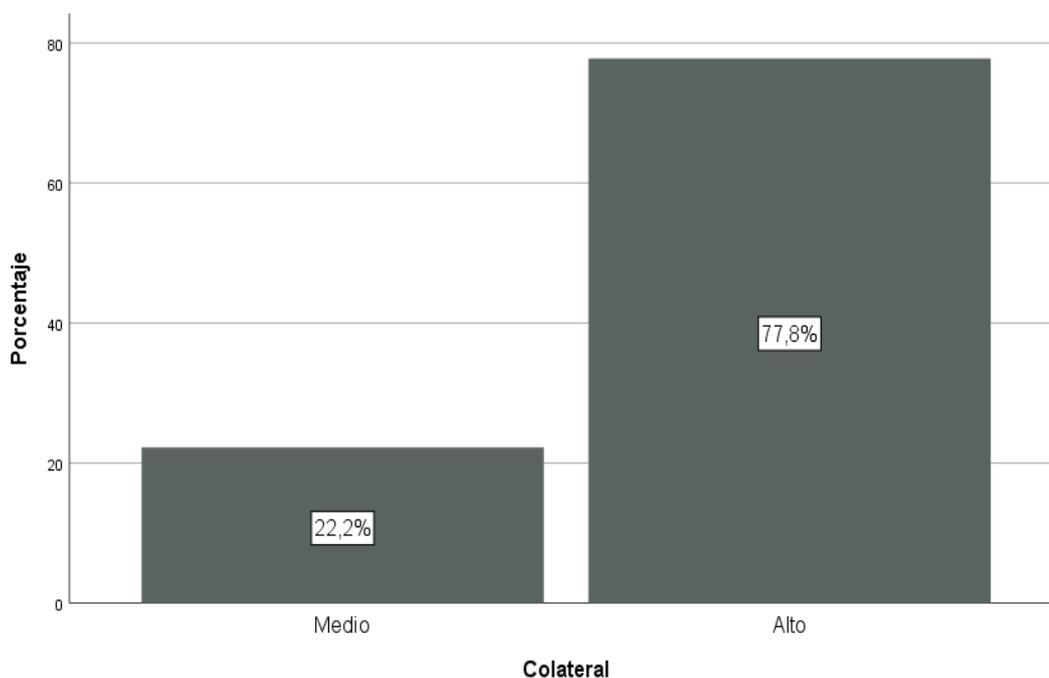


Figura 13. Resultados porcentuales de la dimensión garantías.

#### **Interpretación:**

La dimensión garantías o colateral, se refiere a la garantía de crédito y la garantía por parte de un tercero. Los resultados muestran que el nivel fue alto, con un porcentaje a tomar en

cuenta que lo colocó en un nivel medio. En otras palabras, se exige que el cliente tenga un aval u otros tipos de garantías presentadas; sin embargo, en el proceso de su verificación y aceptación de la garantía, en ocasiones se comenten errores, lo que se traduce en clientes morosos a futuro.

Tabla 18  
*Resultados de la dimensión condiciones cíclicas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Medio	5	27.8
Alto	13	72.2
Total	18	100.0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario de investigación.

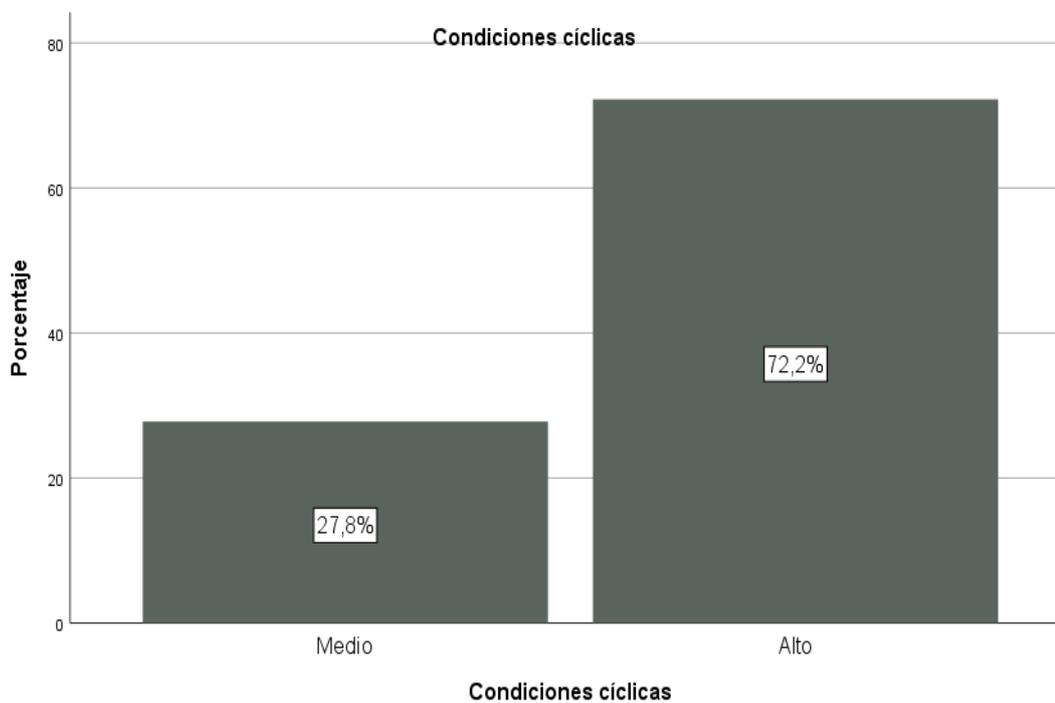


Figura 14. Resultados porcentuales de la dimensión condiciones cíclicas.

**Interpretación:**

Para las condiciones cíclicas, el mayor porcentaje indicó un nivel alto, además que el 27.8% lo señaló en un nivel medio. Es decir, las financieras toman en cuenta los ciclos económicos y la coyuntura actual para ser más flexibles o estrictos con el otorgamiento de créditos. En otras palabras, se evalúa apropiadamente la capacidad del cliente para generar ingresos y las condiciones favorables o desfavorables que condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito.

Para las condiciones cíclicas, el mayor porcentaje indicó un nivel alto, además que el 27.8% lo señaló en un nivel medio. Es decir, las financieras toman en cuenta los ciclos económicos y la coyuntura actual para ser más flexibles o estrictos con el otorgamiento de créditos. En otras palabras, se evalúa apropiadamente la capacidad del cliente para generar ingresos y las condiciones favorables o desfavorables que condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito.

**5.2. Contrastación de hipótesis**

Una vez se detallaron los resultados, se procedió a realizar las pruebas de las hipótesis. Como la investigación es de nivel correlacional, se hizo uso de un estadístico que mida la asociación entre las variables de estudio. Es así que se escogió la prueba Tau

b de Kendall, ya que las variables son de carácter ordinal. Por otro lado, para que el contraste de las hipótesis se ejecute apropiadamente se siguieron los siguientes pasos:

- i. Establecer la hipótesis de prueba
- ii. Determinar las hipótesis estadísticas (nula y alterna)
- iii. Establecer el nivel de riesgo
- iv. Realizar la prueba Tau b de Kendall con la ayuda de un software estadístico.
- v. Indicar la regla de aceptación o rechaza de la hipótesis
- vi. Desarrollar el análisis y la conclusión según la data obtenida.

### **5.2.1. Prueba de la hipótesis general**

La hipótesis general señala que: Las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019.

❖ Hipótesis estadísticas:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de las entidades financieras y los riesgos crediticios.
- Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de las entidades financieras y los riesgos crediticios.

❖ Nivel de riesgo:

❖ Prueba estadística:

Tabla 19

*Contraste de la hipótesis general*

	Tau b de Kendall	Riesgos crediticios
Políticas de créditos financieros	Coefficiente de correlación	0.567
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	18

❖ Regla de decisión: Si el nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall es menor al nivel de riesgo ( $<0.05$ ), indica que existe un grado de relación. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva.

❖ Análisis y conclusión: De acuerdo con la Tabla 19, el nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall fue de 0.002, valor inferior al , afirmando que la relación es significativa y no producto del azar. Asimismo, el signo del coeficiente de correlación fue 0.567, su signo confirma la relación positiva. Por lo tanto, la relación entre las políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019 es positiva y significativa.

### 5.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

La primera hipótesis específica menciona que: Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el carácter del sujeto de crédito de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

## ❖ Hipótesis estadísticas:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de créditos y el carácter del sujeto de crédito.
- Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de créditos y el carácter del sujeto de crédito.

## ❖ Nivel de riesgo:

## ❖ Prueba estadística:

Tabla 20

*Contraste de la primera hipótesis estadística*

Tau_b de Kendall	Carácter del sujeto de crédito	
Políticas de créditos financieros	Coeficiente de correlación	0.391
	Sig. (bilateral)	0.038
	N	18

- ❖ Regla de decisión: Si el nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall es menor al nivel de riesgo ( $<0.05$ ), indica que existe un grado de relación. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva.
- ❖ Análisis y conclusión: El valor de significancia de la prueba fue de 0.038, valor inferior a 0.05; por tanto, existe relación. Además, el signo confirma que la relación es positiva. Es

decir, las políticas de créditos de las entidades financieras de Huancayo, 2019, tienen una relación positiva con el carácter del sujeto de crédito.

### 5.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

La segunda hipótesis sostiene que: Las políticas de créditos tienen una relación positiva con la capacidad de pago de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

❖ Hipótesis estadísticas:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de créditos y la capacidad de pago de los solicitantes.
- Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de créditos y la capacidad de pago de los solicitantes.

❖ Nivel de riesgo:

❖ Prueba estadística:

Tabla 21  
*Contraste de la segunda hipótesis específica*

	Tau_b de Kendall	Capacidad de pago
Políticas de créditos financieros	Coefficiente de correlación	0.472
	Sig. (bilateral)	0.012
	N	18

❖ Regla de decisión: Si el nivel de significancia de la prueba

Tau b de Kendall es menor al nivel de riesgo ( $<0.05$ ), indica

que existe un grado de relación. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva, caso contrario la relación es negativa.

- ❖ **Análisis y conclusión:** El nivel de significancia de la prueba fue 0.012, valor menor a 0.05; es decir, existe relación entre las variables. Asimismo, el signo positivo del coeficiente confirma la relación directa. Por lo tanto, las políticas de créditos tienen una relación positiva con la capacidad de pago de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

#### **5.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica**

La tercera hipótesis señala que: Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el capital de la empresa de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

- ❖ **Hipótesis estadísticas:**
  - Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de créditos y el capital de los solicitantes.
  - Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de créditos y el capital de los solicitantes.
- ❖ **Nivel de riesgo:**
- ❖ **Prueba estadística:**

Tabla 22  
*Contraste de la tercera hipótesis estadística*

Tau_b de Kendall		Capital de la empresa
Políticas de créditos financieros	Coefficiente de correlación	0.501
	Sig. (bilateral)	0.010
	N	18

i. Regla de decisión: Si el nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall es menor al nivel de riesgo ( $<0.05$ ), indica que existe un grado de relación. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva, caso contrario la relación es negativa.

ii. Análisis y conclusión: Se halló un nivel de significancia de 0.010, valor menor al 0.05. Además, el signo confirma que la relación es positiva. En suma, en las entidades financieras de Huancayo, 2019, sus políticas de créditos tienen se relacionan positivamente con el capital de la empresa o del sujeto solicitante del crédito.

#### 5.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica

La cuarta hipótesis indica que: Las políticas de créditos tienen una relación positiva con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

❖ Hipótesis estadísticas:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de créditos y la dimensión garantías.

- Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de créditos y la dimensión garantías.

❖ Nivel de riesgo:

❖ Prueba estadística:

Tabla 23

*Contraste de la cuarta hipótesis estadística*

Tau_b de Kendall		Garantías
Políticas de créditos financieros	Coeficiente de correlación	0.034
	Sig. (bilateral)	0.866
	N	18

- ❖ Regla de decisión: Si el nivel de significancia de la prueba Tau b de Kendall es menor al nivel de riesgo ( $<0.05$ ), indica que existe un grado de relación. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva, caso contrario la relación es negativa.
- ❖ Análisis y conclusión: Se obtuvo un nivel de significancia de  $0.866 > 0.05$ , y un coeficiente de 0.034. Es decir, no existe relación significativa. Por lo tanto, las políticas de créditos no tienen una relación significativa con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019. Además, se evidenció un grado bajo de relación positiva.

