

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

**Políticas de crédito y situación económica financiera en la Caja Rural  
de Ahorro y Crédito del Centro Sociedad Anónima 2022**  
Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autora : Bach. Milagros Medelin Canez Panez  
Bach. Macha Rojas Camila Sadith

Asesor : Mg. Vila Flores Javier

Línea de Investigación  
institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 21 de Setiembre del 2023  
20 de Setiembre del 2024

**Huancayo-Perú**  
**2024**

**Hoja de aprobación de jurados**

**TESIS**

**Políticas de crédito y situación económica financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Sociedad Anónima 2022**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Milagros Medelin Canez Panez

Bach. Macha Rojas Camila Sadith

## **Falsa portada**

**Asesor**

MTRO. Vila Flores Javier

**Dedicatoria:**

Queremos dedicar esta tesis a nuestros padres por habernos forjado y brindado su apoyo incondicional; a nuestros hijos que gracias a ellos que son nuestra fuerza y gran motivación para el desarrollo y elaboración de la tesis.

**Milagros & Camila**

**Agradecimiento:**

Gracias a Dios por brindarnos la oportunidad de la vida para poder lograr culminar con uno de nuestros objetivos no fue fácil pero lo logramos; agradecemos a nuestra perseverancia en creer en nuestro potencial como personas y profesionales; sin desmerecer a las personas que nos alentaron a seguir y culminar con nuestra tesis y que siempre confiaron en nosotras.

**Las autoras**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0411 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CANEZ PANEZ MILAGROS MEDELIN**  
**Bach. MACHA ROJAS CAMILA SADITH**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **Mtro. VILA FLORES JAVIER**

Fue analizado con fecha **19/09/2024**; con **97 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 19 de septiembre del 2024.




**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada .....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria: .....	v
Agradecimiento:.....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	xi
Contenido de figuras .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	20
1.2.1. Delimitación Espacial .....	20
1.2.2. Delimitación Temporal .....	20
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:.....	20
1.3. Formulación del Problema .....	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Específicos .....	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1 Justificación social.....	21

1.4.2 Justificación teoría.....	22
1.4.3 Justificación metodológica .....	23
1.5. Objetivos .....	24
1.5.1. Objetivo General .....	24
1.5.2. Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II .....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes de estudio .....	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	28
2.2. Bases teóricas o científicas.....	30
2.2.1 Variable 1: Políticas de crédito.....	30
2.2.2 Variable 2: Situación económica y financiera.....	34
2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones).....	37
CAPÍTULO III.....	39
HIPÓTESIS.....	39
3.1 Hipótesis general .....	39
3.2 Hipótesis específicas .....	39
3.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	39
CAPÍTULO IV .....	41
METODOLOGÍA .....	41
4.1. Método de la investigación. ....	41
4.1.1 Método general.....	41
4.1.2 Método específico .....	41

4.2. Tipo de la investigación. ....	41
4.3. Nivel de investigación.....	41
4.4. Diseño de investigación. ....	42
4.5. Población y muestra. ....	42
4.5.1. Población.....	42
4.5.2. Muestra.....	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.6.1. Técnicas de recolección de datos. ....	45
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	45
4.6.3. Validez y confiabilidad.....	46
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	46
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	48
CAPÍTULO V .....	49
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
5.1 Descripción de resultados .....	49
5.1.1 <i>Análisis de resultados</i> .....	49
5.2 Contratación de hipótesis.....	57
5.2.1 <i>Hipótesis general</i> .....	57
5.2.1 <i>Hipótesis específica 1:</i> .....	58
5.2.2 <i>Hipótesis específica 2:</i> .....	58
5.2.3 <i>Hipótesis específica 3:</i> .....	59
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	61
CONCLUSIONES .....	63

RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
Anexos.....	69
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	70
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables .....	71
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	75
Anexo 4: Instrumento de medición .....	78
Anexo 5: Constancia de aplicación .....	82
Anexo 6: Confiabilidad y validez del instrumento .....	85
Anexo 7: Data de procesamiento de datos .....	90
Anexo 8: Consentimiento informado .....	93
Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento .....	95

### Contenido de tablas

Tabla 1 Población .....	43
Tabla 2 Muestra .....	44
Tabla 3 Variable políticas de crédito .....	49
Tabla 4 Dimensión políticas de créditos normales .....	50
Tabla 5 Dimensión políticas de créditos restrictivas .....	51
Tabla 6 Dimensión políticas de créditos flexibles .....	52
Tabla 7 Variable situación económica y financiera .....	53
Tabla 8 Dimensión gestión administrativa .....	54
Tabla 9 Dimensión operación de inversión .....	55
Tabla 10 Dimensión operación de financiamiento .....	56
Tabla 11 Correlación entre variables políticas de créditos y situación económica y financiera .....	57
Tabla 12 Correlación entre políticas de créditos y gestión administrativa .....	58
Tabla 13 Correlación entre políticas de créditos y operación de inversión .....	59
Tabla 14 Correlación entre las políticas de créditos y la operación de financiamiento.....	60

**Contenido de figuras**

Figura 1 Sistema financiero: Créditos directos por tipo de cartera .....	19
Figura 2 Sistema financiero: Detalle por tipo de créditos reprogramados .....	20
Figura 1 Variable políticas de crédito .....	49
Figura 4 Dimensión.....	50
Figura 5 Dimensión.....	51
Figura 6 Dimensión.....	52
Figura 7 Variable.....	53
Figura 8 Dimensión.....	54
Figura 9 Dimensión.....	55
Figura 10 Dimensión.....	56

### **Resumen**

La siguiente investigación titulada “Políticas de crédito y situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022” “Se planteó como problema general de estudio: ¿Qué vínculo existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022? En función de este problema, se estableció el siguiente objetivo general: determinar la relación que hay entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022. Para alcanzar los objetivos y probar la hipótesis, se utilizó la metodología científica, cuyo enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 150 empleados de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro S.A. El cuestionario fue el instrumento que facilitó el logro de nuestros objetivos, el cual fue sometido al juicio de expertos y al análisis estadístico de Alfa de Cronbach. Se concluyó que existe una relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica, con un resultado de 0,861. Por lo tanto, se recomienda establecer políticas de crédito claras y coherentes: es crucial contar con políticas de crédito bien definidas que establezcan los criterios para otorgar préstamos y evaluar la capacidad de pago de los clientes. Estas políticas deben ser coherentes y aplicadas de manera uniforme para asegurar una gestión eficiente de la cartera de crédito.”

**Palabras clave:** Situación financiera y económica, políticas de créditos.

### **Abstract**

The following research titled “Credit policies and economic and financial situation in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022” “was posed as a general study problem: What link exists between credit policies and the economic and financial situation in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima in 2022? Based on this problem, the following general objective was established: determine the relationship between credit policies and the economic and financial situation in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima in 2022. To achieve the objectives and test the hypothesis, scientific methodology was used, whose approach was quantitative, applied, with a correlational level and a non-experimental design. The population was made up of 150 employees of the Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro S.A. The questionnaire was the instrument that facilitated the achievement of our objectives, which was subjected to expert judgment and Cronbach's Alpha statistical analysis. It was concluded that there is a direct relationship between credit policies and the economic situation, with a result of 0.861. Therefore, it is recommended to establish clear and coherent credit policies: it is crucial to have well-defined credit policies that establish the criteria for granting loans and evaluating the payment capacity of clients. These policies must be consistent and applied uniformly to ensure efficient management of the credit portfolio.”

Keywords: Financial and economic situation, credit policies.

## **Introducción**

La indagación titulada: “Políticas de crédito y situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”. De este modo, el desajuste entre la distribución y el consumo de diversos fenómenos está impactando en la economía; entre ellos se incluyen el desempleo, la escasez, la sobreproducción, la devaluación, la inflación, el endeudamiento y los daños al medio ambiente. Sin lugar a dudas, esta situación puede provocar baja rentabilidad, precisamente debido a la falta de políticas de crédito, que, como es bien sabido, son responsables de la existencia de clientes morosos.

“El dilema de la investigación es: ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima durante el año 2022? En función de este dilema, nos planteamos el siguiente objetivo general de estudio: determinar la conexión que existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en el año 2022. Para alcanzar los objetivos y verificar las hipótesis, se empleará la metodología científica, cuyo enfoque será cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Además, la población objeto de estudio estará conformada por 150 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro S.A. De esta forma, el cuestionario se convertirá en la herramienta que facilitará el cumplimiento de nuestros objetivos, el cual será evaluado por expertos y sometido al análisis estadístico mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Para el desarrollo del estudio”, se estructurará en los siguientes capítulos:

En primer lugar, el capítulo I, que consto del planteamiento del problema, seguidamente el capítulo II, denominado marco conceptual, también, el capítulo III, hipótesis, asimismo, el capítulo IV, metodología, finalmente, capítulo V, resultados.

**Las autoras**

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

A nivel internacional, Olarte (2022) en Colombia menciona que, a su vez, el gobierno nacional y la población colombiana pueden aportarle a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> por medio del cuidado del medio ambiente y el apoyo a las economías verdes. En definitiva, la inclusión financiera y las inversiones de impacto contribuyen a lograr un crecimiento económico y un desarrollo sostenible. Seguidamente, Mena (2018) en Colombia, menciona que en el contexto internacional se ha determinado que las crisis financieras en su momento han sido un efecto importante en la estabilidad financiera porque dificulta el desempeño de las economías, crecimiento así como el desarrollo de los intermediarios de crédito, donde fragilidad financiera es parte integrante del proceso que genera los ciclos económicos, y el impacto de los hogares son los que representan una amenaza de riesgo de contraparte ya que son considerados riesgosos o vulnerables con alta probabilidad de impago de sus obligaciones contraídas por factores macroeconómicos como variación en el nivel de ingreso o desempleo, reducción del consumo o inversión, incremento en las tasas de interés, que impacta directamente en la estructura de capacidad de pago de estos agentes y en los recursos disponibles de las entidades de crédito.

A nivel nacional, Cosabalente y Valles (2022) en Lima menciona que, los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, es alto; donde los ratios de económicos y financieros son deficientes. Los factores que originan la morosidad están relacionados con el agente deudor con un 30.9% de ocurrencia, y desde los elementos de gestión de la empresa, de 7 indicadores, 3 de ellas no se cumplen o no se aplican desde el punto de vista de la eficacia; un nivel de morosidad de 36.00% en 2017 y de 39.05% en 2018. La morosidad afecta la

situación económica y financiera, donde la liquidez general en 2017 es de 6.04 y 6.84 en 2018, la liquidez defensiva de 0.02 en 2017, 0.04 en 2018; el periodo de pago de proveedores con 82.9 en 2017 y de 87.08 en 2018; la rotación de la cartera de 129.6 en 2016 y de 140.57 en 2018; la capacidad de endeudamiento a corto plazo de 0.18 en 2017 y 0.15 en 2018, la rentabilidad de 1.15 en 2017 y 1.0 en 2018 y la rentabilidad de las ventas de 0.45 para ambos años. Seguidamente, Blas y Ocas (2021) en Lima, para la realización de dicha investigación tiene como población a toda la Cooperativa, pero para que sea más eficaz se tomará una muestra de cinco trabajadores que están relacionados directamente en los temas administrativos y contables de los créditos y la morosidad. Para la obtención de datos e información se utilizará como instrumento la encuesta, entrevista y asimismo un análisis de documentación para poder obtener datos que nos ayuden a llevar a cabo dicha investigación.

El problema de la investigación viene a ser las políticas de créditos y la situación económica y financiera dentro Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima, la cual ofrece oportunidades para que las familias ahorren su dinero en forma inmediata y segura. La situación financiera de una organización hace referencia al efectivo que dispone en lo inmediato (liquidez) mientras que la situación económica se refiere al conjunto de bienes que integran su patrimonio (solventía). Ahora bien, dentro de la Caja Centro se observó algunas falencias que perjudican la rentabilidad de la misma, sabemos bien que un error que solemos cometer es la confusión y el intercambio de conceptos financieros y económicos. Muchas veces por la utilización inadecuada de algunos conceptos equivalentes a la realidad. También el desequilibrio entre la producción, la distribución y el consumo genera diversos fenómenos que afectan a la economía; algunos de ellos son el desembolso, la escasez, la sobreproducción, la devolución, la inflación, el endeudamiento y los daños al medio ambiente.

