



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Políticas de crédito y la morosidad en las entidades  
financieras de la provincia de Calca, año 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORA:**

Bach. Bustamante Pacheco Michelle Estefany (ORCID: 0000-0003-2160-7787)

**ASESOR:**

CPCC. Alvarez Lopez Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA-PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, quien guía mi camino en todo momento y nunca me deja sola ante cualquier adversidad, a mis padres por inculcarme valores y siempre apoyarme a salir adelante a mis hermanas ya que ellas son mi inspiración.

Michelle E. Bustamante Pacheco

### **Agradecimiento**

Agradezco a toda mi familia por el apoyo incondicional para poder lograr este objetivo.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de culminar esta meta en esta prestigiosa casa de estudio.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Tablas .....	v
Índice de Gráficos y Figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 Investigaciones internacionales.....	5
2.2 Investigaciones nacionales.....	6
2.3 Teorías previas.....	7
2.4 Marco conceptual.....	11
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
REFERENCIAS .....	71

## Índice de Tablas

Tabla 1: Colaboradores de las entidades financieras de la provincia de Calca ....	16
Tabla 2: Validación de Expertos.....	18
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento .....	18
Tabla 4: Valores de Confiabilidad .....	19
Tabla 5.....	21
Tabla 6.....	21
Tabla 7.....	22
Tabla 8.....	24
Tabla 9.....	24
Tabla 10.....	25
Tabla 11.....	26
Tabla 12.....	26
Tabla 13.....	27
Tabla 14.....	28
Tabla 15.....	29
Tabla 16.....	30
Tabla 17.....	31
Tabla 18.....	32
Tabla 19.....	33
Tabla 20.....	34
Tabla 21.....	35
Tabla 22.....	36
Tabla 23.....	37
Tabla 24.....	38
Tabla 25.....	39
Tabla 26.....	40
Tabla 27.....	41
Tabla 28.....	42
Tabla 29.....	43
Tabla 30.....	44
Tabla 31.....	45
Tabla 32.....	46
Tabla 33.....	47
Tabla 34.....	48
Tabla 35.....	49
Tabla 36.....	50
Tabla 37.....	51
Tabla 38.....	52
Tabla 39.....	53
Tabla 40.....	54
Tabla 41.....	55
Tabla 42.....	56
Tabla 43.....	57
Tabla 44.....	58
Tabla 45.....	59
Tabla 46.....	60

<b>Tabla 47</b> .....	61
<b>Tabla 48</b> .....	62
<b>Tabla 49</b> .....	63

## Índice de Gráficos y Figuras

Ilustración 1.....	28
Ilustración 2.....	29
Ilustración 3.....	30
Ilustración 4.....	31
Ilustración 5.....	32
Ilustración 6.....	33
Ilustración 7.....	34
Ilustración 8.....	35
Ilustración 9.....	36
Ilustración 10.....	37
Ilustración 11.....	38
Ilustración 12.....	39
Ilustración 13.....	40
Ilustración 14.....	41
Ilustración 15.....	42
Ilustración 16.....	43
Ilustración 17.....	44
Ilustración 18.....	45
Ilustración 19.....	46
Ilustración 20.....	47
Ilustración 21.....	48
Ilustración 22.....	49
Ilustración 23.....	50
Ilustración 24.....	51
Ilustración 25.....	52
Ilustración 26.....	53
Ilustración 27.....	54

## Resumen

La presente investigación titulada “Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020”, donde se tiene como objetivo principal: “Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020”.

De acuerdo con el desarrollo de la investigación, podemos concluir que este es un tipo de investigación básica, y la razón por la que se aplica es porque nos permite profundizar y aplicar la teoría contable del sujeto de investigación. Se trata de un diseño no experimental – transversal, debido a que ninguna de las variables en estudio será manipulada y además está dada en un tiempo único. La población está conformada por las entidades financieras de la provincia de Calca, para la delimitación de muestra no se utilizó ninguna fórmula estadística debido al tamaño de la población, más bien se utilizó el muestreo no probabilístico en forma intencionada no probabilística tomado como muestra a la 42 trabajadores de 21 entidades financieras de la provincia de Calca a las cuales se les aplicó la técnica de recolección de datos de la encuesta con un instrumento (cuestionario) de 27 afirmaciones, 16 ítems para la primera variable (políticas de crédito) y 11 ítems para la segunda variable (morosidad), el cual ha sido validado por jueces expertos para ver la confiabilidad del instrumento apoyado por programa estadístico Spss versión 25 el cual logro determinar un coeficiente de alfa de Cronbach de (0,926 y 0,893) por cada variable respectivamente. Para la comparación de las hipótesis tanto generales como específicas se procedió a utilizar la tabla cruzada y la prueba de Spearman, obteniendo como resultado la relación existente entre las variables.