### 5.2.6. Prueba de la quinta hipótesis específica

La quinta hipótesis menciona que: Las políticas de créditos tienen una relación positiva con las condiciones cíclicas de las entidades financieras de Huancayo, 2019.

❖ Hipótesis estadísticas:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las políticas de créditos y las condiciones cíclicas.
- Hipótesis alterna: Existe relación entre las políticas de créditos y las condiciones cíclicas.

❖ Nivel de riesgo:

❖ Prueba estadística:

Tabla 24  
*Contraste de la quinta hipótesis específica*

Tau_b de Kendall		Condiciones cíclicas
Políticas de créditos financieros	Coefficiente de correlación	-0.121
	Sig. (bilateral)	0.522
	N	18

- ❖ Regla de decisión: Si la significancia de la prueba Tau b de Kendall es menor a 0.05, se acepta la hipótesis del investigador. Además, si el coeficiente tiene signo positivo, la relación es directa o positiva, caso contrario la relación es negativa.

- ❖ **Análisis y conclusión:** Se obtuvo una significancia de  $0.522 > 0.05$  y un coeficiente con signo negativo. Por lo tanto, según los datos obtenidos, en las entidades financieras de Huancayo, 2019, las políticas de créditos no tienen una relación positiva ni significativa con las condiciones cíclicas.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación se evidenció que las políticas de riesgo se relacionan de manera directa y significativa con el riesgo crediticio; tal como lo menciona Añez (2004) la política de crédito es un factor interno determinante del riesgo crediticio en la entidad, y como tal está en el poder de la propia empresa mejorar sus políticas ante posibles deficiencias. Este resultado dentro de la lógica de todo profesional en la ciencias contables y económicas pareciera ser evidente, ya que, definitivamente los instrumentos de política crediticia están elaborados con la finalidad de disminuir el riesgo de no recuperar el monto acreditado; sin embargo, en muchas instituciones sus políticas no se ajustan a las necesidades ni realidad de los clientes, por lo que resultan siendo documentos que no permiten lograr el objetivo trazado. Dicho de otra manera, las entidades financieras tienen que establecer todos los criterios necesarios para la evaluación crediticia de sus clientes con el objetivo de determinar su nivel de riesgo al que están expuestos día a día (ESAN, 2016). Es así que, contar con un plan de riesgo es crucial, y como lo indica Chongo (2017) un adecuado plan de riesgo de créditos logra que la empresa cuente con una gestión efectiva y eficaz de los recursos, además de aumentar su liquidez y capital debido a los bajos índices de morosidad a lograr. Ya que las políticas de créditos se tratan de lineamientos técnicos para brindar facilidades de pago a los clientes, la cual implica el tipo de crédito, las condiciones y sus normas (ESAN, 2016), las financieras deben de contar con políticas bien definidas para controlar las provisiones de las posibles pérdidas e incrementar la eficiencia de sus costos (Urbina, 2017).

La estrecha relación entre las políticas de crédito y el riesgo crediticio, también lo evidenció Chipana (2018) cuyo estudio en la financiera Credinka en Puno, concluyó que una inadecuada política de créditos se da a causa del procedimiento incorrecto de las fases para el otorgamiento crediticio, como la evaluación errónea, llegando a tener clientes que presenten la morosidad, dependiendo de diferentes aspectos como: la incapacidad de pago, no cuenta con la voluntad, fracaso organizacional o con un incorrecto uso del crédito, todo esto es producto de una ineficiente evaluación de créditos. Sin embargo, no todos los créditos brindados por la financiera fueron regidos por las políticas crediticias, ya que debido a ineficiente análisis y criterio profesional realizado por el asesor, existe un riesgo de no recuperar los créditos si no se cumple con la normativa establecida cuando se va a brindar los créditos. En suma, una política de créditos deficiente o la mala ejecución de buenas políticas no producirán los resultados esperados por la empresa (ESAN, 2016). De similar manera, Ticse (2015), en su estudio para la financiera Edyficar de Huancayo sostuvo que la relevancia para la recuperación de los créditos es contar con políticas que puedan brindar garantías del cumplimiento de los compromisos contraídos por los usuarios, buscando que se mantenga una cartera sólida, diversificada y sólida. Por su lado, Morales (2007), en su estudio para las entidades bancarias en Guatemala encontró que una política preventiva para el otorgamiento de crédito aumenta la posibilidad de resolver los problemas de gestión del riesgo de crédito de manera planificada y reduce la necesidad de acciones correctivas. Otra evidencia la plasmó Ferrel (2016) en su estudio para la financiera Crediscotia, en Trujillo, encontrando que la principal razón de que una empresa tenga riesgo crediticio, se encuentra en la falta de políticas crediticias y la

falta de capacitación de los consultores de crédito, las cuales que afectan el incumplimiento de la deuda de las financieras, porque este es el paso principal en la apertura del crédito y su impacto en las empresas de crédito. El efecto se verá cuando el pago se realice en la fecha indicada, lo que se debe a la mala valoración del cliente en algunos casos. Para finalizar, y en palabras de Ávila y Marin (2019) aplicar políticas crediticias necesarias y complementarias para la gestión de riesgos crediticios tienen influencia en la reducción de los morosos en los centros financieros.

De lo descrito se infiere la importancia de las políticas crediticias dentro de una institución, siguiendo la ley de transitividad de la teoría matemática, las políticas de crédito influyen sobre el nivel de riesgo; y a su vez, el nivel de riesgo genera menor tasa de morosidad, generando mayor liquidez e ingresos a la empresa; entonces las buenas políticas de riesgo crediticio favorecen el desempeño de la empresa. Es decir, las políticas de crédito no solo afectan a un sector de la empresa, ya que al estar interrelacionado dentro de un sistema holístico las relaciones de causa y efecto entre todos los elementos es inevitable, toda vez que la importancia de las políticas de riesgos abarca un campo más amplio y tiene relación con otras áreas dentro de las microfinancieras, así lo demostró el trabajo de Ogoro y Arvin (2016), cuya investigación encontró que las políticas crediticias de préstamo y crédito influyen en un 80% sobre el desempeño de las empresas financieras. Otra evidencia la establece Alfaro (2016), una mala gestión en las políticas de crédito determina malos indicadores sobre la situación económica y financiera de una institución. De similar manera, Cumpa (2019) sostuvo: conforme mejoren las políticas de crédito en una institución financiera se reduce la morosidad de los clientes. Por su lado, Raymundo y Rodríguez

(2016) concluyeron: a mejor entendimiento control y aplicación de las políticas de colocaciones de crédito en la entidad, menor es el riesgo crediticio, por lo tanto, es necesario orientar mejor a los asesores para que la aplicación de las políticas de colocaciones sea más eficaz y con ello el riesgo crediticio se reduzca en la entidad. Asimismo, Horne y Wachowicz (2010) indican que las políticas de gestión de créditos de los clientes influyen en el nivel de cuentas por cobrar de una organización, lo cual permite la maximización de los beneficios de una empresa (Santandreu, 2009).

La investigación también se enfocó en determinar la relación entre las políticas de riesgo y las dimensiones del riesgo crediticio. En primer lugar, se evidenció que el carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago y el capital de la empresa se relacionan positivamente con la política de riesgos crediticios. Para Castillo Martínez (2010) determinar la capacidad de pago de una persona solicitante a crédito es uno de los pilares iniciales para que se le otorgue el crédito, si el analista no realiza ni pronostica bien el flujo de caja de la persona o empresa, y concluye que la capacidad de pago es buena, cuando en verdad no lo es, elevará el riesgo a que el crédito tenga problemas en su devolución, o en el peor de los casos no logre recuperarse. Por ello, y siguiendo a Bodie y Merton (1999), Lara (2008) y Castaño (2008), la capacidad de pago se deberá determinar a través de un análisis financiero exhaustivo de la persona que solicita el crédito, esto amerita conocer la volatilidad de las utilidades generadas, el flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago de la empresa. Asimismo, se deben de tomar en cuenta el compromiso de pago, la solvencia moral, económica, la reputación crediticia y en caso de ser una empresa, el tiempo y desempeño que lleva en el mercado. En el análisis de las políticas de las financieras estudiadas, se evidenció

que, si toman en cuenta estos aspectos, concluyendo que sus políticas con respecto al carácter del sujeto se encuentran correctamente establecidas en la ciudad de Huancayo. A modo de resumen, y siguiendo a Brito (2012) un acreditado insolvente es fuente riesgosa para la cadena de valor, si estos no son correctamente evaluados y vigilados, desencadenarán problemas de estructura que podrían conllevar a momentos financieros delicados que en cierto punto las empresas no pueden superar.

Con respecto a la capital de la empresa y las políticas de crédito, se encontró que entre estas dos variables la relación es significativa y positiva; es decir, mejores o más adecuadas políticas de crédito, toman en cuenta el flujo de efectivo de la persona o empresa, la volatilidad de las utilidades, y un análisis financiero riguroso. De estos 3 aspectos, y conforme al análisis de las políticas de las financieras, el más importante para la gestión de créditos personales es el análisis de la situación financiera de la persona; y si se trata de créditos empresariales, los tres aspectos son observados de manera rigurosa. Esto mismo lo afirma Lara (2008), mencionando que la evaluación del capital sirve para conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo de la misma, conocer su capacidad de pago permite realizar el ratio de endeudamiento estimado de manera correcta y dar a conocer a la empresa a lo que se está enfrentando. Esto se apoya no solo con el área de créditos, sino también de otras áreas, en tanto, para una buena política crediticia las empresas deben de contar con fuentes y canales que le brinden la información necesaria para una correcta evaluación, así también debe de contar con métodos de análisis rigurosos que ayudan a minimizar el riesgo por incumplimiento de pago (ESAN, 2016).

En la investigación se determinó que la dimensión garantías y las condiciones cíclicas son factores que deben de tomarse en cuenta para el otorgamiento de un crédito; sin embargo, los resultados mostraron que entre dichas variables y las políticas de riesgo crediticio no hubo una relación significativa. Esta contradicción se debe principalmente a dos factores: i) las condiciones cíclicas no están establecidos en la documentación; es decir, es el analista de crédito, quien tomando en cuenta la coyuntura nacional, es más o menos estricto con el otorgamiento del crédito. Para Lara (2008), las condiciones del ciclo económico, son elementos importantes para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico; y si se otorga crédito a aquellas con mayor volatilidad se estaría aumentando el nivel de riesgo. Como la situación actual, previo a la crisis sanitaria mundial, las microfinancieras eran más flexibles al otorgar un crédito, la documentación que un trabajador independiente presentaba consistía: DNI, recibo de luz, declaración jurada de ingresos, evidencia del lugar de trabajo, como básicos. Ahora con la crisis sanitaria, la documentación aumentó ahora se exige la evidencia de boletas, transferencias, contratos, y su control y verificación son más exhaustivas. Estas políticas fueron rediseñadas de modo que se puedan ajustar a la realidad actual; pero como fue mencionado, en las políticas anteriores las entidades financieras no contemplaban rigurosamente este aspecto. Dentro de este mismo problema, se encuentra que las microfinancieras deben determinar y conocer mejor a sus potenciales clientes; además de proponer o ajustar nuevas políticas o las ya existentes según la realidad del solicitante; tal como menciona Rivera (2016), cuyo trabajo para el sector agrícola, indicó que la realidad del otorgamiento de créditos

agrícolas es muy compleja dado que los motivos de retrasos en los pagos de cuotas son muy variados, por ello se requiere mejorar la gestión de los créditos para mejorar la calidad de cartera de clientes de la entidad evaluada en un largo plazo, con ello se podrá reducir la morosidad y el riesgo crediticio de la misma.