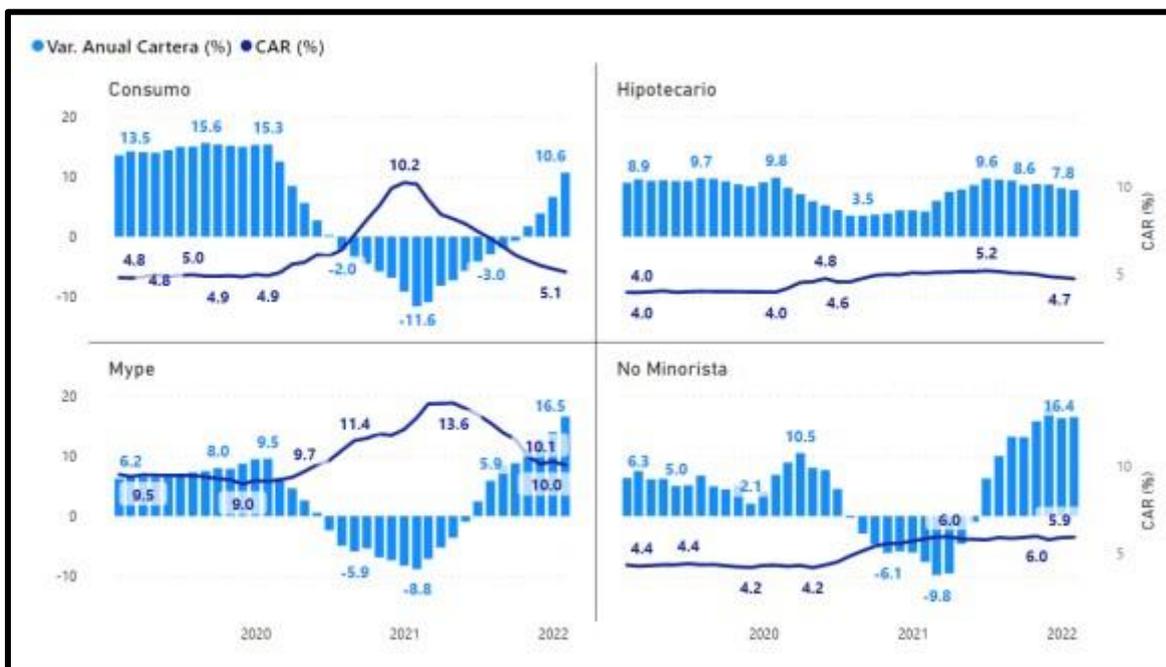
Este hecho es ocasionado por la falta de políticas de créditos, ya que son los lineamientos técnicos de los que se dispone el gerente financiero de una organización, con la

única finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Por otro lado, la falta de capacitación, el no separar las finanzas personales con las de la empresa, el no llevar una buena contabilidad, el exceder en gastos innecesarios, los objetivos muy altos y la falta de análisis de mercado.

Consecuentemente, este hecho trae consigo crisis económicas en la cual una economía afronta dificultades durante un tiempo prolongado. En otras palabras, una crisis económica es la parte de un ciclo económico en el que produce un decrecimiento considerable en la economía.

La cartera de Consumo es la única que aún se encuentra por debajo de los niveles pre-pandemia, registrando a febrero 2022 un decrecimiento de -2.2% respecto a febrero 2020. Consumo ha sido el tipo de crédito con mayor decrecimiento, registrando un pico anual de -11.6% en febrero 2021. A pesar que antes de la pandemia venía registrando los niveles más altos de crecimiento anual (en promedio 15%) en comparación con otros tipos de créditos, la cartera de Consumo recién comenzó a registrar un crecimiento anual positivo desde noviembre 2021 y ha cerrado febrero 2022 con un crecimiento de 10.6%, lo cual sugiere un mayor dinamismo esperado para este año.

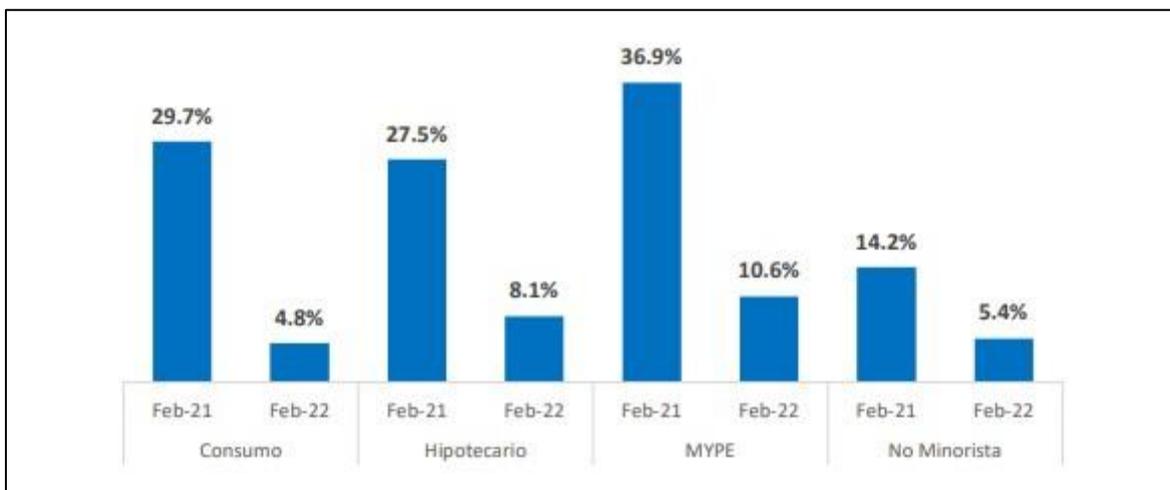
Figura 1  
Sistema financiero: Créditos directos por tipo de cartera



Nota: SBS Informe de estabilidad

“En cuanto a los créditos reprogramados, sin considerar programas de gobierno se observa una importante reducción en todos los tipos de créditos respecto al año anterior, pasando de representar el 22.5% del total de cartera sin programas de gobierno a febrero 2021 a representar 6.4% a febrero 2022. De los créditos reprogramados remanentes, el crédito MYPE e Hipotecario mantienen los porcentajes más altos de reprogramación con 8.1% y 10.6%, respectivamente. En el caso de créditos Hipotecario, la normativa SBS requiere que, además de realizar 6 pagos consecutivos, haya una reducción del 20% de capital para dejar de ser considerado como reprogramado, lo cual puede retrasar la salida de la marca de reprogramados para los créditos con mayor ampliación de plazo y reducción de cuota. En el caso de créditos MYPE, el mayor porcentaje de reprogramados sugiere que aún hay cartera que se encuentra en periodo de gracia o que recién están retomando el pago de sus créditos.”

Figura 2  
Sistema financiero: Detalle por tipo de créditos reprogramados



Nota: SBS Informe de estabilidad

## 1.2. Delimitación del problema

### 1.2.1. Delimitación Espacial

Se llevo a cabo dentro de la Caja Centro que se encuentra ubicada en la provincia de Huancayo.

### 1.2.2. Delimitación Temporal

Abarcó el periodo 2022.

### 1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:

En este contexto, el trabajo de investigación se inicia con una clara identificación de las políticas financieras, que son fundamentales para entender cómo se manejan los recursos económicos. Las políticas de crédito se clasifican en tres tipos: normales, que permiten un acceso habitual al financiamiento; restrictivas, que limitan el acceso al crédito; y flexibles, que ofrecen condiciones más adaptables a las necesidades de los prestatarios.

Asimismo, se abordarán las definiciones de economía y finanzas, conceptos cruciales que permiten entender el entorno en el que se desarrollan las políticas financieras.

La gestión administrativa se refiere a la forma en que se organizan y dirigen los recursos dentro de una entidad, mientras que las operaciones de inversión y financiamiento son esenciales para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier organización.

### **1.3. Formulación del Problema**

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

¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?
2. ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?
3. ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1 Justificación social**

La investigación tendrá un impacto positivo y directo en la Caja Centro, situada en Huancayo, así como en todas las empresas que decidan implementar los hallazgos de este estudio. Al proporcionar información relevante sobre las variables estudiadas, esta investigación no solo contribuirá al mejoramiento de las políticas financieras de la Caja Centro, sino que también ofrecerá a otras organizaciones herramientas y conocimientos que les permitirán optimizar su gestión administrativa y sus estrategias de crédito.

El acceso a información detallada y fundamentada permitirá a las empresas tomar decisiones más informadas, lo que puede resultar en una mejor asignación de recursos

y en la creación de políticas de crédito más efectivas. Esto, a su vez, fomentará un ambiente empresarial más dinámico y competitivo en la región. Al mejorar las políticas de crédito y la gestión financiera, se facilitará el acceso al financiamiento para emprendedores y pequeñas empresas, lo que puede traducirse en un aumento en la actividad económica local.

Además, la implementación de estas políticas puede generar nuevos puestos de trabajo, beneficiando a la población en general. A medida que las empresas crecen y se expanden gracias a un mejor acceso al crédito y a una gestión financiera más eficiente, se abrirán oportunidades laborales que contribuirán a la reducción del desempleo en la comunidad. Esto no solo mejorará la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también fortalecerá la economía local, creando un ciclo virtuoso de crecimiento y desarrollo.

#### **1.4.2 Justificación teórica**

Teóricamente, nuestro trabajo de investigación contribuirá significativamente al acervo de conocimientos de la comunidad académica, especialmente en el ámbito contable. Al abordar las variables estudiadas, se establecerán bases teóricas sólidas que no solo respaldarán la medición de dichas variables, sino que también enriquecerán el marco conceptual existente en la disciplina.

La investigación proporcionará un análisis detallado de las relaciones entre las variables, lo que permitirá a los académicos y estudiantes profundizar en su comprensión y aplicación en contextos reales. Este enfoque teórico no solo servirá como un recurso valioso para futuras investigaciones, sino que también fomentará un diálogo crítico en el ámbito académico, promoviendo la discusión y el análisis de nuevas perspectivas sobre las políticas financieras y su impacto en la gestión contable.

Además, al sistematizar y presentar de manera clara los hallazgos y las teorías relacionadas, se facilitará la enseñanza y el aprendizaje de conceptos complejos, lo que beneficiará a estudiantes y profesionales del área. Las bases teóricas establecidas en este trabajo podrán ser utilizadas como referencia en la elaboración de programas académicos, proyectos de investigación y en la práctica profesional, fortaleciendo así la formación de futuros contadores y administradores.

Asimismo, el estudio contribuirá a la actualización del conocimiento en un campo que está en constante evolución, dado que las dinámicas económicas y financieras cambian con rapidez. Proporcionar un marco teórico actualizado permitirá a la comunidad académica adaptarse a estos cambios y formar profesionales más preparados para enfrentar los desafíos del entorno financiero actual.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Metodológicamente, nuestra investigación se fundamentará en el método científico, que servirá como el pilar esencial para la construcción y validación de nuestros instrumentos de investigación. Este enfoque sistemático y riguroso garantiza que cada etapa del estudio se realice de manera estructurada y objetiva, permitiendo así la obtención de resultados confiables y válidos.

El uso del método científico nos permitirá formular hipótesis claras y precisas, diseñar un marco de investigación coherente y aplicar técnicas adecuadas para la recolección y análisis de datos. Esto asegurará que nuestras conclusiones estén basadas en evidencia empírica y no en suposiciones, lo que es fundamental para el rigor académico y la credibilidad de nuestros hallazgos.

Para la recolección y análisis de datos, utilizaremos el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), una herramienta ampliamente reconocida en el ámbito de la investigación social y económica. SPSS nos permitirá realizar análisis estadísticos

avanzados, facilitando la interpretación de los datos y la identificación de patrones significativos. A través de este software, podremos aplicar diversas técnicas estadísticas que enriquecerán nuestro análisis y proporcionarán una comprensión más profunda de las variables estudiadas.

Además, para garantizar la fiabilidad y validez de nuestro instrumento de investigación, utilizaremos el coeficiente Alpha de Cronbach. Este índice es fundamental para evaluar la consistencia interna de nuestras escalas de medición, asegurando que los ítems que componen nuestros instrumentos realmente midan lo que se pretende. Un valor adecuado de Alpha de Cronbach indicará que nuestras herramientas son fiables, lo que a su vez fortalecerá la validez de nuestros resultados y conclusiones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.
2. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.

3. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Damian y Vargas (2021), en la UCV, presentó: **“Impacto en la situación financiera y económica en época de crisis en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura al 2021”**. La investigación analizó el impacto de crisis como el Covid-19 y el fenómeno del Niño en la situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura entre 2017 y 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Los resultados revelaron que, en 2020, la pandemia afectó negativamente la rentabilidad, con un ROA de -0.34% y un ROE de -3.48%. Además, en 2017, el fenómeno del Niño provocó una disminución significativa en la liquidez y solvencia de la entidad. A pesar de estos desafíos, la Caja logró mantener sus operaciones.

Blas y Oscas (2021) a fin de optar el grado de bachiller en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello: **“Políticas Crediticias Y Su Incidencia En La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Tres Molinos Cajamarca, 2019”**. El objetivo fue determinar cómo las políticas crediticias influyen en la morosidad en la cooperativa Tres Molinos, confirmando que tienen un impacto significativo. Se realizó una investigación aplicada y descriptiva, con un método correlacional, sin manipulación de variables. La muestra incluyó a cinco empleados relacionados con créditos y morosidad. Se utilizaron encuestas, entrevistas y análisis documental para la recolección de datos. Los resultados muestran una relación significativa entre las variables, concluyendo que las políticas crediticias ayudan a evitar la morosidad.

Ruiz, (2021) para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Nacional Agraria: **“Influencia De La Creación De Valor Y Costo De Gestión Sobre La**

**Rentabilidad De Las Cajas Municipales De Ahorro Y Crédito Del Perú Entre El 2000 Y 2019**". "La rentabilidad es un indicador clave para las instituciones financieras, ya que determina su capacidad de operar en el mercado. Esta tesis tiene como objetivo analizar la influencia de la creación de valor y el costo de gestión en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Perú entre 2000 y 2019. Se utilizó una metodología correlacional y un diseño no experimental, con una muestra de 14 cajas". A través de cuestionarios, se concluyó que la eficiencia del capital humano, el riesgo crediticio y el crecimiento de activos totales afectan la rentabilidad económica y financiera. Además, la relación con el patrimonio neto es significativa, así como las variables Dummy's para ambas rentabilidades.