El segundo factor, se trata de ii) las garantías que se exige a los solicitantes, no son corroboradas de manera estricta. Esta política si se encuentra establecida por la empresa y es más riguroso cuanto mayor sea el crédito a otorgar; no obstante, el problema no radica en ello, radica en aquellos montos pequeños, en que necesitan de tener un garante y no se les solicita, o existe deficiencias en su control. En palabras de Lara (2008) la función de un garantía es cubrir el crédito otorgado y minimizar el riesgo de pérdida; toda vez que en caso de incumplimiento del crédito, la garantía dejada debe cubrir el préstamo para así el prestamista recupere lo otorgado.

A modo de conclusión, toda entidad financiera debe determinar las condiciones que serán empleadas para la evaluación de los clientes y establecer el rango de riesgo al que se expondrá cada crédito. Los problemas identificados en las financieras se ubicaron en la evaluación de un crédito, ya que muchas veces se pasan por alto el propósito exacto del crédito, muchas veces se hace uso del término “para capital de trabajo” (en caso de las empresas), pero lo que no se determina bien es el destino de los fondos, perdiendo calidad en la administración y evaluación del crédito. Otro problema se encuentra en las vías de repago de un crédito, no se tiene la certeza de las fuentes de ingreso o de las garantías, entre otros. Como lo dice Morales (2007), las organizaciones financieras que no tienen el control adecuado de sus niveles de morosidad, en efecto aumentan los precios de operación y no mejoran los términos

financieros para su clientela, consiguiendo una desventaja en la competencia. Es así que, una institución de microfinanzas con una política de riesgos de créditos eficaz, cuentan con una probabilidad menor de verse sorprendidas por las fallas inesperadas y lo más probable construir una credibilidad en el mercado y así las oportunidades sean capitalizadas. El núcleo de la gestión y política de riesgos crediticios de nuevas oportunidades se basa en decisiones inteligentes sobre cuántos riesgos se pueden tolerar, cómo mitigar los intolerables, y como controlar los riesgos verdaderos que resultan ser partícipes del negocio; de tal manera, que el desempeño de la empresa sea el esperado y los niveles de morosidad se reduzcan.

## CONCLUSIONES

1.-Las políticas crediticias se refieren a las líneas técnicas con los que cuenta la entidad financiera, a fin de brindar una correcta evaluación y facilidades de pago al cliente. Esta política abarca el establecimiento de la selección crediticia, la normativa del crédito y los términos crediticios. Dicho de otra manera, la política de crédito de una organización brinda ciertas pautas para establecer si puede concederse el crédito a un cliente y el monto que va a recibir. La institución debe ocuparse de los estándares crediticios establecidos, al igual del empleo correcto de los estándares cuando se toman decisiones crediticias, todo con la finalidad de mitigar el riesgo de crédito que podría causar severos daños y mala imagen institucional a la empresa. Dentro de la investigación se analizaron a 6 entidades financieras, de las cuales se concluyó que la relación entre las políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019 es positiva y significativa ( $\text{sig.}=0.002$ , coeficiente Tau  $b=0.567$ ). Es decir, mejores políticas de crédito garantizan una buena gestión del riesgo crediticio. Además, se encontró que las políticas de crédito en cada financiera siguen un patrón similar, evidenciando diferencias en sus tasas de interés, monto por penalidades, exigencia de documentos, entre otros. Dicho de otra manera, políticas de riesgo crediticio inadecuadas conducirá a un análisis incorrecto del crédito concedido a los clientes, lo que se traducirá en una mayor tasa de morosidad, y el comité de crédito casi No hay supervisión y revisión del caso, la implementación de estas políticas no es oportuna, por lo que el ejecutivo

empresarial debe realizar verificaciones correctas y adecuadas en los documentos que sustentan el expediente crediticio antes del pago.

2.- La investigación encontró que las políticas de créditos financieros de las entidades financieras de Huancayo, 2019, tienen una relación positiva y significativa con el carácter del sujeto de crédito ( $\text{sig.}=0.0038$ , coeficiente Tau  $b=0.391$ ). Asimismo, en el análisis realizado, cada empresa solicitaba documentación similar para evaluar el carácter del sujeto de crédito, principalmente con respecto a su historial crediticio, solvencia económica y moral. Factores muy relevantes que sirven como primer filtro para aceptar o descartar la postulación del solicitante de crédito.

3.-La capacidad de pago es otro elemento correspondiente a la evaluación financiera, y que está dentro de las políticas de crédito en las entidades financieras. Este elemento está asociado con el flujo de efectivo de la persona o empresa solicitante, lo cual es muy importante para establecer el monto máximo de crédito al que puede acceder, una mala cuantificación, y exceso en la línea de crédito, generaría problemas de devolución del dinero prestado. En el estudio se determinó que, efectivamente, las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva y significativa con la capacidad de pago de las entidades financieras de Huancayo, 2019 ( $\text{sig.}=0.012$ , coeficiente Tau  $b=0.472$ ). Es decir, las entidades financieras, dentro de sus políticas toman en cuenta la situación financiera, la volatilidad de sus ingresos o utilidades y el flujo de efectivo que manejan.

4.- La investigación también concluye que, las políticas de créditos financieros tienen una relación significativa y positivamente con el capital de la empresa o del sujeto solicitante del crédito ( $\text{sig.}=0.010$ , coeficiente Tau  $b=0.501$ ). El capital de la empresa, o los ingresos con cuenta una persona representa el pilar para la aceptación del otorgamiento de crédito; toda vez que dependiendo del nivel de ingresos y egresos se determinará si la persona o empresa podrá cubrir con las cuotas futuras en caso de un préstamo. En el análisis de las políticas de las 6 empresas estudiadas, se encontró que, dentro de sus políticas, la evaluación del origen de ingreso o capital se lleva de manera rigurosa y con ello se logra identificar correctamente la capacidad de endeudamiento del cliente, todo con el objetivo de minimizar el riesgo crediticio.

5.- Las garantías o colateral son condiciones necesarias para acceder a un crédito. Dentro de las políticas de las financieras, las garantías se encuentran definidos para cada tipo de cliente y según el monto que solicita. Además, se identificó que, si se trata de un cliente con buena calificación y el monto que solicita está dentro de su capacidad de pago, la garantía pasa a ser una exigencia nula; es decir, el analista tiene la potestad de prescindir de este requisito. El problema con ello está en que los analistas no son rigurosos con las garantías cuando es necesario, aumentando el nivel de riesgo crediticio. Es así que, en el estudio, se concluye que las políticas de créditos financieros no tienen una relación significativa con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019 ( $\text{sig.}=0.866>0.05$ , coeficiente Tau  $b=0-034$ ). Este resultado, deriva en que las políticas de crédito de las instituciones financieras establecen las pautas de las

garantías como un seguro contra el riesgo crediticio; sin embargo, dichas políticas deben de ajustarse a la realidad del cliente y mejorar en su metodología.

6.- El estudio concluyó indicando que, en las entidades financieras de Huancayo, 2019, las políticas de créditos financieros no tienen una relación positiva ni significativa con las condiciones cíclicas ( $\text{sig.}=0.522>0.05$ , coeficiente Tau  $b=-0.121$ ). Es decir, las entidades financieras no toman en cuenta, no tienen bien establecido o no tienen control sobre la práctica en cuanto a considerar los ciclos económicos para el otorgamiento de un crédito, lo cual podría conllevar a problemas futuros, como en la actual crisis sanitarias, muchos deudores dejaron de pagar o tuvieron que refinanciar sus cuotas a fin de cumplir con sus labores. En tal caso una adecuada gestión de políticas crediticias de riesgo que tome en cuenta todos los factores determinantes, será de mucha relevancia para las organizaciones ya que es uno de los pilares básicos por el impacto que tienen en las empresas.

## RECOMENDACIONES

- 1.- Las entidades financieras de Huancayo deben de actualizar sus políticas de riesgo de crédito, por este motivo se recomienda seguir los siguientes pasos: i) liderar el proceso de las políticas de riesgos desde instancias altas, ii) integrar la política de riesgo de crédito en diseños y procesos de sistemas, iii) las políticas deben de ser fácil y simple de entender, y debe abarcar a todo el personal con el que se cuenta, iv) manejar los controles de forma periódica a través de la gestión de “feedback loop”, v) definir las responsabilidades y determinar un horario de monitoreo que controle la aplicación de las políticas de crédito al momento de la evaluación del otorgamiento crediticio.
- 2.- Es recomendable que las entidades financieras deben de realizar análisis FODA de las Políticas de Créditos, comparada con la política de créditos de los principales competidores en el mercado laboral, además de cumplir con los estándares establecidos en el "Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito" y utilizarlo como base para formular políticas adoptadas por las instituciones bancarias; de tal manera que las empresas financieras deben implementar una forma para el proceso de emisión de préstamos, en la que todo funcionario relevante lo sepa, aclare sus funciones y las responsabilidades de los demás funcionarios, y al mismo tiempo genere una carga de trabajo justa y promover préstamos más efectivos. Finalmente, las empresas deben de realizar evaluaciones periódicas quincenales y mensuales de la política de créditos.
- 3.- Dado que los clientes de crédito pertenecen a diferentes categorías de negocio o actividad, las instituciones financieras deben realizar una adecuada evaluación del

carácter del sujeto de crédito, y a priori se recomienda evaluar la distribución ideal de su cartera de préstamos por categoría de actividad para equilibrar convenientemente sus riesgos crediticios y evitar la concentración en uno o dos sectores. Asimismo, dentro de las políticas de crédito, es necesario que las instituciones financieras verifiquen el cumplimiento de las políticas crediticias que limitan el monto otorgado con base en buenas evaluaciones cuantitativas y cualitativas y mediante garantías mejoradas.

- 4.- Teniendo en cuenta que el propósito es minimizar el riesgo de pago, y este se deriva de la capacidad de pago o la voluntad de pagar, las entidades financieras deben de tener los recursos humanos adecuados y contar con talentos analíticos y ejecutivos de clientes comprobados a fin de realizar una evaluación adecuada. No solo deben lograr los objetivos cuantitativos establecidos por la gerencia, sino también trabajar con una cartera de préstamos bien controlada y monitorear constantemente su desempeño en ese detalle. De similar manera, se recomienda incentivar a la clientela el puntual pago a través de ventajas como la disminución de los intereses en su próximo crédito al ser un cliente puntual. Para ello debe de realizarse un seguimiento adecuado, implementar procesos de capacitación activo en servicio al cliente, selección de crédito y cobranza para mantener a los financieros en riesgo.
- 5.- Las políticas de riesgo de crédito deben exigir más a que los evaluadores consideren los ingresos y gastos reales de sus clientes, y no sobreestimar los ingresos ni minimizar sus gastos. Asimismo, se tienen que asegurar de que la cartera de préstamos esté adecuadamente diversificada y tenga un nivel de riesgo controlable. Además, deben de contar con una hoja de ruta crediticia razonable, lo cual es

importante para contar con personal de análisis de crédito idóneos y experimentados que comprendan el comportamiento del mercado y los diversos campos económicos.