Aguirre y Herrera (2019) para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Cesar Vallejo: "**Políticas de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Económica Financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018**". El objetivo de esta investigación fue determinar cómo las políticas de créditos y cobranzas afectan la situación económica y financiera de CMAC Piura SAC en Chocope durante 2018. Se propusieron objetivos específicos para analizar estas políticas y la situación financiera, buscando mejoras que incrementen la rentabilidad. Se utilizó una metodología aplicada con un diseño no experimental y se recopiló información de documentos de la empresa. Se emplearon ratios financieros de liquidez y rentabilidad, además de entrevistas para validar los datos. Los resultados indican que las políticas de créditos y cobranzas tienen un impacto positivo en la situación económica y financiera, concluyendo que su correcta aplicación puede aumentar la rentabilidad, como se observó en 2018.

Arroyo y Rodriguez (2018) en la Universidad Antenor Orrego: "**Las Políticas De Gestión De Cobranza Y Su Incidencia En La Situación Económica Y Financiera De La Sociedad De Beneficencia Pública De Trujillo, La Libertad, Año 2017**". El objetivo

principal fue demostrar si existe un impacto positivo en la situación económica y financiera de la institución. Se evaluó el área de cobranza mediante entrevistas y cuestionarios al personal, además de un diagnóstico financiero utilizando ratios. La metodología fue de tipo aplicado, con una muestra de trabajadores. Los resultados indicaron que no hay políticas de gestión de cobranza, aunque se realiza un proceso empírico. Se concluyó que la institución presenta alta liquidez y rentabilidad. Tras implementar mejoras en la gestión de cobranza, se comparó la situación financiera de 2017 con los resultados obtenidos, evidenciando una disminución en las cuentas por cobrar y una gestión de cobranza más efectiva.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Gutiérrez et al., (2021) en la revista científica de FAREM, presentaron la investigación “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020”. El objetivo de esta investigación fue determinar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan la cartera de Súper Las Segovias S.A. en el primer semestre de 2020. La administración de la cartera depende del departamento de crédito y cobranza, que debe definir las políticas correspondientes. Se utilizó una metodología aplicada y cualitativa, con recolección de datos a través de entrevistas, guías de observación y revisión documental. Los resultados mostraron que las políticas se aplican sin un manual específico, lo que contribuye a la morosidad al no evaluar adecuadamente a los solicitantes de crédito. Se recomienda implementar un manual de políticas de crédito y cobranza para mejorar el control, reducir la morosidad y optimizar el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos.

Jimbo et al. (2019) presentaron el artículo científico titulado: **“Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de dato”**. “El objetivo de la investigación fue evaluar la eficiencia de la cartera de crédito de una cooperativa, utilizando una metodología aplicada y explicativa con un diseño no experimental. Se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que la colocación de líneas de crédito comunes es menos eficiente que la colocación de líneas de crédito específicas, ya que la eficiencia mejora a medida que aumenta la colocación de estas últimas.”

Nemiña, (2019) en su artículo científico titulado: **“La relación entre el FMI y los gobiernos tomadores de crédito. El aporte de la EPI centrado en la incidencia de los intereses”**. El trabajo analiza la relación entre el FMI y los gobiernos prestatarios, destacando que la capacidad del FMI para proporcionar asistencia financiera y actuar como auditor le otorga poder en situaciones de desequilibrio externo. Sin embargo, esta relación no se reduce a una imposición unilateral de políticas. Se considera la influencia de los intereses de potencias, el sector financiero y actores locales en el país prestatario. Además, se incorpora un enfoque sociológico constructivista para entender cómo el FMI y los gobiernos son actores sociales, y cómo las estructuras afectan la autonomía y la capacidad de acción de estos actores.

Bello et al., (2018) en la Universidad Católica de Colombia, para optar el grado de maestría presentaron la tesis **“Plan De Mejora Para El Control De Cartera Vencida En Empresa Del Sector Farmacéutico”**. El proyecto busca mejorar las condiciones de la cartera de una empresa farmacéutica que enfrenta problemas de liquidez, vinculados a sus políticas de cartera. Se realizará un análisis de los estados financieros e indicadores para

determinar la situación real de la empresa. La información obtenida servirá como base para tomar decisiones que mejoren los indicadores y la liquidez. Además, se proyectarán los estados financieros para mostrar las mejoras esperadas en el futuro.

Mena, (2018), en la Universidad Libre de Colombia: **“El Impacto De Los Hogares Colombianos En La Vulnerabilidad Financiera De Las Entidades De Crédito”**, El objetivo de la investigación fue identificar los factores que impactan a los hogares colombianos en las entidades de crédito, utilizando un modelo de sensibilidad e indicadores de proporción de la deuda para evaluar su vulnerabilidad financiera. Se empleó una metodología de método científico de tipo básica. Se concluyó que existen efectos negativos significativos en la calidad y rentabilidad de los establecimientos de crédito debido al volumen de cartera, lo que genera problemas de liquidez e insolvencia, ya que las familias no pueden cumplir con sus obligaciones, provocando inestabilidad financiera y reducción en la inversión.

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

### **2.2.1 Variable 1: Políticas de crédito**

#### **2.2.1.1. Teoría:**

La teoría de la política de crédito se refiere al conjunto de principios y conceptos que guían la toma de decisiones en relación con la concesión de crédito. Aquí hay algunas fuentes que pueden proporcionar una visión más detallada sobre este tema:

- Según la Wikipedia, la teoría del crédito o teoría del crédito del dinero hace referencia a un conjunto de teorías económicas monetarias que tratan la relación entre el crédito y el dinero. Estas teorías abordan la naturaleza del dinero y su relación con el crédito en el sistema económico.

- Economipedia define la política crediticia como el conjunto de medidas tomadas por el Gobierno de un país para regular los recursos disponibles destinados al crédito. Además, se encarga de estipular las condiciones de acceso al mismo, formando parte de la política monetaria.
- La Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) ofrece un enfoque académico sobre la teoría y política monetaria y bancaria. Este recurso puede proporcionar información detallada sobre las teorías económicas y las políticas relacionadas con el crédito y la banca.
- El marco teórico sobre políticas de créditos y cobranzas proporciona una visión general sobre las políticas de crédito, describiéndolas como el movimiento general de las situaciones cotidianas, consiguiendo encaminarlas para alcanzar los objetivos planteados. Se resumen en normas que establecen limitantes para la actuación y que se las deben acatar para el logro de los fines propuestos.

#### **2.2.1.2. Definición conceptual:**

Bañuelos (2014 p.6) menciona que “La política de crédito es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender créditos a sus clientes.”

Los beneficios de contar con políticas de créditos son:

- ✓ Enfocarse en los aspectos más importantes.
- ✓ Consistencia en el trato de los clientes.
- ✓ Consistencia en la propia empresa.

Brachfield (2018) refiere que “Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos” (p.2).

### **2.2.1.3. Objetivos:**

Bañuelos (2014) refiere que

Los objetivos son lo que se desea lograr; lo que usted quiere que su política de crédito logre para su empresa. Los objetivos deben de ser específicos, concretos, realistas y alcanzables, recuerde que el lugar para incluir teorías y estrategias es la Misión. Considere la estructura y operación de sus departamentos de crédito y cobranza en su conjunto para la consecución de estos objetivos.

### **2.2.1.4. Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son:**

- ✓ Normales.
- ✓ Restrictivas.
- ✓ Flexibles.

Las políticas de crédito son importantes para las instituciones financieras y las empresas, ya que establecen las reglas y criterios para evaluar la solvencia y capacidad crediticia de los clientes. A continuación, se presentan las causas, consecuencias e importancia de las políticas de crédito:

### **2.2.1.5. Causas:**

- Las instituciones financieras y las empresas implementan políticas de crédito para reducir el riesgo de incumplimiento y pérdida financiera al otorgar crédito a los clientes.
- La necesidad de establecer reglas claras y criterios objetivos para evaluar la solvencia y capacidad crediticia de los clientes.
- La importancia de mantener un equilibrio entre la maximización de las ventas a crédito y la minimización del riesgo crediticio.

#### **2.2.1.6. Consecuencias:**

- ❖ Una política de crédito bien diseñada puede ayudar a reducir el riesgo de incumplimiento, minimizar las pérdidas por cuentas incobrables y mejorar la gestión del flujo de efectivo.
- ❖ Por otro lado, una política de crédito inadecuada puede resultar en un aumento del riesgo crediticio, mayores pérdidas por incumplimiento, y una gestión deficiente del flujo de efectivo.

#### **2.2.1.7. Importancia:**

Las políticas de crédito son fundamentales para establecer reglas claras y criterios objetivos para evaluar la solvencia y capacidad crediticia de los clientes.

Ayudan a minimizar el riesgo crediticio, reducir las pérdidas por incumplimiento, mejorar la gestión del flujo de efectivo y mantener un equilibrio entre la maximización de las ventas a crédito y la minimización del riesgo financiero.

#### **2.2.1.8. Dimensiones**

##### **D1: Políticas de créditos normales**

Brachfield (2018), ostenta que “Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales” (p.6).

##### **D2: Políticas de créditos restrictivas**

Brachfield (2018), refiere que “Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito” (p.7).

##### **D3: Políticas de créditos flexibles**

Brachfield (2018), menciona que “Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente,

por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado” (p.7).

## **2.2.2. Variable 2: Situación económica y financiera**

### **2.2.2.1. Teoría:**

La teoría de la situación económica y financiera abarca un conjunto de hipótesis y modelos que buscan modelar y explicar los distintos aspectos de la realidad económica y financiera. Aquí tienes algunas fuentes que pueden proporcionar una visión más detallada sobre este tema:

- Según Economipedia, la teoría económica es el conjunto de hipótesis que tratan de modelizar y explicar los distintos aspectos de la realidad económica. Esta teoría engloba tanto la microeconomía como la macroeconomía, y es fundamental para comprender la situación económica de un país o región.
- En el artículo "Teorías económicas y su importancia en el desarrollo económico" se analiza la aplicación de diferentes teorías económicas en el desarrollo económico. Se menciona el impacto de la teoría clásica, entre otras teorías, en el desarrollo económico. Este enfoque puede proporcionar una comprensión más amplia sobre cómo las teorías económicas influyen en la situación económica y financiera.
- El marco teórico sobre la situación financiera proporciona una visión general sobre el estado en el que se encuentra una empresa económica y financieramente. Se mencionan métodos de análisis como los ratios financieros, el análisis horizontal y vertical, que son fundamentales para comprender la situación financiera de una empresa.

- En un trabajo académico titulado "Los factores financieros en la teoría económica del capitalismo", se aborda el papel trascendental que desempeñan las instituciones financieras y el dinero en la teoría económica del capitalismo. Este enfoque proporciona una comprensión más profunda sobre la interacción entre los factores financieros y la teoría económica en el contexto del capitalismo.

#### **2.2.2.2. Definición conceptual**

Salas (2016) refiere que

Es la expresión aproximada del buen funcionamiento de una empresa. El mayor valor se obtiene de los flujos de caja futuros que la empresa esperar generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, y desconectadas al valor de hoy. La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa. Asimismo, la situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez. En consecuencia, de que tan favorable se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación inversión y financiamiento. (p.6).

Verona, (2015) la situación económica “Se relaciona con la rentabilidad, y es a los recursos que posee la empresa, ya sea casas vehículos o cualquier tipo de inmuebles lo que mayormente se entiende como los activos de la empresa” (p. 25).

Verona, (2015) la situación financiera “Se relaciona con la contabilidad, cuando hablamos de situación financiera básicamente hablamos de dos modos diferentes, la contratación de lo que son los recursos contra las obligaciones que tenemos que pagar llamado en las empresas pasivos son básicamente los deberes que tiene la empresa” (p. 15).

### **2.2.2.3. Situación económica.**

- Se refiere al conjunto de bienes que integran el patrimonio de una persona (solvencia).
- La situación económica se refiere, por tanto, a lo patrimonial. Se tiene buena situación económica cuando el patrimonio es importante. El patrimonio es la diferencia entre activo y pasivo.
- En definitiva, se trata de la cantidad de bienes y activos que posee una persona o empresa.
- Tienen que ver con las finanzas operativas, las que tocamos todos los días.

### **2.2.2.4. Situación financiera.**

- Hace referencia al efectivo que dispone en lo inmediato (liquidez).
- La situación financiera se refiere a la liquidez. Se tiene buena situación financiera cuando se cuenta con abundantes medios de pago.
- En definitiva, se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedades de hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.
- Tiene que ver con las finanzas no operativas.

### **2.2.2.5. Dimensiones**

#### **D1: Gestión administrativa**

González et al. (2020) mencionan que

“La gestión administrativa, como un componente esencial dentro de la administración y aspecto integrador y sistemático, ha sido el fundamento y soporte del crecimiento empresarial, económico, social y tecnológico del mundo en las

últimas décadas. Este proceso administrativo abarca cuatro funciones clave: planificación, organización, dirección y control.” (p.33)

### **D2: Operación de inversión**

Castellano (2019) refiere que mencionan que “En las de inversión el sujeto activo participa activamente en el proyecto económico con el objetivo de conseguir una renta superior al precio del dinero fijado en el mercado financiero” (p.3).

### **D3: Operación de financiamiento**

Francisco (2019), menciona que “Una operación financiera es todo intercambio no simultáneo de capitales financieros pactado entre el prestamista y el prestatario siempre que se verifique la equivalencia, en base una ley financiera, entre los capitales entregados por uno y otro” (p.3).

## **2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)**

### **Políticas de crédito**

Brachfield (2018), menciona que “Curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designada con el fin de controlar y minimizar el riesgo que se asume al extender créditos a diferentes clientes” (p.2).

### **Políticas de créditos normales**

Brachfield (2018), ostenta que “Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales” (p.6).

### **Políticas de créditos restrictivas**

Brachfield (2018), refiere que “Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito” (p.7).

### **Políticas de créditos flexibles**

Brachfield (2018), menciona que “Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado” (p.7).

### **Situación económica y financiera**

Salas (2016), refiere que “La situación económica es el resultado de la gestión administrativa; sin embargo la situación financiera es presentada por las operaciones y el financiamiento” (p.6).

### **Gestión administrativa**

González et al. (2020) refieren que “La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistemático” (p.33).

### **Operación de inversión**

Castellano (2019) refiere que mencionan que “En las de inversión el sujeto activo participa activamente en el proyecto económico con el objetivo de conseguir una renta superior al precio del dinero fijado en el mercado financiero” (p.3).

### **Operación de financiamiento**

Francisco (2019), menciona que “Una operación financiera es todo intercambio no simultáneo de capitales financieros pactado entre el prestamista y el prestatario siempre que se verifique la equivalencia, en base a una ley financiera, entre los capitales entregados por uno y otro” (p.3).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

1. Existe relación directa entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.
2. Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.
3. Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.

#### **3.3 Variables (definición conceptual y operacional)**

Variables	Definición de concepto	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1: Políticas de crédito</b>	Bañuelos, (2014 p.6) menciona que La política de crédito es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender créditos a sus clientes. Brachfield (2018), menciona que los tipos de políticas de créditos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normales.</li> <li>✓ Restrictivas.</li> <li>✓ Flexibles.</li> </ul>	De la conceptualización la variable, la cual nos sirvió para determinar las dimensiones, las cuales serán mediadas mediante 14 ítems.	<b>Políticas de créditos normales</b>	Términos medios
				No son restrictivas
				No son liberales
			<b>Políticas de créditos restrictivas</b>	Aspecto financiero
				Coste del crédito
				Efectos comerciales
			<b>Políticas de créditos flexibles</b>	Aspectos comerciales
				Concesiones de créditos
				Cuota de mercado
<b>Variable 2: Situación económica y financiera</b>	Salas (2016) refiere que Es la expresión aproximada del buen funcionamiento de una empresa. El mayor valor se obtiene de los flujos de caja futuros que la empresa esperar generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, y desconectadas al valor de hoy. La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa. Asimismo, la situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez. En consecuencia, de que tan favorable se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación inversión y financiamiento. (p.6)	Mediante la escala Likert se podrá medir el grado de conocimiento o percepción de los sujetos de análisis, mediante las dimensiones de la variable.	<b>Gestión administrativa</b>	Desarrollo empresarial
				Desarrollo económico
				Desarrollo social
			<b>Operación de inversión</b>	Participación del sujeto activo
				Proyecto económico
				Mercado financiero
			<b>Operación de financiamiento</b>	Intercambio simultaneo
				Capitales financieros
				Ley financiera

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de la investigación.**

##### **4.1.1 Método general**

Científico: Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), “es el proceso a seguir a través de una serie de procedimientos y normas establecidas que nos permiten obtener un resultado o un objetivo” (p. 23).

##### **4.1.2 Método específico**

Método inductivo: Valderrama (2017) indica que “con estos enfoques se analizan los casos particulares a partir de los cuales se derivan conclusiones de naturaleza general” (p. 62).

Método deductivo: “Se inicia con una afirmación general para obtener conclusiones de un caso particular” (Valderrama, 2017, p. 61).

#### **4.2. Tipo de la investigación.**

Aplicado: Según Valderrama y Jaimes (2019), “se enfoca en la utilización de los conocimientos teóricos para resolver problemas concretos de la vida diaria, generando bienestar para la sociedad” (p. 250).

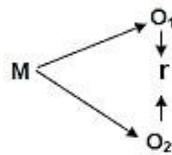
#### **4.3. Nivel de investigación.**

Correlacional: Hernández et al. (2010) mencionan que: “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con otros alcances y, de hecho, implican los propósitos de estos; además, proporcionan un sentido de comprensión del fenómeno al que se hace referencia” (p. 93).

#### 4.4. Diseño de investigación.

No experimental: Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) señalan que “se podría definir como la investigación que se realiza sin modificar intencionadamente variables. En otras palabras, son estudios en los que no cambiamos de forma deliberada las variables independientes para ver su impacto sobre otras variables” (p. 174).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5. Población y muestra.

##### 4.5.1. Población

La población, según Carrasco (2016), “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se lleva a cabo el trabajo de investigación” (p. 236). Por lo tanto, la población está compuesta por 150 empleados.

Tabla 1  
Población

Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima		
Nº	Áreas	Nº de trabajadores
<b>Directorio</b>		<b>3</b>
1	Representantes	3
<b>Directorio</b>		<b>14</b>
2	Comité de auditoría	2
3	Comité de riesgos	3
4	Comité de riesgos del LAFT	3
5	Comité de gobierno corporativo responsabilidad social	3
6	Comité de remuneraciones gestión estratégica y capacitaciones	3
<b>Órgano de Control</b>		<b>4</b>
7	Órgano de control institucional	2
8	Unidad de auditoría interna	2
<b>Órgano de apoyo al directorio</b>		<b>8</b>
9	Unidad de cumplimiento	2
10	Unidad de cumplimiento normativo	2
11	Gerencia de riesgos	2
12	Comité de gestión de activos y pasivos	2
<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>		
<b>Gerencia de administración</b>		<b>24</b>
13	Departamento de gestión del talento humano	3
14	Departamento de logística	3
15	Departamento de planeamiento y estudios económicos	4
16	Departamento de asesoría legal	4
17	Departamento de presupuesto	4
18	Departamento de contabilidad	3
19	Departamento de seguridad física	3
<b>Gerencia de negocios</b>		<b>22</b>
20	Subgerencia de sistemas	2
21	Departamento de sistemas	3
22	Departamento de infraestructura tecnológica	2
23	Departamento de gestión y procesos	3
24	Departamento de operaciones	3
25	Departamento de finanzas	3
26	Departamento de tesorería	3
27	Departamento de captaciones y servicios	3
<b>Gerencia de operaciones y finanzas</b>		<b>75</b>
28	Departamento de inteligencia de negocio y analítica	5
29	Departamento de créditos no minoristas	10
30	Departamento de créditos minoristas empresarial	10
31	Departamento de créditos de consumo	15
32	Departamento de créditos hipotecarios	15
33	Departamento de contratos y recuperaciones	10
34	Departamento de tarjetas de crédito	10
<b>Total, de trabajadores</b>		<b>150</b>

Nota: Caja Centro

#### 4.5.2. Muestra

No probabilístico: Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) indican que “el procedimiento no es mecánico ni se fundamenta en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores y, por supuesto, las muestras seleccionadas responden a otros criterios de investigación” (p. 200). En la presente, encuestaremos a 53 empleados de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro S.A., tal como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 2  
Muestra

Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima		
Nº	Áreas	N.º de trabajadores
	<b>Directorio</b>	<b>3</b>
1	Representantes	3
	<b>Directorio</b>	<b>14</b>
2	Comité de auditoría	2
3	Comité de riesgos	3
4	Comité de remuneraciones gestión estratégica y capacitaciones	3
	<b>Órgano de Control</b>	<b>4</b>
5	Órgano de control institucional	2
6	Unidad de auditoría interna	2
	<b>Órgano de apoyo al directorio</b>	<b>8</b>
7	Unidad de cumplimiento	2
8	Unidad de cumplimiento normativo	2
9	Gerencia de riesgos	2
10	Comité de gestión de activos y pasivos	2
	<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>	
	<b>Gerencia de administración</b>	<b>24</b>
11	Departamento de gestión del talento humano	3
12	Departamento de logística	3
13	Departamento de planeamiento y estudios económicos	4
14	Departamento de asesoría legal	4
15	Departamento de presupuesto	4
16	Departamento de contabilidad	3
17	Departamento de seguridad física	3
	<b>Total, de trabajadores</b>	<b>53</b>

Nota: Caja Centro

Dentro del criterio de inclusión, se identifican un total de 53 trabajadores, como se detalla en la tabla 2. Estos empleados han sido seleccionados debido a su conocimiento y experiencia en relación con las variables de estudio que estamos investigando. Además, todos ellos mostraron una disposición activa para participar en las entrevistas, lo que es fundamental para garantizar la calidad y relevancia de la información recopilada. Su voluntad de contribuir al proceso investigativo no solo refleja su compromiso con la organización, sino que también asegura que los datos obtenidos sean representativos y estén alineados con los objetivos del estudio.

Por otro lado, dentro de los criterios de exclusión, se encuentran los restantes trabajadores de la Caja Centro, tal como se presenta en la tabla 1. Este grupo incluye a aquellos empleados que no poseen conocimientos suficientes sobre las variables de estudio, lo que podría comprometer la validez de los resultados. La exclusión de estos individuos es esencial para mantener la integridad de la investigación, ya que su falta de familiaridad con los temas abordados podría llevar a respuestas erróneas o irrelevantes durante las entrevistas. Al establecer estos criterios, buscamos asegurar que la muestra seleccionada sea adecuada y que los hallazgos reflejen fielmente la realidad de la organización en relación con las variables estudiadas.

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

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

La encuesta, de acuerdo con Carrasco (2016), se describe como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante interrogantes formuladas de forma directa o indirecta a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado (p. 314).

##### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El cuestionario, de acuerdo con Hernández Fernández y Baptista (2014), “describe el proceso para diseñar un instrumento de evaluación y las principales alternativas para recolectar datos. Se basa en preguntas que pueden ser limitadas o amplias, y sus interrogantes pueden ser autoadministrados, entrevistas en persona o por teléfono, o mediante internet” (p. 196).

### **4.6.3. Validez y confiabilidad**

#### **4.6.3.1 Validez**

Esta prueba de validez de contenido se lleva a cabo de manera separada y se divide en tres aspectos fundamentales: validez de pertinencia, relevancia y claridad (Valderrama & Jaimes, 2019, p. 270). En esta ocasión, nos centraremos en el análisis de la validez de pertinencia, que se refiere a la adecuación y adecuación de los ítems incluidos en el instrumento de medición respecto a los objetivos y variables de estudio establecidos.

#### **4.6.3.2 Confiabilidad**

(Valderrama & Jaimes, 2019) refieren que

Para aplicar la prueba de confiabilidad, es fundamental utilizar los resultados obtenidos de una prueba piloto. Esta fase preliminar es crucial, ya que permite evaluar el funcionamiento del instrumento en condiciones similares a las que se utilizarán en la investigación principal.

## **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva como una herramienta fundamental para resumir y describir las características básicas de los datos recolectados. Esta técnica permite presentar de manera clara y concisa la información, facilitando la comprensión de los resultados. A través de la estadística descriptiva, se pudieron calcular medidas de tendencia central, como la media,

la mediana y la moda, así como medidas de dispersión, como la desviación estándar y el rango. Estas estadísticas proporcionan un panorama general sobre la distribución de los datos y ayudan a identificar patrones y tendencias relevantes dentro de la muestra.

Además, se emplearon distribuciones de frecuencias, que fueron expuestas mediante tablas y gráficos. Las tablas de frecuencias permiten visualizar la cantidad de veces que ocurren diferentes valores o categorías dentro del conjunto de datos, mientras que los gráficos, como histogramas y diagramas de barras, ofrecen una representación visual que facilita la interpretación de la información. Estas representaciones gráficas son especialmente útiles para resaltar diferencias significativas y tendencias en los datos, lo que contribuye a una mejor comunicación de los resultados a los interesados.

Por otro lado, se aplicó la estadística inferencial para realizar análisis más profundos sobre los datos y para generalizar los hallazgos a una población más amplia. Esta rama de la estadística permite hacer inferencias y conclusiones basadas en los datos de la muestra. En este contexto, se llevó a cabo la prueba de normalidad, que es esencial para determinar si los datos siguen una distribución normal. Este análisis es crucial, ya que muchas pruebas estadísticas inferenciales asumen que los datos son normalmente distribuidos.

Asimismo, se realizaron análisis de correlación para examinar la relación entre diferentes variables. Este tipo de análisis permite identificar si existe una asociación significativa entre dos o más variables, así como la dirección y la fuerza de dicha relación. Finalmente, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis, que son fundamentales para evaluar si las observaciones en los datos son consistentes con una suposición inicial sobre la población. Estas pruebas ayudan a determinar si se pueden rechazar o aceptar las hipótesis formuladas, proporcionando así un marco riguroso para la toma de decisiones basadas en evidencia.

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

Para el desarrollo de la presente investigación, se están considerando cuidadosamente los procedimientos adecuados, asegurando el respeto a los principios éticos que rigen la investigación académica. Esto incluye seguir estrictamente las directrices establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. La ética en la investigación no solo es un requisito institucional, sino que también es fundamental para mantener la integridad y la credibilidad del proceso investigativo.

La información, los registros y los datos que se recopilen para ser incluidos en el trabajo de investigación serán fidedignos y verificados. Esto implica un compromiso serio por parte del investigador para garantizar que todos los datos sean precisos y reflejen la realidad. A fin de evitar cometer faltas éticas, tales como el plagio, la falsificación de datos o la omisión de citas bibliográficas, se está implementando un enfoque riguroso desde la etapa de presentación del proyecto hasta la sustentación de la tesis.