- 6.- Con la finalidad de hacer cumplir la exigencia en la tenencia de garantías, se recomienda que el comité crediticio previo a la aprobación de los préstamos requeridos, deben de constatar el expediente crediticio de la clientela, observando si se emplearon las herramientas requeridas para su evaluación. Además, el comité debe de verificar si todos los asesores brindan créditos según los parámetros del manual.
- 7.- Tener un plan de contingencia frente a crisis económicas, sanitarias, sociales u otros que puedan influir negativamente sobre el sector de las finanzas. En tal caso, este plan de contingencia debe contemplar el funcionamiento de la realidad, y no ignorar el desarrollo macroeconómico y las perspectivas a corto y mediano plazo del país y la región y más allá. Del mismo modo las empresas deben de contar con las correctas fuentes de datos y metodologías para analizar el crédito. Cada aspecto político crediticio es relevante para administrar de forma exitosa las cuentas por cobrar de una organización y reducir complicaciones futuras. Debe de tomarse en cuenta que una incorrecta ejecución de una política buena de créditos o la ejecución exitosa de una política crediticia inadecuada no tendrán óptimos resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, J. (2016). Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015. Lima : Universidad César Vallejo.
- Añez, M. (13 de 09 de 2004). Análisis de riesgo crediticio en instituciones financieras. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-riesgo-crediticio-en-instituciones-financieras/>
- Avila, L., & Marin, L. (2019). Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de Económicas, Escuela Profesional De Contabilidad.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson.
- Bodie, Z., & Merton, R. (1999). Finanzas. México D.F.: Prentice Hall.
- Brito, K. (2012). Gestión de riesgo de las Instituciones Microfinancieras. Caracas, Venezuela: Escuela de Administración de la Universidad.
- Castaño, H. (2008). Riesgos financieros y económicos. Medellín: Sello Editorial.
- Castillo, D., & Martínez, M. (2010). Metodología para la evaluación de la capacidad de pago de un sujeto de crédito de consumo. ESPOL, 11.
- Chipana, Y. (2018). Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016 . Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chongo, I. (2017). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Contreras, S. (2017). Política de Crédito y Calidad de Cartera en la institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cumpla, J. (2019). Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- ESAN. (12 de 2016). Cenexion ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Fernández, M. (2019). Gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Ferrel, D. (2016). Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015. Trujillo: Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad .
- Gómez, A. (2016). Riesgo crediticio en la agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación - Sexta edición. México D.F.: Mc Graw Hill education.
- Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de la Administración Financiera. México D.F.: Pearson Education.
- INEGI. (2005). Curso de metodología de la investigación. Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/22-%20CURSO%20DE%20METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Jiménez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento . Escuela de Administración de Negocios de la Universidad EAN, 1-26.

- Lara, A. (2008). *Medición y control de riesgos financieros*. México D.F.: Limusa.
- Lino, J. (2009). *Metodología de la investigación científica*.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas.
- Ogoro, J., & Arvin, L. (2016). Influence of loan lending policies on financial performance of commercial banks in kenya. *Journal of Economics, Commerce and Management*, 239-253.
- Paucar, D. (2018). *Evaluación de riesgos crediticios en la empresa Mibanco S.A. – agencia Chupaca, mediante redes neuronales*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Raymundo, L., & Rodríguez, A. (2016). *Política de colocaciones y riesgo crediticio en Mi Banco, banco de la microempresa s.a. agencia Tarma periodo 2011-2013*. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rivera, M. (2016). *Como disminuir la morosidad y el riesgo crediticio en los créditos agrícolas de los clientes de CREDIFE del banco Pichincha Ambato sucursal centro*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*. Barcelona : Deusto.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (Setiembre de 2020). Portal Web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. Obtenido de Información Estadística de Empresas Financieras: [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#)

Ticse, P. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial-El Tambo. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Urbina, M. (2017). Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica. Santiago: Universidad de Chile.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de consistencia

Título: Políticas de créditos financieros y riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo 2019.

Autor: Bach. Rojas De La Cruz, Carmen Aurea.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES																				
<p><b>INTERROGANTE PRINCIPAL:</b></p> <p>¿De qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019?</p> <p><b>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito en las entidades</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar de qué manera las políticas de créditos financieros se relacionan con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo 2019, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito en las</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva con los riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el carácter del sujeto de crédito de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>Las políticas de créditos tienen una relación positiva</li> </ul>	<p><b>Variable 1: Políticas de créditos financieros</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de Medición</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cultura de otorgamiento del crédito</td> <td>1-8</td> <td>Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="3">Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Principios de la política de crédito</td> <td>9-12</td> <td>2= En desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Funciones interrelacionadas en la organización</td> <td>13-18</td> <td>3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Elementos diferenciales de concesión de crédito</td> <td>19-22</td> <td>4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento	Cultura de otorgamiento del crédito	1-8	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo	Cuestionario	Principios de la política de crédito	9-12	2= En desacuerdo	Funciones interrelacionadas en la organización	13-18	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Elementos diferenciales de concesión de crédito	19-22	4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	
Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento																				
Cultura de otorgamiento del crédito	1-8	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo	Cuestionario																				
Principios de la política de crédito	9-12	2= En desacuerdo																					
Funciones interrelacionadas en la organización	13-18	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo																					
Elementos diferenciales de concesión de crédito	19-22	4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo																					

<p>financieras de Huancayo, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con la capacidad de pago en las entidades financieras de Huancayo, 2019?</li> <li>• ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con el capital de las entidades financieras de Huancayo, 2019?</li> <li>• ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019?</li> <li>• ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con las condiciones cíclicas que afrontan las entidades financieras de Huancayo, 2019?</li> </ul>	<p>entidades financieras de Huancayo, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con la capacidad de pago en las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>• Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el capital de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>• Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>• Determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con las condiciones cíclicas que afrontan las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> </ul>	<p>con la capacidad de pago de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas de créditos tienen una relación positiva con el capital de la empresa de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>• Las políticas de créditos tienen una relación positiva con las garantías de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> <li>• Las políticas de créditos financieros tienen una relación positiva con las condiciones cíclicas de las entidades financieras de Huancayo, 2019.</li> </ul> <p>❖</p>	<p>Resultados para cada política de crédito</p> <p>23-26</p> <p>Formulación de una política de crédito</p> <p>27-32</p> <p>Evaluación de una política de crédito</p> <p>33-38</p>	<p><b>Variable 2: Riesgos crediticios</b></p> <p>Carácter del sujeto de crédito</p> <p>1-8</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>9-16</p> <p>Capital de la entidad</p> <p>17-20</p> <p>Garantía</p> <p>21-24</p> <p>Condiciones cíclicas</p> <p>25-30</p>	<p>Escala Likert</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4=De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	<p>Cuestionario</p>
---	---	---	---	---	--	---------------------

ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Tipo de investigación.</b></p> <p>La tesis fue aplicada, conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación aplicada es aquella que, a diferencia de la investigación básica, está orientada a la solución de problemas, más en términos de esta investigación tienen que ver con la determinación del tipo de relación que existe entre las variables de la investigación.</p> <p><b>Nivel de investigación.</b></p> <p>Esta tesis fue de nivel correlacional; según Hernández et al. (2014) es un tipo de investigación destinada al estudio de la asociación de variables de la investigación conforme a un patrón de predictibilidad referido a una población en particular o un grupo.</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b></p> <p>El diseño de esta tesis fue no experimental y tuvo un corte transversal, el diseño de esta investigación fue el siguiente:</p> <p>En donde:</p> <p>M, fue la muestra escogida para esta tesis.</p> <p>r, correspondió a la relación entre las variables políticas de créditos financieros y los riesgos crediticios.</p> <p>O_1 y O_2 fueron las observaciones que se obtuvieron respecto a las variables de la investigación.</p> <p><b>Población.</b></p> <p>La población lo conformaron las siguientes entidades financieras</p> <p>Compartamos Financiera / Financiera Pro Empresa / Financiera Confianza / CrediScotia / Financiera Efectiva / Financiera Qapaq.</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>La muestra es censal, por lo tanto, es igual a la población</p> <p>Compartamos Financiera / Financiera Pro Empresa / Financiera Confianza / CrediScotia / Financiera Efectiva / Financiera Qapaq.</p>	<p><b>Variable 1: Políticas de créditos financieros</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 38 ítems en la escala de Likert.</p> <p><b>Variable 2: Riesgos crediticios</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 30 ítems en la escala de Likert.</p>	<p><b>Interpretación de datos y resultados.</b></p> <p>Para la interpretación de datos y resultados se construirá una base de datos a partir de los resultados del cuestionario de encuesta aplicado, luego se elaborará tablas de frecuencia y sus respectivas figuras con su interpretación.</p> <p><b>Análisis y datos.</b></p> <p>Las técnicas de análisis de datos que se usarán serán el análisis estadístico descriptivo e inferencial; de acuerdo a Hernández et al. (2014) el análisis estadístico descriptivo sirve para obtener medidas de tendencia central, y el análisis estadístico inferencial sirve para llevar a cabo la prueba de hipótesis.</p>

## ANEXO 2

## Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de créditos financieros	Horne y Wachowicz (2010) constituyen un factor que puede controlarse por el gestor de finanzas de una organización, el cual influye en el nivel de cuentas por cobrar de una organización, para el estímulo de la demanda de la misma en un contexto de rentabilidad y riesgo.	Son factores que están ligados a la cultura de otorgamiento de crédito enfocados en principios de la política de crédito, permitiendo maximizar los beneficios de las entidades. Además, con asistencia de funciones interrelacionadas en la organización junto a elementos diferenciales de concesión de crédito, que influyen en los resultados para cada política de crédito. Asimismo, estos lineamientos técnicos realizados bajo la formulación de políticas crédito otorga facilidades por intermedio de evaluación de positivas de crédito.	Cultura de otorgamiento crédito	Plazos establecidos Pronto pago Interés o necesidad del cliente Disponibilidad de efectivo	Ordinal  Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Principios de política de crédito	Estructura organizacional de la entidad Relaciones interdepartamentales	
			Funciones interrelacionadas en la organización	Relación con el área de compras y logística Relación con el área de informática Relación con el área jurídica	
			Elementos diferenciales de concesión de crédito	Entorno económico externo e interno Criterios	
			Resultados para cada política de crédito	Sistematización Irregularidades	
				Clientes puntuales	

		Formulación de una política de crédito	Cientes morosos Cientes fallidos		
		Evaluación de una política de crédito	Requerimientos para los límites de riesgos Consideraciones sobre los límites de riesgos Modelo aceptado del límite de riesgos		
Riesgos crediticios	Castaño (2008) es una incertidumbre que se refiere a la falla posible de un fallo en el pago de un préstamo ya sea por causa de un error humano propio del que otorgo el crédito o por la falta de solvencia del cliente.	Es el potencial riesgo financiero que aborda el carácter del sujeto de crédito en facultades de capacidad de pago y capital de la entidad. También, genera garantía (colateral) ante potenciales incumplimientos generando condiciones cíclicas por imposibilidad real o el rechazo voluntario de un cliente para sus compromisos.	Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación Compromiso Historial crediticio Tiempo en el mercado	Ordinal
			Capacidad de pago	Análisis financiero Volatilidad de las utilidades Flujo de efectivo	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo
			Capital de la entidad	Contribuciones Capacidad de endeudamiento Apalancamiento	2= En desacuerdo
			Garantía	Garantía de crédito Garantía de un tercero	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Condiciones cíclicas	Sector empresarial	4=De acuerdo
				Condiciones favorables Condiciones desfavorables	5= Totalmente de acuerdo

## ANEXO 3

## Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS	RESPUESTA
VARIABLE 1: <b>Políticas de créditos financieros</b>	DIMENSION 1 Cultura de otorgamiento del crédito.	Plazos establecidos	1. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con los retrasos	1=Totalmente en desacuerdo
			2. En la entidad se fomenta la cultura de pago mediante la advertencia de las consecuencias de los impagos, así como otras actividades complementarias.	
		Pronto pago	3. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos puntuales	2= En desacuerdo
			4. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos adelantados	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			5. En la entidad la evaluación de los clientes solicitantes es efectiva y realista	4= De acuerdo
		Interés o necesidad del cliente	6. En la entidad se fomentan las capacitaciones constantes en materia de evaluación crediticia para los funcionarios.	5= Totalmente de acuerdo
			7. En la entidad se toman previsiones para disponer de fondos suficientes y hacer desembolsos oportunos.	

	Disponibilidad de efectivo	8. En la entidad se toman medidas para garantizar la seguridad de los clientes a los cuales se les hace desembolsos
DIMENSION 2 Principios de la política de crédito.	Estructura organizacional de la entidad	9. En la entidad se fomentan políticas orientadas a la reducción de la cartera de clientes 10. En la entidad se cumplen las funciones en cada nivel organizacional para el otorgamiento de créditos.
	Relaciones interdepartamentales	11. En la entidad se fomenta un clima organizacional apropiado 12. En la entidad se evidencia una comunicación organizacional efectiva
	Relación con el área de compras y logística	13. En la entidad se fomenta la promoción de los créditos disponibles. 14. En la entidad se abastece oportunamente con todos los útiles y equipos para que los funcionarios de créditos realicen sus labores oportunamente.
DIMENSION 3 Funciones interrelacionadas en la entidad de crédito	Relación con el área de informática	15. En la entidad se realizan capacitaciones a los funcionarios encargados para el buen uso de herramientas en la evaluación de créditos, 16. En la entidad hay un soporte informático oportuno para las labores de créditos.

	Relación con el área jurídica	17. En la entidad se aplican procedimientos legales efectivos para la cobranza de clientes morosos.
		18. En la entidad se da una provisión de todas las herramientas necesarias para las labores de recuperaciones
DIMENSION 4 Elementos diferenciales para la concesión de crédito de una política	Entorno económico externo e interno	19. En la entidad se conceden créditos conforme a la capacidad de cobertura de su mercado
		20. En la entidad se controla la disponibilidad de fondos no sólo para desembolsos de créditos sino también para solventar las labores de seguimiento y la cobranza de los mismos.
	Criterios	21. En la entidad se fomentan las políticas para el cumplimiento de metas realizables y realistas para cada mes
		22. En la entidad se fomenta y se hace el seguimiento de la evaluación de créditos de calidad por parte de los funcionarios encargados.
DIMENSION 5 Resultados esperados para	Sistematización	23. En la entidad se aplican medidas preventivas orientadas a mejorar las cobranzas, con base a criterios de evaluación mixtos (cualitativos y cuantitativos).

cada política de crédito		24. En la entidad se realizan las labores de cobranza de acuerdo a las posibilidades de la entidad.
	Irregularidades	25. En la entidad todos los trabajadores de los diferentes niveles de gestión se involucran para el cumplimiento de las políticas de crédito.
		26. En la entidad se aplican procedimientos para detectar diversas irregularidades en la documentación que proveen los clientes.
DIMENSION 6 Formulación de una política de crédito	Clientes puntuales	27. En la entidad se tienen bien definidas las fechas de pago
		28. En la entidad se aplican incentivos o descuentos para los clientes puntuales
	Clientes morosos	29. En la entidad se toman medidas para reducir la partera de clientes morosos mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación entre otros para clientes con problemas financieros.
		30. En la entidad se mantienen niveles de mora bajos.
	Clientes fallidos	31. En la entidad se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.
		32. En la entidad se castigan las deudas después de agotar todo los recursos de cobranza disponibles, así como los recursos legales.

		Requerimientos para los límites de riesgos	33. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de toda la cartera de clientes. 34. En la entidad todo crédito aprobado está sustentado por evaluaciones competentes y realistas de los créditos.	
	DIMENSION 7 Evaluación de una política de crédito	Consideraciones sobre los límites de riesgos	35. En la entidad se generan las colocaciones de créditos conforme a las metas. 36. En la entidad se realizan colocaciones de créditos según los tipos de clientes y sus limitaciones financieras.	
		Modelo aceptado del límite de riesgos	37. En la entidad se realizan simulación de créditos de calidad 38. En la entidad se orienta apropiadamente a los clientes según su perfil para el otorgamiento de créditos convenientes.	
VARIABLE 2: Riesgos crediticios	DIMENSION 1 Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación	1. En la entidad se evalúa la reputación en el sistema financiero del cliente que solicitó un crédito 2. En la entidad se evalúa las fuentes que respaldan los ingresos del cliente que requirió un crédito	1= Totalmente en desacuerdo
		Compromiso	3. En la entidad se hace una verificación de los otros compromisos financieros que tiene el cliente solicitante respecto a otras entidades financieras	2= En desacuerdo

DIMENSION 2 Capacidad de pago	Historial crediticio	4. El compromiso con la entidad se materializa con la firma del contrato con un cliente apto para un crédito.	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		5. En la entidad se hace una evaluación adecuada del historial crediticio del cliente	4=De acuerdo
		6. El buen historial crediticio del clientes es un factor determinante para el otorgamiento	
	Tiempo en el mercado	7. En la entidad se corrobora que el cliente solicitando este laborando o este teniendo operaciones con negocio.	5= Totalmente de acuerdo
		8. Se verifica el tiempo de labores y/o operaciones que le generen ingresos al cliente que requiere un crédito	
	Análisis financiero	9. Se verifica apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito	
		10. Se realiza un análisis financiero del cliente solicitante mediante el cálculo de ratios	
	Volatilidad de las utilidades	11. Se verifica que los ingresos de los clientes que requieren un crédito tenga una base con un monto fijo o variable.	
		12. Se evalúa el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme al nivel de sus ingresos	
	Flujo de efectivo	13. Se estima apropiadamente el flujo real de efectivo que tiene un cliente que solicita crédito con base a los tipos de ingresos que tiene.	

		14. Se realiza una evaluación sobre el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme a sus flujos estimados de efectivo.
	Contribuciones	15. Se evalúa adecuadamente el origen de los ingresos del cliente que requiere un crédito 16. Se realiza la evaluación de la relación del capital y la colocaciones del crédito requerido.
DIMENSION 3 Capital de la entidad	Capacidad de endeudamiento	17. Se identifica la capacidad de endeudamiento del cliente 18. Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente para ajustar la colocación del crédito requerido por el cliente
	Apalancamiento	19. Se procura mantener límites en el apalancamiento del crédito para no comprometer la rentabilidad de la entidad. 20. Se realizan actividades para la cobranza efectiva que reflejen la reducción de los niveles de apalancamiento.
DIMENSION 4 Garantía	Garantía de crédito	21. Se comunica al cliente las garantías aceptadas por la entidad. 22. Se verifica la veracidad de las garantías presentadas por el cliente. 23. Se verifica la capacidad de pago del aval para validar la garantía de terceros.

	Garantía de un tercero	24. Es determinante que el cliente tenga un aval para que acceda a un crédito
	Sector empresarial	25. Se identifica y corrobora el sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante 26. Se evalúa de manera apropiada la capacidad del cliente para generar ingresos y se le brinda beneficios en caso de tener ingresos por negocio propio.
DIMENSION 5 Condiciones cíclicas	Condiciones favorables	27. Se identifican y evalúan las condiciones del ciclo económico que favorecen a los solicitantes de crédito. 28. Las condición económica favorable del cliente como reflejo de su capacidad para generar flujos de efectivo positivos son determinantes para que se le haga el desembolso de un crédito.
	Condiciones desfavorables	29. Se verifican y se estudian todas las condiciones del ciclo económico que no favorecen al cliente que solicito un crédito. 30. La identificación de ciclos económicos negativos del cliente condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito

## ANEXO 4

### El instrumento de investigación y su constancia de aplicación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Mediante el presente documento me presento a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de la tesis titulada "**POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO 2019**". El cual permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra Hipótesis, del le pido me apoye en las respuestas; quedando agradecida por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

<b>I.</b>	<b>INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</b>
-----------	----------------------------------

<b>1.1. Nombre de la entidad</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>1.2. Nombre del encargado</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>1.3. RUC</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>1.4. Dirección</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

**PARTE I:**

A continuación se le presenta un cuestionario, marque con una X en donde corresponda, basándose en la realidad de la entidad en donde trabaja.
--

Escala	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS	1	2	3	4	5
<b>Cultura de otorgamiento del crédito</b>						
<b>Plazos establecidos</b>						
1	En la entidad se hace un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con los retrasos					
2	En la entidad se fomenta la cultura de pago mediante la advertencia de las consecuencias de los impagos, así como otras actividades complementarias.					
<b>Pronto pago</b>						
3	En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos puntuales					
4	En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos adelantados					
<b>Interés o necesidad del cliente</b>						
5	En la entidad la evaluación de los clientes solicitantes es efectiva y realista					
6	En la entidad se fomentan las capacitaciones constantes en materia de evaluación crediticia para los funcionarios.					
<b>Disponibilidad de efectivo</b>						
7	En la entidad se toman provisiones para disponer de fondos suficientes y hacer desembolsos oportunos.					
8	En la entidad se toman medidas para garantizar la seguridad de los clientes a los cuales se les hace desembolsos					

Principios de la política de crédito						
Estructura organizacional de la entidad						
9	En la entidad se fomentan políticas orientadas a la reducción de la cartera de clientes morosos.					
10	En la entidad se cumplen las funciones en cada nivel organizacional para el otorgamiento de créditos.					
Relaciones interdepartamentales						
11	En la entidad se fomenta un clima organizacional apropiado					
12	En la entidad se evidencia una comunicación organizacional efectiva					
Funciones interrelacionadas en la entidad						
Relación con el área de compras y logística						
13	En la entidad se fomenta la promoción de los créditos disponibles.					
14	En la entidad se abastece oportunamente con todos los útiles y equipos para que los funcionarios de créditos realicen sus labores oportunamente.					
Relación con el área de informática						
15	En la entidad se realizan capacitaciones a los funcionarios encargados para el buen uso de herramientas en la evaluación de créditos,					
16	En la entidad hay un soporte informático oportuno para las labores de créditos.					
Relación con el área jurídica						
17	En la entidad se aplican procedimientos legales efectivos para la cobranza de clientes morosos.					
18	En la entidad se da una provisión de todas las herramientas necesarias para las labores de recuperaciones					
Elementos diferenciales para la concesión de crédito						
Entorno económico externo e interno						
19	En la entidad se conceden créditos conforme a la capacidad de cobertura de su mercado					
20	En la entidad se controla la disponibilidad de fondos no sólo para desembolsos de créditos sino también para solventar las labores de seguimiento y la cobranza de los mismos.					
Criterios						
21	En la entidad se fomentan las políticas para el cumplimiento de metas realizables y realistas para cada mes					
22	En la entidad se fomenta y se hace el seguimiento de la evaluación de créditos de calidad por parte de los funcionarios encargados.					
Resultados esperados para cada política de crédito						
Sistematización						
23	En la entidad se aplican medidas preventivas orientadas a mejorar las cobranzas, con base a criterios de evaluación mixtos (cualitativos y cuantitativos).					
24	En la entidad se realizan las labores de cobranza de acuerdo a las posibilidades de la entidad.					
Irregularidades						
25	En la entidad todos los trabajadores de los diferentes niveles de gestión se involucran para el cumplimiento de las políticas de crédito.					
26	En la entidad se aplican procedimientos para detectar diversas irregularidades en la documentación que proveen los clientes.					
Formulación de una política de crédito						
Clientes puntuales						
27	En la entidad se tienen bien definidas las fechas de pago					
28	En la entidad se aplican incentivos o descuentos para los clientes puntuales					
Clientes morosos						
29	En la entidad se toman medidas para reducir la partera de clientes morosos mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación entre otros para clientes con problemas financieros.					
30	En la entidad se mantienen niveles de mora bajos.					

Clientes fallidos					
31	En la entidad se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.				
32	En la entidad se castigan las deudas después de agotar todo los recursos de cobranza disponibles, así como los recursos legales.				
Evaluación de una política de crédito					
Requerimientos para los límites de riesgos					
33	En la entidad se hace un seguimiento efectivo de toda la cartera de clientes.				
34	En la entidad todo crédito aprobado está sustentado por evaluaciones competentes y realistas de los créditos.				
Consideraciones sobre los límites de riesgos					
35	En la entidad se generan las colocaciones de créditos conforme a las metas.				
36	En la entidad se realizan colocaciones de créditos según los tipos de clientes y sus limitaciones financieras.				
Modelo aceptado del límite de riesgos					
37	En la entidad se realizan simulación de créditos de calidad				
38	En la entidad se orienta apropiadamente a los clientes según su perfil para el otorgamiento de créditos convenientes.				

## PARTE II:

A continuación se le presenta un cuestionario, marque con una X en donde corresponda, basándose en la realidad de la entidad en donde trabaja.