Este compromiso ético no solo protege la reputación del investigador, sino que también contribuye a la construcción de un conocimiento científico sólido y confiable. Se establecerán mecanismos de revisión y validación de la información para asegurar que todas las fuentes sean debidamente citadas y que se reconozca el trabajo de otros autores. Además, se fomentará la transparencia en la presentación de los resultados, lo que permitirá a otros investigadores replicar el estudio y verificar los hallazgos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1 Descripción de resultados

##### 5.1.1 Análisis de resultados

Tabla 3

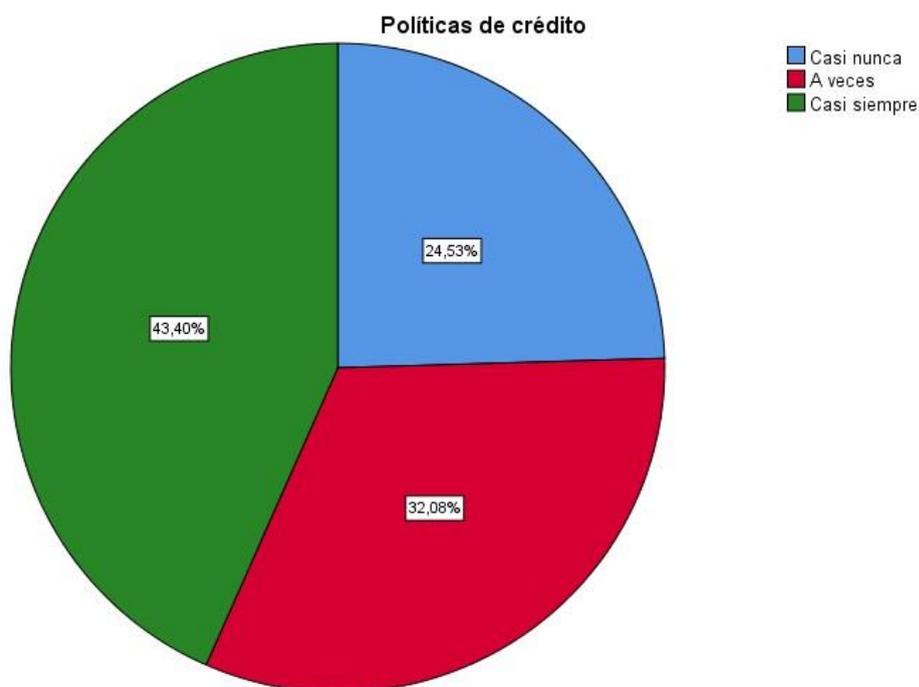
*Variable políticas de crédito*

Válido	Casi nunca	A veces	Casi siempre
<i>f</i>	13	17	23
<i>%</i>	24,5	32,1	43,4

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 3

*Variable políticas de crédito*



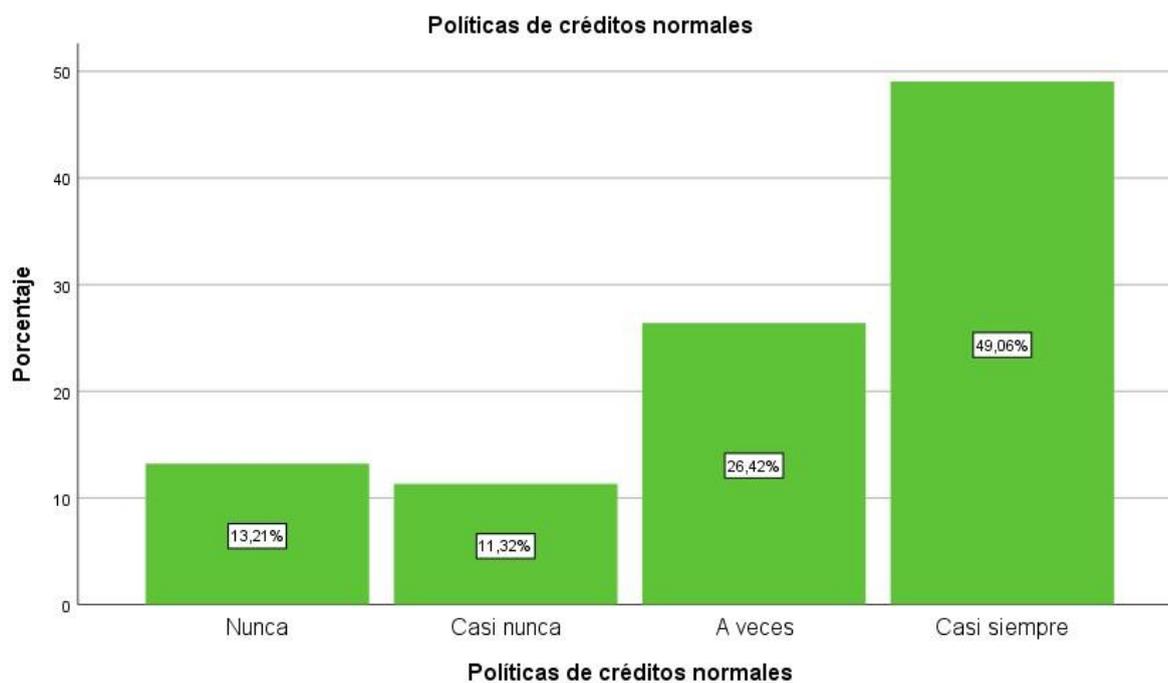
La mayoría menciona casi siempre sobre las políticas de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022. Esto indica que las políticas de crédito son consideradas fundamentales para el funcionamiento efectivo de la Caja Rural, ya que tienen un impacto directo en diversos aspectos, como la situación económica y financiera, la gestión administrativa, la operación de inversión y la operación de financiamiento.

Tabla 4  
Dimensión políticas de créditos normales

Válido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
<i>f</i>	7	6	14	26
<i>%</i>	13,2	11,3	26,4	49,1

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 4  
Dimensión



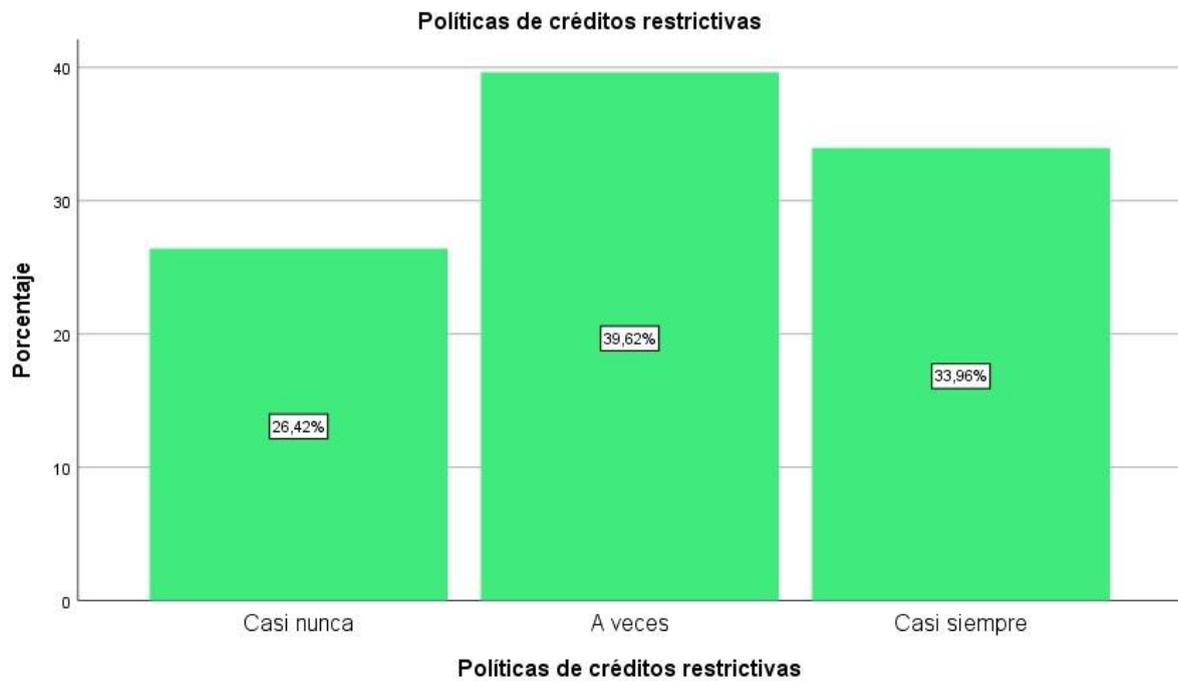
La mayoría menciona casi siempre.

Tabla 5  
Dimensión políticas de créditos restrictivas

Válido	Casi nunca	A veces	Casi siempre
<i>f</i>	14	21	18
%	26,4	39,6	34,0

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 5  
Dimensión



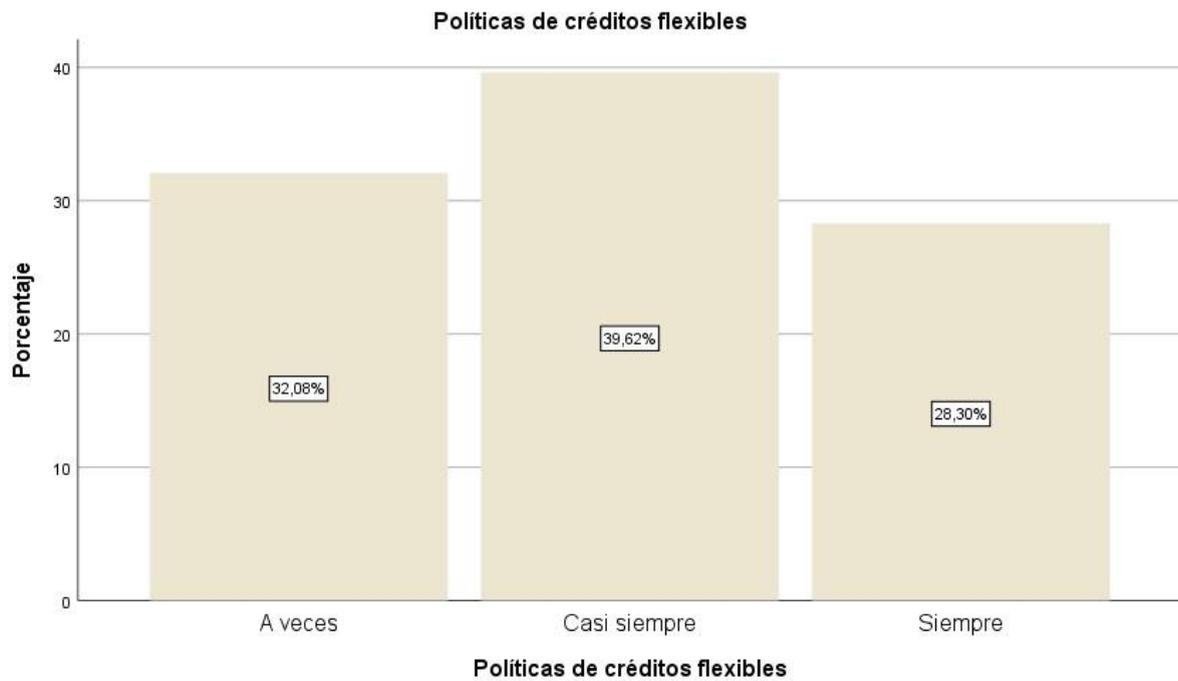
La mayoría menciona casi siempre.

Tabla 6  
 Dimensión políticas de créditos flexibles

Válido	A veces	Casi siempre	Siempre
<i>f</i>	17	21	15
%	32,1	39,6	28,3

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 6  
 Dimensión



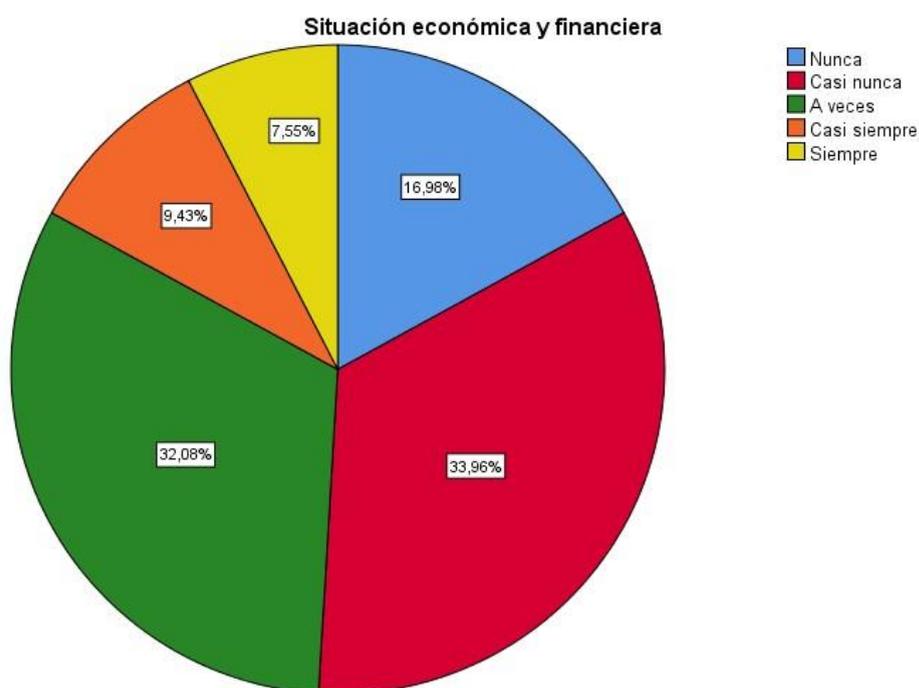
La mayoría menciona casi siempre.