Escala	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO DE RIESGOS CREDITICIOS	1	2	3	4	5
Carácter del sujeto de crédito						
Solvencia moral y reputación						
1	En la entidad se evalúa la reputación en el sistema financiero del cliente que solicitó un crédito					
2	En la entidad se evalúa las fuentes que respaldan los ingresos del cliente que requirió un crédito					
Compromiso						
3	En la entidad se hace una verificación de los otros compromisos financieros que tiene el cliente solicitante respecto a otras entidades financieras					
4	El compromiso con la entidad se materializa con la firma del contrato con un cliente apto para un crédito.					
Historial crediticio						
5	En la entidad se hace una evaluación adecuada del historial crediticio del cliente					
6	El buen historial crediticio del clientes es un factor determinante para el otorgamiento de un crédito.					

Tiempo en el mercado					
7	En la entidad se corrobora que el cliente solicitando este laborando o este teniendo operaciones con negocio.				
8	Se verifica el tiempo de labores y/o operaciones que le generen ingresos al cliente que requiere un crédito				
Capacidad de pago					
Análisis financiero					
9	Se verifica apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito				
10	Se realiza un análisis financiero del cliente solicitante mediante el cálculo de ratios específicos				
Volatilidad de las utilidades					
11	Se verifica que los ingresos de los clientes que requieren un crédito tenga una base con un monto fijo o variable.				
12	Se evalúa el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme al nivel de sus ingresos				
Flujo de efectivo					
13	Se estima apropiadamente el flujo real de efectivo que tiene un cliente que solicita crédito con base a los tipos de ingresos que tiene.				
14	Se realiza una evaluación sobre el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme a sus flujos estimados de efectivo.				
Capital de la entidad					
Contribuciones					
15	Se evalúa adecuadamente el origen de los ingresos del cliente que requiere un crédito				
16	Se realiza la evaluación de la relación del capital y la colocaciones del crédito requerido.				
Capacidad de endeudamiento					
17	Se identifica la capacidad de endeudamiento del cliente				
18	Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente para ajustar la colocación del crédito requerido por el cliente				
Apalancamiento					
19	Se procura mantener limites en el apalancamiento del crédito para no comprometer la rentabilidad de la entidad.				
20	Se realizan actividades para la cobranza efectiva que reflejen la reducción de los niveles de apalancamiento.				

Colateral					
Garantía de crédito					
21	Se comunica al cliente las garantías aceptadas por la entidad.				
22	Se verifica la veracidad de las garantías presentadas por el cliente.				
Garantía de un tercero					
23	Se verifica la capacidad de pago del aval para validar la garantía de terceros.				
24	Es determinante que el cliente tenga un aval para que acceda a un crédito				
Condiciones cíclicas					
Sector empresarial					
25	Se identifica y corrobora el sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante				
26	Se evalúa de manera apropiada la capacidad del cliente para generar ingresos y se le brinda beneficios en caso de tener ingresos por negocio propio.				
Condiciones favorables					
27	Se identifican y evalúan las condiciones del ciclo económico que favorecen a los solicitantes de crédito.				
28	Las condición económica favorable del cliente como reflejo de su capacidad para generar flujos de efectivo positivos son determinantes para que se le haga el desembolso de un crédito.				
Condiciones desfavorables					
29	Se verifican y se estudian todas las condiciones del ciclo económico que no favorecen al cliente que solicito un crédito.				
30	La identificación de ciclos económicos negativos del cliente condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito				
<b>Gracias por su atención</b>					

## ANEXO 5

### Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento principal que se empleó fue el cuestionario mediante escala Likert, éste es un cuadro con valoraciones. Este instrumento favorece la evaluación y responde al objetivo de la investigación respecto.

#### Confiabilidad de los instrumentos

Variable	N	Alfa de Cronbach
Políticas de créditos financieros	38	0.842
Riesgos crediticios	30	0.809

Los resultados muestran que los instrumentos son confiables, según Gómez (2016), la confiabilidad del mismo fue determinada con un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.809, asimismo fue validado con el juicio de expertos.

En las siguientes imágenes se muestra la validación del instrumento mediante el juicio de expertos.

Gracias por su atención

## ANEXO 6

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS" que es parte de la investigación "POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **DR. ARMANDO JUAN, ADAUTO ÁVILA**

Formación académica : Contador Público

Áreas de experiencia profesional: Auditoría financiera

Tiempo : 32 años

Cargo actual : Docente Universitario

Institución : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

### CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMES	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Cultura de otorgamiento del crédito.	1. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con los retrasos	4	4	4	4	4	
	2. En la entidad se fomenta la cultura de pago mediante la advertencia de las consecuencias de los impagos, así como otras actividades complementarias.	4	4	4	3	4	
	3. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos puntuales	3	4	4	4	4	
	4. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos adelantados	4	4	3	4	4	
	5. En la entidad la evaluación de los clientes solicitantes es efectiva y realista	4	4	4	4	4	
	6. En la entidad se fomentan las capacitaciones constantes en materia de evaluación crediticia para los funcionarios.	4	3	4	4	4	
	7. En la entidad se toman provisiones para disponer de fondos suficientes y hacer desembolsos oportunos.	4	4	4	4	4	
	8. En la entidad se toman medidas para garantizar la seguridad de los clientes a los cuales se les hace desembolsos	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 2 Principios de la política de crédito.	9. En la entidad se fomentan políticas orientadas a la reducción de la cartera de clientes	4	4	3	4	4	
	10. En la entidad se cumplen las funciones en cada nivel organizacional para el otorgamiento de créditos.	4	4	4	4	4	
	11. En la entidad se fomenta un clima organizacional apropiado	4	4	4	4	3	
	12. En la entidad se evidencia una comunicación organizacional efectiva	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 3 Funciones interrelacionadas en la entidad de crédito	13. En la entidad se fomenta la promoción de los créditos disponibles.	4	4	4	3	4	
	14. En la entidad se abastece oportunamente con todos los útiles y equipos para que los funcionarios de créditos realicen sus labores oportunamente.	4	3	4	4	4	
	15. En la entidad se realizan capacitaciones a los funcionarios encargados para el buen uso de herramientas en la evaluación de créditos.	4	4	4	3	4	
	16. En la entidad hay un soporte informático oportuno para las labores de créditos.	4	4	4	4	4	
	17. En la entidad se aplican procedimientos legales efectivos para la cobranza de clientes morosos.	4	4	4	4	4	
	18. En la entidad se da una provisión de todas las herramientas necesarias para las labores de recuperaciones	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 4 Elementos diferenciales para la concesión de crédito de una política	19. En la entidad se conceden créditos conforme a la capacidad de cobertura de su mercado	3	4	4	4	4	
	20. En la entidad se controla la disponibilidad de fondos no sólo para desembolsos de créditos sino también para solventar las labores de seguimiento y la cobranza de los mismos.	4	4	4	4	4	
	21. En la entidad se fomentan las políticas para el cumplimiento de metas realizables y realistas para cada mes	4	4	4	4	4	
	22. En la entidad se fomenta y se hace el seguimiento de la evaluación de créditos de calidad por parte de los funcionarios encargados.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 5 Resultados esperados para cada	23. En la entidad se aplican medidas preventivas orientadas a mejorar las cobranzas, con base a criterios de evaluación mixtos (cualitativos y cuantitativos).	4	3	4	4	4	
	24. En la entidad se realizan las labores de cobranza de acuerdo a las posibilidades de la entidad.	4	4	4	4	3	

política de crédito	25. En la entidad todos los trabajadores de los diferentes niveles de gestión se involucran para el cumplimiento de las políticas de crédito.	3	4	4	4	4	
	26. En la entidad se aplican procedimientos para detectar diversas irregularidades en la documentación que proveen los clientes.	4	4	4	3	4	
DIMENSIO N 6 Formulació n de una política de crédito	27. En la entidad se tienen bien definidas las fechas de pago	4	4	4	3	4	
	28. En la entidad se aplican incentivos o descuentos para los clientes puntuales	4	4	3	4	4	
	29. En la entidad se toman medidas para reducir la partera de clientes morosos mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación entre otros para clientes con problemas financieros.	4	3	4	4	4	
	30. En la entidad se mantienen niveles de mora bajos.	4	4	3	4	4	
	31. En la entidad se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.	4	4	4	3	4	
	32. En la entidad se castigan las deudas después de agotar todo los recursos de cobranza disponibles, así como los recursos legales.	4	4	4	4	3	
DIMENSIO N 7 Evaluación de una política de crédito	33. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de toda la cartera de clientes.	4	4	4	4	4	
	34. En la entidad todo crédito aprobado está sustentado por evaluaciones competentes y realistas de los créditos.	4	4	4	4	4	
	35. En la entidad se generan las colocaciones de créditos conforme a las metas.	4	4	4	4	4	
	36. En la entidad se realizan colocaciones de créditos según los tipos de clientes y sus limitaciones financieras.	4	4	4	3	4	
	37. En la entidad se realizan simulación de créditos de calidad	4	4	4	4	4	
	38. En la entidad se orienta apropiadamente a los clientes según su perfil para el otorgamiento de créditos convenientes.	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DR. ARMANDO JUAN, ADAUTO ÁVILA	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	38	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
**Dr. Armando Adauto Avila**  
 DOCENTE ASOCIADO

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "RIESGOS CREDITICIOS" que es parte de la investigación "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y COSTOS POR ÓRDENES EN LAS EMPRESAS DE CALZADOS DE LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **DR. ARMANDO JUAN, ADAUTO ÁVILA**

Formación académica : Contador Público

Áreas de experiencia profesional: Auditoría financiera

Tiempo : 32 años

Cargo actual : Docente Universitario

Institución : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## CUESTIONARIO 2: RIESGOS CREDITICIOS

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMES	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Carácter del sujeto de crédito	1. En la entidad se evalúa la reputación en el sistema financiero del cliente que solicitó un crédito	4	4	4	3	4	
	2. En la entidad se evalúa las fuentes que respaldan los ingresos del cliente que requirió un crédito	4	4	4	4	4	
	3. En la entidad se hace una verificación de los otros compromisos financieros que tiene el cliente solicitante respecto a otras entidades financieras	4	3	4	4	4	
	4. El compromiso con la entidad se materializa con la firma del contrato con un cliente apto para un crédito.	3	4	4	4	4	
	5. En la entidad se hace una evaluación adecuada del historial crediticio del cliente	4	4	3	4	4	
	6. El buen historial crediticio del clientes es un factor determinante para el otorgamiento	4	4	4	3	4	
	7. En la entidad se corrobora que el cliente solicitando este laborando o este teniendo operaciones con negocio.	4	4	4	4	4	
	8. Se verifica el tiempo de labores y/o operaciones que le generen ingresos al cliente que requiere un crédito	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 2 Capacidad de pago	9. Se verifica apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito	3	4	4	4	4	
	10. Se realiza un análisis financiero del cliente solicitante mediante el cálculo de ratios	4	3	4	4	3	
	11. Se verifica que los ingresos de los clientes que requieren un crédito tenga una base con un monto fijo o variable.	4	3	4	4	4	
	12. Se evalúa el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme al nivel de sus ingresos	4	4	4	4	4	
	13. Se estima apropiadamente el flujo real de efectivo que tiene un cliente que solicita crédito con base a los tipos de ingresos que tiene.	4	4	3	4	4	
	14. Se realiza una evaluación sobre el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme a sus flujos estimados de efectivo.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 3 Capital de la entidad	15. Se evalúa adecuadamente el origen de los ingresos del cliente que requiere un crédito	4	4	4	3	4	
	16. Se realiza la evaluación de la relación del capital y la colocaciones del crédito requerido.	4	4	4	4	4	
	17. Se identifica la capacidad de endeudamiento del cliente	4	4	4	4	4	
	18. Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente para ajustar la colocación del crédito requerido por el cliente	4	4	4	4	4	
	19. Se procura mantener límites en el apalancamiento del crédito para no comprometer la rentabilidad de la entidad.	3	4	4	4	4	
	20. Se realizan actividades para la cobranza efectiva que reflejen la reducción de los niveles de apalancamiento.	4	4	4	4	4	
	21. Se comunica al cliente las garantías aceptadas por la entidad.	4	3	4	4	4	

DIMENSIO N 4 Colateral	22. Se verifica la veracidad de las garantías presentadas por el cliente.	4	3	4	4	3	
	23. Se verifica la capacidad de pago del aval para validar la garantía de terceros.	4	4	3	4	4	
	24. Es determinante que el cliente tenga un aval para que acceda a un crédito	4	4	4	4	4	
DIMENSIO N 5 Condiciones cíclicas	25. Se identifica y corrobora el sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante	4	4	3	4	4	
	26. Se evalúa de manera apropiada la capacidad del cliente para generar ingresos y se le brinda beneficios en caso de tener ingresos por negocio propio.	4	4	4	4	4	
	27. Se identifican y evalúan las condiciones del ciclo económico que favorecen a los solicitantes de crédito.	3	4	4	3	4	
	28. Las condición económica favorable del cliente como reflejo de su capacidad para generar flujos de efectivo positivos son determinantes para que se le haga el desembolso de un crédito.	4	4	4	4	4	
	29. Se verifican y se estudian todas las condiciones del ciclo económico que no favorecen al cliente que solicitó un crédito.	4	4	4	4	4	
	30. La identificación de ciclos económicos negativos del cliente condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DR. ARMANDO JUAN, ADAUTO ÁVILA	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	30	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
 Dr. Armando Adauto Avila  
 DOCENTE ASOCIADO

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS" que es parte de la investigación "POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : LUIS MARQUEZ CRISOSTOMO  
 Formación académica : MG  
 Áreas de experiencia profesional: FINANZAS  
 Tiempo : 10 AÑOS  
 Cargo actual : DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.



## CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMES	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Cultura de otorgamiento del crédito.	1. En la agencia se hace un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con los retrasos	4	4	4	4	4	
	2. En la agencia se fomenta la cultura de pago mediante la advertencia de las consecuencias de los impagos, así como otras actividades complementarias.	2	2	4	4	3	
	3. En la agencia se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos puntuales	4	4	4	4	4	
	4. En la agencia se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos adelantados	4	3	4	4	4	
	5. En la agencia la evaluación de los clientes solicitantes es efectiva y realista	4	4	3	4	4	
	6. En la agencia se fomentan las capacitaciones constantes en materia de evaluación crediticia para los funcionarios.	4	4	4	3	4	
	7. En la agencia se toman provisiones para disponer de fondos suficientes y hacer desembolsos oportunos.	4	4	4	4	4	
	8. En la agencia se toman medidas para garantizar la seguridad de los clientes a los cuales se les hace desembolsos	4	4	4	4	3	
DIMENSION N 2 Principios de la política de crédito.	9. En la agencia se fomentan políticas orientadas a la reducción de la cartera de clientes	2	4	4	4	4	
	10. En la agencia se cumplen las funciones en cada nivel organizacional para el otorgamiento de créditos.	4	4	4	4	4	
	11. En la agencia se fomenta un clima organizacional apropiado	4	4	3	4	4	
	12. En la agencia se evidencia una comunicación organizacional efectiva	4	4	3	4	4	
DIMENSION N 3 Funciones interrelacionadas en la empresa de crédito	13. En la agencia se fomenta la promoción de los créditos disponibles.	4	4	4	3	4	
	14. En la empresa se abastece oportunamente con todos los útiles y equipos para que los funcionarios de créditos realicen sus labores oportunamente.	4	3	4	4	4	
	15. En la agencia se realizan capacitaciones a los funcionarios encargados para el buen uso de herramientas en la evaluación de créditos.	3	4	4	4	4	
	16. En la agencia hay un soporte informático oportuno para las labores de créditos.	4	4	4	4	4	
	17. En la agencia se aplican procedimientos legales efectivos para la cobranza de clientes morosos.	4	4	4	4	4	
	18. En la agencia se da una provisión de todas las herramientas necesarias para las labores de recuperaciones	4	4	4	3	4	
DIMENSION N 4 Elementos diferenciales para la concesión de crédito de una política	19. En la agencia se conceden créditos conforme a la capacidad de cobertura de su mercado	4	4	4	3	4	
	20. En la agencia se controla la disponibilidad de fondos no sólo para desembolsos de créditos sino también para solventar las labores de seguimiento y la cobranza de los mismos.	4	4	4	4	4	
	21. En la agencia se fomentan las políticas para el cumplimiento de metas realizables y realistas para cada mes	4	4	4	4	4	
	22. En la agencia se fomenta y se hace el seguimiento de la evaluación de créditos de calidad por parte de los funcionarios encargados.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 5 Resultados esperados para cada	23. En la agencia se aplican medidas preventivas orientadas a mejorar las cobranzas, con base a criterios de evaluación mixtos (cualitativos y cuantitativos).	4	3	4	4	4	
	24. En la agencia se realizan las labores de cobranza de acuerdo a las posibilidades de la empresa.	4	4	3	4	4	

política de crédito	25. En la agencia todos los trabajadores de los diferentes niveles de gestión se involucran para el cumplimiento de las políticas de crédito.	4	3	4	4	4	
	26. En la agencia se aplican procedimientos para detectar diversas irregularidades en la documentación que proveen los clientes.	4	4	3	4	4	
DIMENSIO N 6 Formulación de una política de crédito	27. En la agencia se tienen bien definidas las fechas de pago	4	4	3	4	4	
	28. En la agencia se aplican incentivos o descuentos para los clientes puntuales	4	4	4	3	4	
	29. En la agencia se toman medidas para reducir la partera de clientes morosos mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación entre otros para clientes con problemas financieros.	4	4	4	3	4	
	30. En la agencia se mantienen niveles de mora bajos.	4	4	3	3	4	
	31. En la agencia se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.	4	4	4	4	3	
	32. En la agencia se castigan las deudas después de agotar todo los recursos de cobranza disponibles, así como los recursos legales.	4	4	3	4	4	
DIMENSIO N 7 Evaluación de una política de crédito	33. En la agencia se hace un seguimiento efectivo de toda la cartera de clientes.	4	4	4	4	4	
	34. En la agencia todo crédito aprobado está sustentado por evaluaciones competentes y realistas de los créditos.	4	4	4	4	4	
	35. En la agencia se generan las colocaciones de créditos conforme a las metas.	4	4	4	4	4	
	36. En la agencia se realizan colocaciones de créditos según los tipos de clientes y sus limitaciones financieras.	4	4	3	4	4	
	37. En la agencia se realizan simulación de créditos de calidad	4	4	4	3	4	
	38. En la agencia se orienta apropiadamente a los clientes según su perfil para el otorgamiento de créditos convenientes.	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por items y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

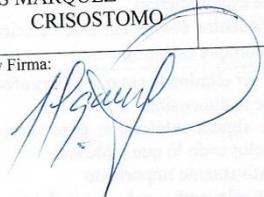
Encuesta: .....

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
LUIS MARQUEZ CRISOSTOMO	MAGISTER	38	Nivel Alto

Sello y Firma:



## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “RIESGOS CREDITICIOS” que es parte de la investigación “PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y COSTOS POR ÓRDENES EN LAS EMPRESAS DE CALZADOS DE LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : LUIS MARQUEZ CRISOSTOMO  
 Formación académica : MG  
 Áreas de experiencia profesional: FINANZAS  
 Tiempo : 10 AÑOS  
 Cargo actual : DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## CUESTIONARIO 2: RIESGOS CREDITICIOS

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Carácter del sujeto de crédito	1. En la agencia se evalúa la reputación en el sistema financiero del cliente que solicitó un crédito	4	4	4	4	3	
	2. En la agencia se evalúa las fuentes que respaldan los ingresos del cliente que requirió un crédito	4	3	4	4	4	
	3. En la agencia se hace una verificación de los otros compromisos financieros que tiene el cliente solicitante respecto a otras entidades financieras	4	4	4	4	3	
	4. El compromiso con la agencia se materializa con la firma del contrato con un cliente apto para un crédito.	4	4	3	4	3	
	5. En la agencia se hace una evaluación adecuada del historial crediticio del cliente	4	3	4	4	4	
	6. El buen historial crediticio del clientes es un factor determinante para el otorgamiento	4	4	4	4	4	
	7. En la agencia se corrobora que el cliente solicitando este laborando o este teniendo operaciones con negocio.	4	4	4	3	4	
	8. Se verifica el tiempo de labores y/o operaciones que le generen ingresos al cliente que requiere un crédito	3	4	4	4	4	
DIMENSION N 2 Capacidad de pago	9. Se verifica apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito	3	4	4	4	4	
	10. Se realiza un análisis financiero del cliente solicitante mediante el cálculo de ratios	4	3	4	4	4	
	11. Se verifica que los ingresos de los clientes que requieren un crédito tenga una base con un monto fijo o variable.	4	4	3	4	4	
	12. Se evalúa el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme al nivel de sus ingresos	4	4	4	4	4	
	13. Se estima apropiadamente el flujo real de efectivo que tiene un cliente que solicita crédito con base a los tipos de ingresos que tiene.	4	4	4	4	4	
	14. Se realiza una evaluación sobre el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme a sus flujos estimados de efectivo.	4	3	4	4	4	
DIMENSION N 3 Capital de la empresa	15. Se evalúa adecuadamente el origen de los ingresos del cliente que requiere un crédito	4	4	4	3	4	
	16. Se realiza la evaluación de la relación del capital y la colocaciones del crédito requerido.	4	4	4	3	4	
	17. Se identifica la capacidad de endeudamiento del cliente	4	4	4	4	3	
	18. Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente para ajustar la colocación del crédito requerido por el cliente	4	4	4	4	4	
	19. Se procura mantener límites en el apalancamiento del crédito para no comprometer la rentabilidad de la agencia.	4	4	4	4	4	
	20. Se realizan actividades para la cobranza efectiva que reflejen la reducción de los niveles de apalancamiento.	4	3	4	4	4	
	21. Se comunica al cliente las garantías aceptadas por la entidad.	3	4	4	4	4	

DIMENSIO N 4 Colateral	22. Se verifica la veracidad de las garantías presentadas por el cliente.	4	4	4	3	4	
	23. Se verifica la capacidad de pago del aval para validar la garantía de terceros.	4	4	4	4	4	
	24. Es determinante que el cliente tenga un aval para que acceda a un crédito	3	4	4	4	4	
DIMENSIO N 5 Condiciones cíclicas	25. Se identifica y corrobora el sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante	4	3	4	4	4	
	26. Se evalúa de manera apropiada la capacidad del cliente para generar ingresos y se le brinda beneficios en caso de tener ingresos por negocio propio.	4	3	4	4	4	
	27. Se identifican y evalúan las condiciones del ciclo económico que favorecen a los solicitantes de crédito.	4	4	3	4	4	
	28. Las condición económica favorable del cliente como reflejo de su capacidad para generar flujos de efectivo positivos son determinantes para que se le haga el desembolso de un crédito.	4	4	4	4	4	
	29. Se verifican y se estudian todas las condiciones del ciclo económico que no favorecen al cliente que solicito un crédito.	4	4	4	4	4	
	30. La identificación de ciclos económicos negativos del cliente condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito	4	4	3	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

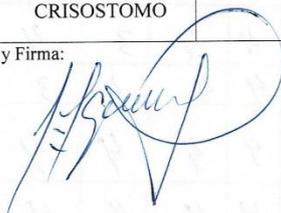
Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LUIS MARQUEZ CRISOSTOMO	MAGISTER	30	Nivel Alto.