Tabla 7  
Variable situación económica y financiera

Válido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<i>f</i>	9	18	17	5	4
<i>%</i>	17,0	34,0	32,1	9,4	7,5

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 7  
Variable



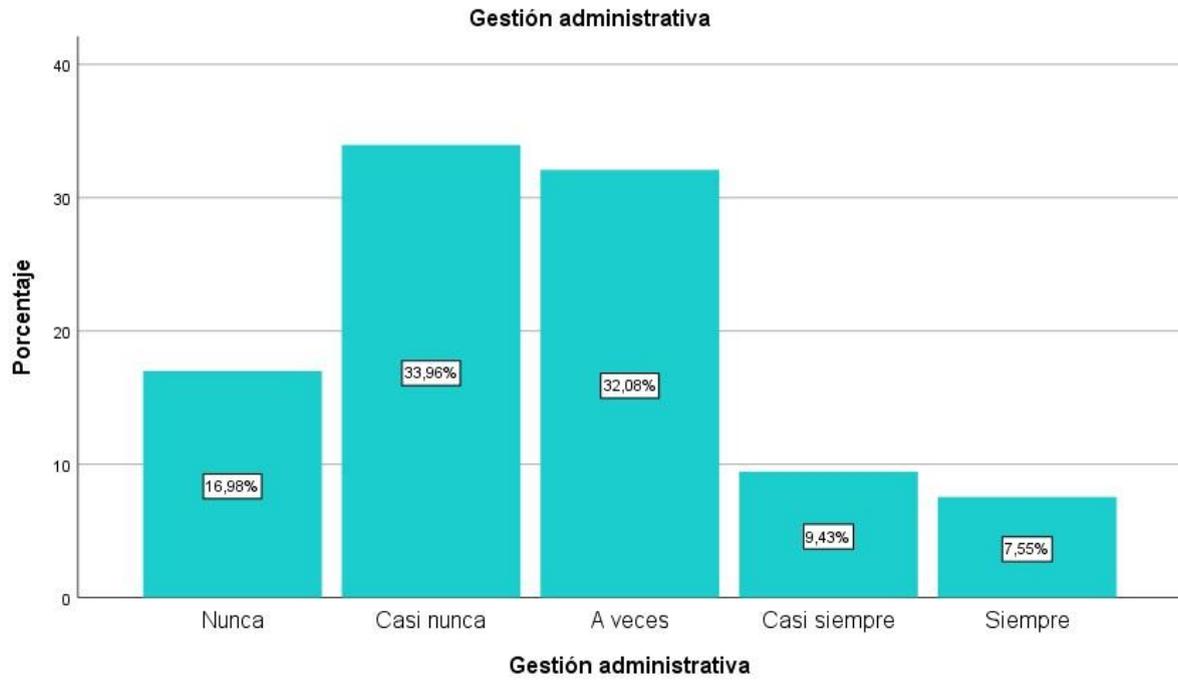
La mayoría menciona casi nunca sobre las políticas de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022. las políticas de crédito no han sido identificadas como un factor relevante o no se les ha dado la debida importancia en el contexto de las conclusiones presentadas. Es posible que otros aspectos, como la situación económica y financiera, la gestión administrativa, la operación de inversión y la operación de financiamiento, hayan sido considerados más significativos o hayan captado más atención en los estudios realizados.

Tabla 8  
Dimensión gestión administrativa

Válido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<i>f</i>	9	18	17	5	4
%	17,0	34,0	32,1	9,4	7,5

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 8  
Dimensión



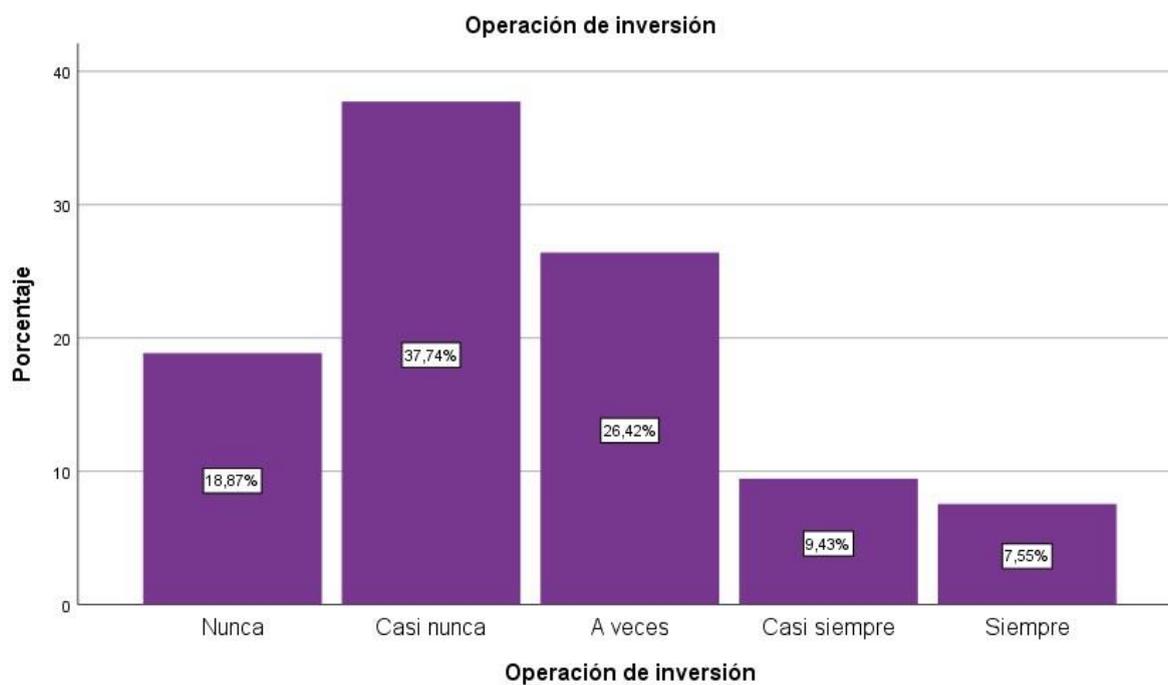
La mayoría menciona a veces.

Tabla 9  
Dimensión operación de inversión

Válido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<i>f</i>	10	20	14	5	4
%	18,9	37,7	26,4	9,4	7,5

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 9  
Dimensión



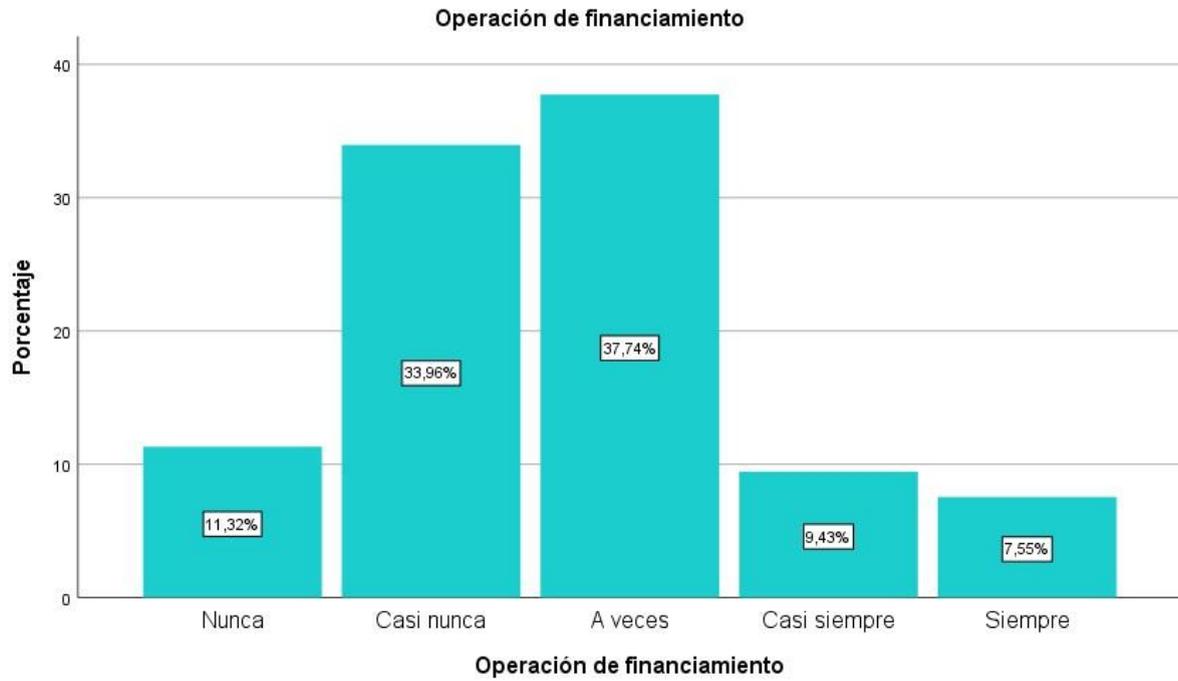
La mayoría menciona casi nunca.

Tabla 10  
Dimensión operación de financiamiento

Válido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<i>f</i>	6	18	20	5	4
%	11,3	34,0	37,7	9,4	7,5

Nota: Elaboración propia SPSS

Figura 10  
Dimensión



La mayoría menciona a veces.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis general

#### 1 Planteamiento de Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** “No Existe relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.”

**H<sub>g</sub>:** “Existe relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.”

#### 2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

#### 3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

#### 4 Valor de p= 0,000

El p valor=0,000 menor a 5%, por lo que aceptamos la H1: La relación entre las políticas de créditos es positiva con la situación económica y financiera, corroborado con el estadístico Rho de Spearman de ,861.

#### 5 Toma de decisiones

La implementación de políticas de crédito más robustas y eficientes puede tener un impacto positivo en la situación económica y financiera de esta entidad. Aunque los documentos específicos encontrados no mencionan directamente a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima para el año 2022.

Tabla 11

*Correlación entre variables políticas de créditos y situación económica y financiera*

<b>R. Spearman</b>	
Coeficiente de relación	Sig.

<b>Políticas de crédito</b>	,861	53
<b>Situación económica y financiera</b>		

### 5.2.1 Hipótesis específica 1:

#### 1 Planteamiento de Hipótesis General:

**Ho:** “No Existe relación directa entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

**HE1:** “Existe relación directa entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

#### 2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

#### 3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

#### 4 Valor de p= 0,000

El  $p=0,000$  menor a 5%, por ello aceptamos la H1 y rechazamos la Ho, esta afirmación es corroborada con el estadístico R. Spearman de “r” = ,860.

#### 5 Toma de decisiones

“La implementación de políticas de crédito más sólidas y efectivas puede conducir a una mejora en la gestión administrativa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima para el año 2022.”

Tabla 12

*Correlación entre políticas de créditos y gestión administrativa*

<b>R. Spearman</b>		
	Coefficiente de relación	Sig.
<b>Políticas de crédito</b>	,860	53
<b>Gestión administrativa</b>		

### 5.2.2 Hipótesis específica 2:

**1 Planteamiento de Hipótesis General:**

**Ho:** “No Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

**HE2:** “Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

**2 Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

**3 Seleccionar estadístico de prueba:**

Rho de Spearman

**4 Valor de p= 0,000**

Cuando el p valor es igual a 0,000 menor al 0,05, se llega a rechazar la Ho y aceptar la H1: Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión, corroborado con un resultado de 0,882.

**5 Toma de decisiones**

“La implementación de políticas de crédito más sólidas y efectivas puede tener un impacto positivo en la operación de inversión de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima para el año 2022.”

Tabla 13

*Correlación entre políticas de créditos y operación de inversión*

<b>R. Spearman</b>		
	Coeficiente de relación	Sig.
<b>Políticas de crédito</b>	,882	53
<b>Operación de inversión</b>		

**5.2.3 Hipótesis específica 3:**

**1 Planteamiento de Hipótesis General:**

**H<sub>0</sub>:** “No Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

**H<sub>E3</sub>:** “Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022”.

**2 Establecer el nivel de significancia:**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

**3 Seleccionar estadístico de prueba:**

Rho de Spearman

**4 Valor de p= 0,000**

Como el p valor es igual a 0,000 rechazamos la H<sub>0</sub> y aceptamos la H<sub>1</sub>, es decir, las políticas de créditos se relacionan con la operación de financiamiento. Mediante un resultado de “r” = ,853

**5 Toma de decisiones**

“La implementación de políticas de crédito más efectivas y sólidas puede tener un impacto positivo en la operación de financiamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima para el año 2022.”

Tabla 14

*Correlación entre las políticas de créditos y la operación de financiamiento*

<b>R. Spearman</b>		
	Coeficiente de relación	Sig.
<b>Políticas de crédito</b>	,853	53
<b>Operación de financiamiento</b>		

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de mostrar los resultados dentro de la investigación pasamos a mencionar:

“El objetivo principal de la investigación fue identificar la conexión entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022. Con un nivel de error de 0,000, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que significa que hay una relación directa entre ambas variables”. El coeficiente de correlación de Spearman, “ $r$ ” = 0,861, indica una relación positiva y fuerte.

“El objetivo específico 1 fue identificar la conexión entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022. Con un nivel de error de 0,000, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que significa que hay una relación directa entre ambas variables”. El coeficiente “ $r$ ” = 0,860 indica una relación significativa.

“El objetivo específico 2 fue identificar la conexión entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022. Con un nivel de error de 0,000, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que indica que hay una relación directa entre ambas variables”. El coeficiente “ $r$ ” = 0,882 confirma una relación alta.

“El objetivo específico 3 fue identificar la conexión entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022. Con un nivel de error de 0,000, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis

alternativa, lo que indica que hay una relación directa entre ambas variables”. El coeficiente de correlación “ $r$ ” = 0,853 sugiere una relación significativa.