Sello y Firma:



## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS Y RIESGOS CREDITICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUANCAYO 2020”.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : RUTH MAGALY FELIPE INCA

Formación académica : Contador Público

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General y Financiera

Tiempo : 10 años

Cargo actual : Jefe de Contabilidad y Finanzas

Institución : Brothers Solution Corporation SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS FINANCIEROS

#### Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Cultura de otorgamiento del crédito.	1. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de las cobranzas y problemas con los retrasos	4	4	4	3	4	
	2. En la entidad se fomenta la cultura de pago mediante la advertencia de las consecuencias de los impagos, así como otras actividades complementarias.	4	4	4	4	4	
	3. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos puntuales	4	4	4	3	4	
	4. En la entidad se fomentan los beneficios para los clientes en caso de pagos adelantados	4	4	4	4	4	
	5. En la entidad la evaluación de los clientes solicitantes es efectiva y realista	4	4	4	4	4	
	6. En la entidad se fomentan las capacitaciones constantes en materia de evaluación crediticia para los funcionarios.	4	3	4	4	4	
	7. En la entidad se toman provisiones para disponer de fondos suficientes y hacer desembolsos oportunos.	4	4	4	4	4	
	8. En la entidad se toman medidas para garantizar la seguridad de los clientes a los cuales se les hace desembolsos	3	4	4	4	4	
DIMENSION N 2 Principios de la política de crédito.	9. En la entidad se fomentan políticas orientadas a la reducción de la cartera de clientes	4	4	4	4	4	
	10. En la entidad se cumplen las funciones en cada nivel organizacional para el otorgamiento de créditos.	4	4	4	4	4	
	11. En la entidad se fomenta un clima organizacional apropiado	4	4	4	4	3	
	12. En la entidad se evidencia una comunicación organizacional efectiva	4	4	3	4	4	
DIMENSION N 3 Funciones interrelacionadas en la entidad de crédito	13. En la entidad se fomenta la promoción de los créditos disponibles.	4	4	4	4	4	
	14. En la entidad se abastece oportunamente con todos los útiles y equipos para que los funcionarios de créditos realicen sus labores oportunamente.	4	3	4	4	4	
	15. En la entidad se realizan capacitaciones a los funcionarios encargados para el buen uso de herramientas en la evaluación de créditos.	4	4	4	3	4	
	16. En la entidad hay un soporte informático oportuno para las labores de créditos.	3	4	4	4	4	
	17. En la entidad se aplican procedimientos legales efectivos para la cobranza de clientes morosos.	4	4	4	4	4	
	18. En la entidad se da una provisión de todas las herramientas necesarias para las labores de recuperaciones	4	4	3	4	4	
DIMENSION N 4 Elementos diferenciadores para la concesión de crédito de una política	19. En la entidad se conceden créditos conforme a la capacidad de cobertura de su mercado	4	4	4	4	4	
	20. En la entidad se controla la disponibilidad de fondos no sólo para desembolsos de créditos sino también para solventar las labores de seguimiento y la cobranza de los mismos.	4	4	4	4	3	
	21. En la entidad se fomentan las políticas para el cumplimiento de metas realizables y realistas para cada mes	4	4	4	4	4	
	22. En la entidad se fomenta y se hace el seguimiento de la evaluación de créditos de calidad por parte de los funcionarios encargados.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 5 Resultados esperados para cada	23. En la entidad se aplican medidas preventivas orientadas a mejorar las cobranzas, con base a criterios de evaluación mixtos (cualitativos y cuantitativos).	4	4	4	4	4	
	24. En la entidad se realizan las labores de cobranza de acuerdo a las posibilidades de la entidad.	4	4	3	4	4	

política de crédito	25. En la entidad todos los trabajadores de los diferentes niveles de gestión se involucran para el cumplimiento de las políticas de crédito.	4	4	4	4	3	
	26. En la entidad se aplican procedimientos para detectar diversas irregularidades en la documentación que proveen los clientes.	4	3	4	4	4	
DIMENSION N 6 Formulación de una política de crédito	27. En la entidad se tienen bien definidas las fechas de pago	4	4	4	4	3	
	28. En la entidad se aplican incentivos o descuentos para los clientes puntuales	4	4	3	4	4	
	29. En la entidad se toman medidas para reducir la partera de clientes morosos mediante el fraccionamiento, ampliación de plazos, conciliación entre otros para clientes con problemas financieros.	4	4	3	4	4	
	30. En la entidad se mantienen niveles de mora bajos.	4	4	4	3	4	
	31. En la entidad se toman medidas estrictas con los clientes declarados con deudas incobrables.	4	4	4	3	4	
	32. En la entidad se castigan las deudas después de agotar todo los recursos de cobranza disponibles, así como los recursos legales.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 7 Evaluación de una política de crédito	33. En la entidad se hace un seguimiento efectivo de toda la cartera de clientes.	4	3	4	4	4	
	34. En la entidad todo crédito aprobado está sustentado por evaluaciones competentes y realistas de los créditos.	4	4	4	4	4	
	35. En la entidad se generan las colocaciones de créditos conforme a las metas.	4	4	4	4	4	
	36. En la entidad se realizan colocaciones de créditos según los tipos de clientes y sus limitaciones financieras.	4	4	4	4	4	
	37. En la entidad se realizan simulación de créditos de calidad	3	4	4	4	4	
	38. En la entidad se orienta apropiadamente a los clientes según su perfil para el otorgamiento de créditos convenientes.	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

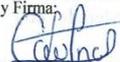
Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC RUTH MAGALY FELIPE INCA		38	Nivel alto

Sello y Firma:

  
 CPC Ruth Magaly Felipe Inca

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “RIESGOS CREDITICIOS” que es parte de la investigación “PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y COSTOS POR ÓRDENES EN LAS EMPRESAS DE CALZADOS DE LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : RUTH MAGALY FELIPE INCA

Formación académica : Contador Público

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General y Financiera

Tiempo : 10 años

Cargo actual : Jefe de Contabilidad y Finanzas

Institución : Brothers Solution Corporation SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### CUESTIONARIO 2: RIESGOS CREDITICIOS

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ÍTEMES	OBSERVACIONES
DIMENSION N 1 Carácter del sujeto de crédito	1. En la entidad se evalúa la reputación en el sistema financiero del cliente que solicitó un crédito	3	4	4	4	4	
	2. En la entidad se evalúa las fuentes que respaldan los ingresos del cliente que requirió un crédito	4	4	4	4	4	
	3. En la entidad se hace una verificación de los otros compromisos financieros que tiene el cliente solicitante respecto a otras entidades financieras	4	3	4	4	3	
	4. El compromiso con la entidad se materializa con la firma del contrato con un cliente apto para un crédito.	4	4	3	4	4	
	5. En la entidad se hace una evaluación adecuada del historial crediticio del cliente	3	4	4	4	4	
	6. El buen historial crediticio del clientes es un factor determinante para el otorgamiento	4	4	3	4	4	
	7. En la entidad se corrobora que el cliente solicitando este laborando o este teniendo operaciones con negocio.	4	4	4	3	4	
	8. Se verifica el tiempo de labores y/o operaciones que le generen ingresos al cliente que requiere un crédito	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 2 Capacidad de pago	9. Se verifica apropiadamente la situación financiera del cliente que requiere un crédito	4	4	4	4	3	
	10. Se realiza un análisis financiero del cliente solicitante mediante el cálculo de ratios	4	4	4	4	4	
	11. Se verifica que los ingresos de los clientes que requieren un crédito tenga una base con un monto fijo o variable.	4	4	4	4	4	
	12. Se evalúa el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme al nivel de sus ingresos	4	4	4	4	4	
	13. Se estima apropiadamente el flujo real de efectivo que tiene un cliente que solicita crédito con base a los tipos de ingresos que tiene.	4	4	4	3	4	
	14. Se realiza una evaluación sobre el límite de crédito que se le puede brindar a un cliente conforme a sus flujos estimados de efectivo.	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 3 Capital de la entidad	15. Se evalúa adecuadamente el origen de los ingresos del cliente que requiere un crédito	4	4	4	4	4	
	16. Se realiza la evaluación de la relación del capital y la colocaciones del crédito requerido.	4	3	4	4	4	
	17. Se identifica la capacidad de endeudamiento del cliente	4	4	4	4	4	
	18. Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente para ajustar la colocación del crédito requerido por el cliente	4	4	4	4	4	
	19. Se procura mantener límites en el apalancamiento del crédito para no comprometer la rentabilidad de la entidad.	4	4	4	4	4	
	20. Se realizan actividades para la cobranza efectiva que reflejen la reducción de los niveles de apalancamiento.	4	4	4	3	4	
	21. Se comunica al cliente las garantías aceptadas por la entidad.	4	4	3	4	4	

DIMENSION N 4 Colateral	22. Se verifica la veracidad de las garantías presentadas por el cliente.	3	4	4	4	4	
	23. Se verifica la capacidad de pago del aval para validar la garantía de terceros.	4	3	4	3	4	
	24. Es determinante que el cliente tenga un aval para que acceda a un crédito	4	4	4	4	4	
DIMENSION N 5 Condiciones cíclicas	25. Se identifica y corrobora el sector económico en donde se desenvuelve el cliente solicitante	4	4	4	4	4	
	26. Se evalúa de manera apropiada la capacidad del cliente para generar ingresos y se le brinda beneficios en caso de tener ingresos por negocio propio.	4	4	4	3	4	
	27. Se identifican y evalúan las condiciones del ciclo económico que favorecen a los solicitantes de crédito.	4	4	4	4	3	
	28. Las condición económica favorable del cliente como reflejo de su capacidad para generar flujos de efectivo positivos son determinantes para que se le haga el desembolso de un crédito.	4	4	4	4	4	
	29. Se verifican y se estudian todas las condiciones del ciclo económico que no favorecen al cliente que solicito un crédito.	4	4	4	4	3	
	30. La identificación de ciclos económicos negativos del cliente condicionan la posibilidad de que se le otorgue un crédito	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

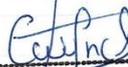
Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC RUTH MAGALY FELIPE INCA		30	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
 CPC Ruth Magaly Felipe Inca

## **ANEXO 6**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en la tesis fueron fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se consideró fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos hemos sometido a las pruebas que corresponden para la validación del contenido del presente proyecto de tesis.





## Base de datos para la variable Riesgos crediticios

Finan.		Cargo		Asesor		Riesgos crediticios																													
						Carácter del sujeto de crédito								Capacidad de pago						Capital de la empresa						Colateral				Condiciones cíclicas					
						Solvencia moral y reputación		Compromiso		Historial crediticio		Tiempo en el mercado		Análisis financiero		Volatilidad de las utilidades		Flujo de efectivo		Contribuciones		Capacidad de endeudamiento		Apalancamiento		Garantía de crédito		Garantía de un tercero		Sector empresarial		Condiciones favorables		Condiciones desfavorables	
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						
A	C	A	A	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4					
		A	An	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4		
A	C	A	S	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4				
		An	A	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4					
A	C	A	F	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4				
		A	Jo	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4		
A	C	A	J	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4				
		F	E	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4		
A	C	A	As	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4			
		A	Lu	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4		
A	C	A	A	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4			
		A	D	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5		
A	C	A	G	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5			
		A	Ju	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5		
A	C	A	M	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
		A	J	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4		
A	C	A	V	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4			
		A	J	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4		

	A	A	L	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4
	A	T	L	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	A	G	L	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4

## ANEXO 7

### Consentimiento informado

El propósito de este documento es proveer a los participantes del acopio de datos de la investigación, una explicación clara de su naturaleza y su rol como participante.

La presente investigación está desarrollada por la: Bach. Rojas De La Cruz, Carmen Aurea, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes. El título de la investigación es: **Políticas de créditos financieros y riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo 2019**. Para su desarrollo se requiere del acopio de datos de manera que su participación es importante.

Al participar en esta investigación se le solicitará responder a las preguntas de dos cuestionarios: Políticas de créditos y riesgos crediticio. El desarrollo de los cuestionarios le tomarán 15 minutos de su valioso tiempo, y deberá responder todas las preguntas, teniendo que no hay pregunta buena o mala.

La información que se recoja es confidencial y privada, por lo tanto, no podrá ser utilizada para fines ajenos a esta investigación. En el caso de que tenga alguna duda sobre este proyecto, no dude en conversar con el investigador a cargo. Finalmente, usted podrá acceder a los resultados de la investigación una vez que sea publicada en el repositorio de la Universidad Peruana Los Andes.

En base a lo estipulado, usted firma afirmando tener información de lo que se viene realizando y dando consentimiento.

-----/-

### Fotos de la aplicación del instrumento