Los resultados fueron confirmados por diversas investigaciones. Cosabalente y Valles (2022) en su estudio “Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018” hallaron que la morosidad afecta la situación económica y financiera, con indicadores de liquidez general de 6.04 en 2017 y 6.84 en 2018, entre otros. Blas y Ocas (2021) en “Políticas Crediticias y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca, 2019” concluyeron que las políticas crediticias reducen la morosidad. Aguirre y Herrera (2019) en “Políticas de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Económica Financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018” demostraron que las políticas de crédito y cobranza mejoran la rentabilidad. Finalmente, Arroyo y Rodríguez (2018) en “Las Políticas de Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, Año 2017” concluyeron que mejorar la gestión de cobranza favorece la situación económica y financiera, reduciendo cuentas por cobrar y aumentando la liquidez y rentabilidad.

## CONCLUSIONES

1. La relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022 destaca la influencia significativa que tienen las políticas crediticias en el estado financiero general de la institución. Un coeficiente de correlación tan alto como 0.861 según el estadístico rho de Spearman indica una fuerte asociación positiva entre la implementación efectiva de políticas de crédito y la mejora de la salud financiera de la entidad.
2. La relación directa entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022 resalta la importancia de establecer políticas crediticias coherentes con los objetivos administrativos de la entidad. Un coeficiente de correlación tan alto como 0.860 según el estadístico rho de Spearman indica que una gestión administrativa eficaz está estrechamente relacionada con la implementación adecuada de políticas de crédito.
3. La relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022 destaca la influencia de las políticas crediticias en las decisiones de inversión de la entidad. Un coeficiente de correlación tan alto como 0.882 según el estadístico rho de Spearman indica que unas políticas de crédito sólidas pueden impulsar y respaldar eficazmente las operaciones de inversión de la institución.
4. La relación directa entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima en 2022 resalta la importancia

de contar con políticas crediticias efectivas para asegurar el acceso a fuentes de financiamiento necesarias. Un coeficiente de correlación tan alto como 0.853 según el estadístico rho de Spearman indica que las políticas de crédito bien estructuradas pueden facilitar las operaciones de financiamiento de la entidad.

## RECOMENDACIONES

1. A la gerencia se recomienda establecer políticas de crédito claras y consistentes: Es importante contar con políticas de crédito bien definidas que establezcan los criterios para otorgar préstamos y evaluar la capacidad de pago de los clientes. Estas políticas deben ser consistentes y aplicadas de manera uniforme para garantizar una gestión eficiente de la cartera de crédito.
2. A la gerencia se recomienda realizar un análisis exhaustivo de los clientes: Antes de otorgar un crédito, es fundamental realizar un análisis completo de los clientes, incluyendo su historial crediticio, capacidad de pago y riesgos asociados. Esto ayudará a identificar posibles problemas y tomar decisiones informadas sobre la concesión del crédito.
3. A la gerencia se recomienda implementar un sistema de seguimiento y monitoreo: Es importante contar con un sistema eficiente para realizar un seguimiento constante de los créditos otorgados. Esto implica mantener una comunicación regular con los clientes, verificar los pagos y tomar medidas rápidas en caso de retrasos o incumplimientos.
4. A la gerencia se recomienda diversificar la cartera de crédito: Para reducir el riesgo, es recomendable diversificar la cartera de crédito, es decir, otorgar préstamos a diferentes tipos de clientes y sectores económicos. Esto ayudará a mitigar el impacto negativo de posibles dificultades en un solo segmento o sector.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, T. L. C., & Herrera, M. N. R. (2019). Políticas de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Económica Financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018. [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45745/Aguirre\\_TLC-Herrera\\_MNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45745/Aguirre_TLC-Herrera_MNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo, V. F. A., & Rodriguez, P. W. (2018). LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE TRUJILLO, LA LIBERTAD, AÑO 2017 [Universidad Privada Antenor Orrego]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE\\_CONT\\_FREDDY.ARROYO\\_WILDER.RODRIGUEZ\\_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N_DATOS.PDF)
- Bañuelos, R. S. (2014). Política de Crédito y Cobranza. Copyright. <https://docplayer.es/54879080-Politica-de-credito-y-cobranza.html>
- Bello, C., Rodriguez, J., & Cordoba, Y. (2018). PLAN DE MEJORA PARA EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA EN EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO [Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/fd0da0e2-363f-42b5-853a-f51339e9a47b/content>
- Blas, B. N. A., & Ocas, C. R. (2021). POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS” CAJAMARCA, 2019 [UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1607/Blas->

[Ocas\\_ENVIAR%20%282%29%20%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1607/Blas-Ocas_ENVIAR%20%282%29%20%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Brachfield, P. (2018). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles.

Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.

Castellano, A. (2019). Operaciones financieras de financiación y de inversión. MENOS.

Damian, P. J. del M., & Vargas, V. D. S. (2021). Impacto en la situación financiera y económica en época de crisis en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura al 2021 [Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105829/Damian\\_PJDM-Vargas\\_VDS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105829/Damian_PJDM-Vargas_VDS-SD.pdf?sequence=1)

Francisco, L. J. (2019). Operación financiera. Economipedia.

González, R. S. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A. M., & Verdezoto, C. G. O. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gutiérrez, P. S. D., Peralta, C. A. L., & Mayrena, B. M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. Revista Científica de Farem. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8845385.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed). McGraw-Hill.

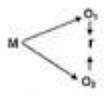
Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (6°). MacGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL.

- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. Digital Publisher.
- Mena, M. C. (2018). EL IMPACTO DE LOS HOGARES COLOMBIANOS EN LA VULNERABILIDAD FINANCIERA DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO. Universidad Libre de Colombia.
- Nemiña, P. (2019). La relación entre el FMI y los gobiernos tomadores de crédito. El aporte de la EPI centrado en la incidencia de los intereses. Universidad Nacional de San Martín, Argentina. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/3596/359660133011/index.html>
- Ruiz, T. C. P. (2021). “INFLUENCIA DE LA CREACIÓN DE VALOR Y COSTO DE GESTIÓN SOBRE LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ ENTRE EL 2000 Y 2019” [UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA]. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2138/TS\\_CPRT\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2138/TS_CPRT_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, R. (2016). *La situación económica y financiera de una empresa. Conexionesan.*
- Valderrama, M. S. (2017). Metodología del trabajo universitario (2°). Editorial San Marcos EIR.
- Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.*
- Verona. (2015). Situacion economica y financiera.

**Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	Existe relación directa entre las políticas de crédito y la situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	<b>Variable 1:</b> Políticas de crédito <b>Dimensiones:</b> D1: Políticas de créditos normales D2: Políticas de créditos restrictivas D3: Políticas de créditos flexibles	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método de investigación:</b> Científico <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental Esquema:
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		 <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1. O<sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	Existe relación directa entre las políticas de crédito y la gestión administrativa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	<b>Variable 2:</b> Situación económica y financiera <b>Dimensiones:</b> D1: Gestión administrativa D2: Operación de inversión D3: Operación de financiamiento	<b>Población:</b> 150 <b>Muestra:</b> 53 <b>Técnicas:</b> Encuesta. <b>Instrumentos:</b> Cuestionario.
¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de inversión en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.		
¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.	Existe relación directa entre las políticas de crédito y la operación de financiamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022.		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición de concepto	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
<b>Variable 1: Políticas de crédito</b>	<p>Bañuelos, (2014 p.6) menciona que La política de crédito es un conjunto de directrices establecidas para circunstancias habituales, diseñado para gestionar y reducir el riesgo que implica ofrecer créditos a los clientes.</p> <p>Brachfield (2018), menciona que los tipos de políticas de créditos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normales.</li> <li>✓ Restrictivas.</li> <li>✓ Flexibles.</li> </ul>	<p>Brachfield (2018), ostenta que “Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales” (p.6).</p> <p>Brachfield (2018), refiere que “Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito”(p.7).</p>	<p><b>Políticas de créditos normales</b></p> <p><b>Políticas de créditos restrictivas</b></p>	<p>Términos medios</p> <p>No son restrictivas</p> <p>No son liberales</p> <p>Aspecto financiero</p> <p>Coste del crédito</p> <p>Efectos comerciales</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Ordinal</p>

		<p>Brachfield (2018), menciona que “Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente,</p>	<p><b>Políticas de créditos flexibles</b></p>	<p>Aspectos comerciales Concesiones de créditos</p>	
<p><b>Variable 2: Situación económica y financiera</b></p>	<p>Salas (2016) refiere que Se refiere a cómo el buen funcionamiento de una empresa se mide a través de sus flujos de caja futuros. Estos flujos</p>	<p>por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado” (p.7). González et al. (2020) mencionan que La gestión administrativa como elemento</p>	<p><b>Gestión administrativa</b></p>	<p>Cuota de mercado  Desarrollo empresarial Desarrollo económico</p>	
	<p>representan el saldo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, descontadas al valor</p>	<p>fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistemático, han</p>		<p>Desarrollo social</p>	

presente. La salud económica de la empresa depende de su gestión comercial, operativa y administrativa, lo que se traduce en la utilidad operativa. Además, la situación financiera está relacionada con la liquidez, es decir, la capacidad de la empresa para manejar sus entradas y salidas de

efectivo provenientes de sus actividades operativas, de inversión y de financiamiento. (p.6)

planificación, organización, dirección y control. (p.33)  
 Castellano (2019) refiere que mencionan que “En las de inversión el sujeto activo participa activamente en el proyecto económico con el objetivo de conseguir una renta superior al precio

**Operación de inversión**

Participación del sujeto activo Proyecto económico

Mercado financiero

del dinero fijado en el mercado financiero” (p.3). Francisco (2019), menciona que “Una operación financiera es todo intercambio no simultáneo de capitales financieros pactado entre el prestamista y el prestatario

**Operación  
financiamiento**

**de**

Intercambio  
simultaneo  
Capitales  
financieros

siempre que se verifique la equivalencia, en base a una ley financiera, entre los capitales entregados por uno y otro” (p.3).

Ley financiera

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nº	Escala de Likert
<b>Variable 1: Políticas de crédito</b>	<b>D1: Políticas de créditos normales</b>	Términos medios	¿La Caja Centro cuenta con políticas de crédito a fin de cumplir con los términos estipulados para el cumplimiento de las metas y objetivos?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		No son restrictivas	¿Considera que las políticas de créditos normales incluyen términos que son entendibles para los clientes?	2	
			¿En su opinión las políticas de créditos normales son establecidas para el otorgamiento de préstamos a sus clientes?	3	
		No son liberales	¿Considera que las políticas de créditos son adaptables a las necesidades de los clientes y no tienen restricciones en cuanto al monto de crédito?	4	
			¿Las políticas de créditos que no son liberales repercuten en las políticas económicas y sociales?	5	
	¿Considera Ud., que las políticas no liberales repercuten en la igualdad de oportunidades y la libre competencia de mercado?		6		
	<b>D2: Políticas de créditos restrictivas</b>	Aspecto financiero	¿Considera Ud., que las políticas de créditos restrictivas	7	
			llegan a limitar el acceso de crédito a los clientes?	8	
		Coste de crédito	¿En su opinión la limitación de créditos repercute en las necesidades de los clientes?	9	
			¿Los costes de créditos están enmarcados con las necesidades de los clientes?	10	
Efectos comerciales		¿Considera que los efectos comerciales son utilizados como medios de financiamiento a corto plazo?	10		

<b>D3. Políticas de créditos flexibles</b>	Aspectos comerciales	¿Considera que las políticas de créditos flexibles incluyen los aspectos comerciales de los clientes?	11
		¿Existen clientes que se adaptan a las políticas de créditos flexibles?	12
	Concesiones de créditos	¿Las concesiones de créditos repercuten en las necesidades financieras?	13
	Cuota de mercados	¿El gerente se preocupa por las cuitas del mercado?	14

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	N.º	Escala de Likert	
<b>Variable 2: Situación económica y financiera</b>	<b>D1: Gestión administrativa</b>	Desarrollo empresarial	¿Considera que el desarrollo empresarial depende de la situación económica y financiera de la empresa?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
			¿Considera que la gestión administrativa se evidencia en el desarrollo empresarial?	2		
			¿El desarrollo económico depende de la situación económica y financiera de la Caja Centro?	3		
		Desarrollo económico	¿Considera Ud., que el desarrollo económico de la organización es la adecuada y permite el cumplimiento de metas y objetivos?	4		
			Desarrollo social	¿El desarrollo social depende de la situación económica y financiera de la organización?		5
		¿A su parecer el desarrollo social tiene que ver con las políticas de crédito?		6		
		¿La participación del sujeto activo está relacionado con las operaciones de la organización?		7		
		<b>D2: Operación de inversión</b>	Participación del sujeto activo	¿Considera Ud., que la organización maneja sus operaciones de inversión de acuerdo a la Caja Centro?		8
			Proyecto económico	¿El proyecto económico de la organización tiene que ver con la situación económica y financiera?		9
			Mercado financiero	¿La organización es líder dentro del mercado financiero?		10
		<b>D3: Operación de financiamiento</b>	Intercambio simultaneo	¿El intercambio simultaneo se relaciona con las políticas de crédito?		11
				¿Las operaciones de financiamiento se relacionan con la situación económica y financiera de la organización?		12
			Capitales financieros	¿Los cáptales financieros de la organización están bien resguardados?		13
	Ley financiera			¿La ley financiera ampara a la Caja Centro?		14

#### **Anexo 4: Instrumento de medición**

La encuesta presentada ha sido cuidadosamente elaborada con el objetivo de recabar información relevante y pertinente que contribuya a la obtención de datos fehacientes para la ejecución de la tesis. Este cuestionario se ha diseñado para abordar diversos aspectos relacionados con las políticas de crédito implementadas por la institución, así como la percepción de los usuarios sobre su situación económica y financiera.

Su participación es fundamental, ya que sus respuestas proporcionarán una base sólida para el análisis y la interpretación de los datos. Se les solicita que respondan a las preguntas con la mayor veracidad posible, dado que la calidad de la información recopilada depende en gran medida de la honestidad y precisión de sus respuestas. Es importante destacar que la encuesta es completamente anónima, lo que garantiza la confidencialidad de sus respuestas y les permite expresar sus opiniones y experiencias sin temor a repercusiones.

Agradecemos de antemano su colaboración, ya que su contribución es esencial para el éxito de esta investigación. Los resultados obtenidos no solo ayudarán a comprender mejor la efectividad de las políticas de crédito de la Caja Rural, sino que también podrán servir como insumos valiosos para futuras mejoras en los servicios ofrecidos. Al participar en esta encuesta, están contribuyendo al desarrollo de un estudio que busca promover el bienestar económico y financiero de la comunidad, así como fortalecer la confianza en las instituciones financieras locales.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
-----------	------------------	----------	----------	----------	----------	----------

---

**Variable 1: Políticas de crédito**

---

**D1: Políticas de créditos normales**

---

- ¿La Caja Centro cuenta con políticas de crédito a fin de cumplir con los términos estipulados para el cumplimiento de las metas y objetivos? **x**
- 01**
- ¿Considera que las políticas de créditos normales incluyen términos que son entendibles para los clientes? **x**
- 02**
- ¿En su opinión las políticas de créditos normales son establecidas para el otorgamiento de préstamos a sus clientes?
- 03**
- ¿Considera que las políticas de créditos son adaptables a las necesidades de los clientes y no tienen restricciones en cuanto al monto de crédito?
- 04**
- ¿Las políticas de créditos que no son liberales repercuten en las políticas económicas y sociales?
- 05**
- ¿Considera Ud., que las políticas no liberales repercuten en la igualdad de oportunidades y la libre competencia de mercado?
- 06**
- 

**D2: Políticas de créditos restrictivas**

---

- ¿Considera Ud., que las políticas de créditos restrictivas llegan a limitar el acceso de crédito a los clientes?
- 07**
- ¿En su opinión la limitación de créditos repercute en las necesidades de los clientes?
- 08**
- ¿Los costes de créditos están enmarcados con las necesidades de los clientes?
- 09**
- ¿Considera que los efectos comerciales son utilizados como medios de financiamiento a corto plazo?
- 10**
- 

**D3: Políticas de créditos flexibles**

---

- ¿Considera que las políticas de créditos flexibles incluyen los aspectos comerciales de los clientes?
- 11**
- ¿Existen clientes que se adaptan a las políticas de créditos flexibles?
- 12**
-

---

13	¿Las concesiones de créditos repercuten en las necesidades financieras?
14	¿El gerente se preocupa por las cuitas del mercado?

---

**Variable 2: Situación económica y financiera**

---

**D1: Gestión administrativa**

---

15	¿Considera que el desarrollo empresarial depende de la situación económica y financiera de la empresa?
16	¿Considera que la gestión administrativa se evidencia en el desarrollo empresarial?
17	¿El desarrollo económico depende de la situación económica y financiera de la Caja Centro?
18	¿Considera Ud., que el desarrollo económico de la organización es la adecuada y permite el cumplimiento de metas y objetivos?
19	¿El desarrollo social depende de la situación económica y financiera de la organización?
20	¿A su parecer el desarrollo social tiene que ver con las políticas de crédito?

---

**D2: Operación de inversión**

---

21	¿La participación del sujeto activo está relacionado con las operaciones de la organización?
22	¿Considera Ud., que la organización maneja sus operaciones de inversión de acuerdo a la Caja Centro?
23	¿El proyecto económico de la organización tiene que ver con la situación económica y financiera?
24	¿La organización es líder dentro del mercado financiero?

---

**D3: Operación de financiamiento**

---

25	¿El intercambio simultaneo se relaciona con las políticas de crédito?
26	¿Las operaciones de financiamiento se relacionan con la situación económica y financiera de la organización?
27	¿Los cáptales financieros de la organización están bien resguardados?
28	¿La ley financiera ampara a la Caja Centro?

---

**Muchas gracias**

## Anexo 5: Constancia de aplicación

80

### Anexo 4: Instrumento de medición

Encuesta para evaluar las políticas de crédito y situación económica y financiera en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Centro Sociedad Anónima 2022, se ha elaborado este cuestionario, el cual pretende recabar información pertinente para tener datos fehacientes en la ejecución de la tesis. Su asistencia consiste en responder a las preguntas con la mayor veracidad, la encuesta es anónima, gracias por su colaboración.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Nº	Preguntas				
01				X	
02				X	
03				X	
04				X	
05				X	
06				X	
07				X	
08				X	
09					X

10	¿Considera que los efectos comerciales son utilizados como medios de financiamiento a corto plazo?	X	
11	¿Considera que las políticas de créditos flexibles incluyen los aspectos comerciales de los clientes?	X	
12	¿Existen clientes que se adaptan a las políticas de créditos flexibles?	X	
13	¿Las concesiones de créditos repercuten en las necesidades financieras?	X	
14	¿El gerente se preocupa por las cuitas del mercado?	X	
15	¿Considera que el desarrollo empresarial depende de la situación económica y financiera de la empresa?	X	
16	¿Considera que la gestión administrativa se evidencia en el desarrollo empresarial?	X	
17	¿El desarrollo económico depende de la situación económica y financiera de la Caja Centro?	X	
18	¿Considera Ud., que el desarrollo económico de la organización es la adecuada y permite el cumplimiento de metas y objetivos?	X	
19	¿El desarrollo social depende de la situación económica y financiera de la organización?	X	
20	¿A su parecer el desarrollo social tiene que ver con las políticas de crédito?	X	
21	¿La participación del sujeto activo está relacionado con las operaciones de la organización?	X	
22	¿Considera Ud., que la organización maneja sus operaciones de inversión de acuerdo a la Caja Centro?		X
23	¿El proyecto económico de la organización tiene que ver con la situación económica y financiera?		X
24	¿La organización es líder dentro del mercado financiero?		X
25	¿El intercambio simultaneo se relaciona con las políticas de crédito?		X

---

26	¿Las operaciones de financiamiento se relacionan con la situación económica y financiera de la organización?	X	
27	¿Los cáptales financieros de la organización están bien resguardados?		X
28	¿La ley financiera ampara a la Caja Centro?		X

---

**Anexo 6: Confiabilidad y validez del instrumento***Confiabilidad V1:*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N°</b>
.890	14

*Confiabilidad V2:*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N°</b>
.941	14

**Validación de los expertos**



## INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

### VARIABLE 2: Situación económica y financiera

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

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACION
VID1: Gestión administrativa	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
VID2: Operación de inversión	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	3	4	4	
VID3 Operación de financiamiento	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

#### Validez de contenido

Encuesta: Situación económica y financiera

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

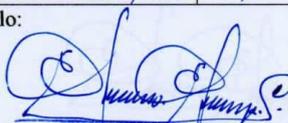
#### Calificación

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

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MG. ELEAZORO ESPINOZA CASTILLO	MAESTRO	14	4

Firma y sello:

  
 ELEAZORO ESPINOZA CASTILLO  
 S.E.G. MATRICULA 308



**ANEXO 7:  
INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**VARIABLE 1: Políticas de crédito**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACION
<b>VID1:</b> Políticas de créditos normales	1	F	F	F	F	F	
	2	F	F	F	F	F	
	3	F	F	F	F	F	
	4	F	F	F	F	F	
	5	F	F	F	F	F	
	6	F	F	3	F	F	
<b>VID2:</b> Políticas de créditos restrictivas	7	F	F	F	F	F	
	8	F	F	F	F	F	
	9	F	F	F	F	F	
	10	3	F	F	F	F	
<b>VID3</b> Políticas de créditos flexibles	11	F	F	F	F	F	
	12	F	F	F	F	F	
	13	F	F	F	F	F	
	14	F	F	F	F	F	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		F	F	F	F	F	

**Validez de contenido**

Encuesta: Políticas de crédito

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

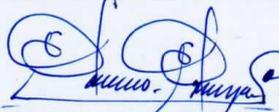
**Calificación**

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

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
M.S. ELEODORO ESPINOZA CASTILLO	MAESTRO	14	4

Firma y sello:

  
 ELEODORO ESPINOZA CASTILLO  
 S.P.C. MATRICULA 369



ANEXO 7:  
 INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**VARIABLE 2: Situación económica y financiera**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACION
VID1: Gestión administrativa	1	4	4	4	4	3	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
VID2: Operación de inversión	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
VID3 Operación de financiamiento	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	

**Validez de contenido**

Encuesta: Situación económica y financiera

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

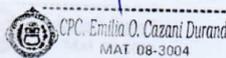
**Calificación**

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

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Emilia Cazani Durand		14	4

Firma y sello:



**ANEXO 7:  
INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**VARIABLE 1: Políticas de crédito**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACION
<b>VID1:</b> Políticas de créditos normales	1	4	3	4	4	4	
	2	4	3	4	4	4	
	3	4	3	4	4	4	
	4	4	3	4	4	4	
	5	4	3	4	4	4	
	6	4	3	4	4	4	
<b>VID2:</b> Políticas de créditos restrictivas	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	3	4	4	
	10	4	3	4	3	4	
<b>VID3</b> Políticas de créditos flexibles	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

**Validez de contenido**

Encuesta: Políticas de crédito

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

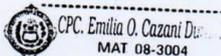
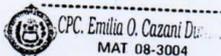
**Calificación**

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

Cuadro 1. Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Emilia Cazani Durand</i>		14	4

Firma y sello:



**Anexo 7: Data de procesamiento de datos**

Muestra	Políticas de crédito														SUMA Total
	D1: Políticas de créditos normales						D2: Políticas de créditos restrictivas				D3: Políticas de créditos flexibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	<b>23</b>
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	<b>23</b>
3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	<b>23</b>
4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	<b>23</b>
5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	<b>23</b>
6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	2	<b>24</b>
7	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	2	<b>25</b>
8	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	<b>29</b>
9	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	<b>31</b>
10	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	<b>31</b>
11	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	<b>31</b>
12	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	<b>34</b>
13	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	<b>34</b>
14	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	<b>37</b>
15	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	<b>38</b>
16	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	<b>38</b>
17	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	<b>38</b>
18	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	<b>39</b>
19	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>40</b>
20	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>40</b>
21	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>40</b>
22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>41</b>
23	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>41</b>
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	<b>43</b>
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>45</b>
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>46</b>
27	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>47</b>
28	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>48</b>
29	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>48</b>
30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>48</b>
31	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>49</b>
32	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>49</b>
33	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>49</b>

34	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>49</b>
35	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	<b>50</b>
36	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	<b>52</b>
37	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	<b>52</b>
38	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	<b>52</b>
39	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	<b>53</b>
40	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	<b>54</b>
41	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	<b>56</b>
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	<b>56</b>
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	<b>57</b>
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	<b>57</b>
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>58</b>
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>58</b>
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>58</b>
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>58</b>
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>59</b>
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>59</b>
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>59</b>
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>59</b>
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>59</b>

Muestra	Situación económica y financiera														SUMA Total
	D1: Gestión administrativa						D2: Operación de inversión				D3: Operación de financiamiento				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	<b>22</b>
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	<b>18</b>
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	<b>18</b>
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	<b>18</b>
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	<b>16</b>
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>14</b>
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>14</b>
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>14</b>
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>14</b>
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>14</b>
11	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	<b>38</b>
12	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	<b>36</b>
13	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	<b>36</b>



**Anexo 8: Consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Solicito: Autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos dentro de Caja Centro, Huancayo – Junín

Señor: Carlos Enrique Ignacio Altamirano

Presente. -

Yo, Milagros Canéz Pánez; identificado con DNI: 44830276, asimismo, Macha Rojas Camila Sadith, identificada con DNI: 44130673, de la carrera de contabilidad y finanzas.

Que, "Políticas de crédito y situación económica y financiera en la Caja Centro, Huancayo – Junín 2022", para optar el título profesional de contador público, solicito a Ud., se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por lo expuesto.

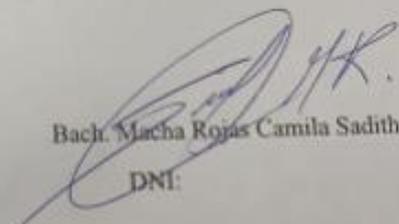
Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis.

Huancayo, 08 de noviembre del 2022.



Bach. Milagros Canéz Pánez

DNI: 44830276



Bach. Macha Rojas Camila Sadith

DNI:



**CARTA DE ACEPTACIÓN DE PROYECTO**

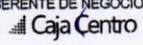
Huancayo, 29 de setiembre del 2023

**DECANO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
UPLA****Presente. -**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las Bach. Canez Panez Milagros & Bach. Macha Rojas Camila Sadith, de la carrera Contabilidad y Finanzas de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su proyecto en nuestra empresa, facilitándoles información que soliciten.

Atentamente,



.....  
Carlos Enrique Ignacio Altamirano  
GERENTE DE NEGOCIOS  
 Caja Centro

**CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A.**

Agencias: Jr. Cusco 327 - Huancayo | Jr. Cajamarca 374 - Huancayo | Calle Miguel Grau 805 - El Tambo | Av. Mariscal Castilla 492 - El Tambo  
Calle Real 625 - Chilca | Jr. Alonso Mercadillo 326 - Chupaca  
Redes Informativas: Jr. Junin 355, Miraflores - Lima | Av. Huancavelica 723, Chilca - Huancayo  
Central Telefónica: (064) 484848 | www.cajacentro.com.pe

**Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento**