Finalmente, la investigación se concluyó con que “Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020”.

**Palabras Claves:** Políticas, Crédito, Morosidad



## Abstract

This research entitled "Credit policies and delinquency in financial entities in the province of Calca, year 2020", whose main objective is: "Determine the relationship of credit policies with delinquency in financial entities of the province of Calca, year 2020".

According to the development of the research, we can conclude that this is a type of basic research, and the reason why it is applied is because it allows us to deepen and apply the accounting theory of the research subject. It is a non-experimental - cross-sectional design, since none of the variables under study will be manipulated and it is also given in a single time. The population is made up of the financial entities of the province of Calca, for the delimitation of the sample no statistical formula was used due to the size of the population, rather the non-probabilistic sample was used in an intentional non-probabilistic way taken as a sample at 42 workers of 21 financial entities in the province of Calca to which the survey data collection technique was applied with an instrument (questionnaire) of 27 statements, 16 items for the first variable (credit policies) and 11 items for the second variable (delinquency), which has been validated by expert judges to see the reliability of the instrument supported by the statistical program Spss version 25, which managed to determine a Cronbach's alpha coefficient of (0.926 and 0.893) for each variable respectively. For the comparison of both general and specific hypostasis, we proceeded to use the crosstab and the Spearman test, obtaining as a result the relationship between the variables. Finally, the investigation concluded that "Credit policies are related to delinquency in financial entities in the province of Calca, year 2020."

**Keywords:** Policies, Credit, Late payment

## I. INTRODUCCIÓN

La entidad micro financiera ha desarrollado su proceso de expansión en el Perú en las zonas centro y norte, teniendo como propósito principal el apoyo a los segmentos socioeconómicos que no cuentan con un crédito fácilmente, para impulsar y desarrollar las micros y pequeñas empresas, además de la promoción del ahorro en la población, ayudando con la descentralización financiera y ahorro en los niveles menos favorecidos en el Perú. Se ha podido observar la importancia de las entidades financieras dentro de la economía del Perú, el cual relaciona a personas que tienen capital con aquellas que requieran, pone a disposición de inversionistas el capital en los momentos de crisis o expansión económica, con el cual puedan generar más trabajo y permitir la apertura de más empresas ya sea grandes, medianas y pequeñas, o también ayudar a las empresas ya existentes a ampliar sus horizontes, en conclusión el sistema financiero promueve el desarrollo de la economía del país.

En los últimos años, ante la feroz competencia en el sector financiero, las empresas del sector financiero han buscado adoptar diferentes estrategias para poder convertirlas en empresas sostenibles en el campo, pues muchas entidades financieras han comenzado a integrar las políticas crediticias con diferente profundidad y enfoque, según el tipo de entidad. Por tal motivo en las empresas del sector financiero integradas por la globalización del mercado se han identificado diferentes riesgos, algunos que surgieron durante la crisis financiera internacional que han obligado a las empresas del sector financiero a cambiar sus políticas crediticias y métodos estratégicos con el objetivo hacer frente a este tipo de situaciones, la morosidad y las políticas crediticias siempre van relacionadas ya que son de especial importancia porque se han convertido en herramientas necesarias.

La morosidad ha sido la principal fuente de dificultades en el sistema financiero y en algunas grandes empresas, donde tener una cartera con mora ha representado una dificultad que afecta la factibilidad a un largo plazo de las instituciones financieras. De hecho, la fragilidad de una institución financiera por la alta mora en sus préstamos, genera un problema significativo de liquidez que de repetirse a largo plazo y siempre que la entidad financiera no tenga un buen

planteamiento y aplicación de políticas de crédito se convierte en problemas de solvencia y si no se corrige probablemente resulte en la liquidación de la entidad financiera. Es por ende cuando se habla de morosidad en una entidad financiera es de alarma ya que la mora es el retraso, incumplimiento sea voluntaria o negligente de una deuda o también llamada obligación con un prestamista, se considera estar en mora cuando no se cumple una obligación dentro de un plazo enmarcado en un contrato. La consecuencia de la mora es que el deudor en este caso este obligado con el pago de intereses también el prestatario puede reclamar otros daños y perjuicios por el incumplimiento de la obligación.

Es importante precisar y aclarar la diferencia entre mora y una demora en una obligación, la demora es una tardanza en el cumplimiento de una deuda, mientras que la mora está comprendida por la demora y que el acreedor haya exigido su cumplimiento de manera formal. La desaceleración de la cartera morosa se origina por los pagos que se desarrollaron de empresas de mayor tamaño como las corporativas y grandes empresas estas perteneciendo a las empresas de construcción y manufactura que contaron con créditos refinanciados de bancos con mayor solvencia. También menciona que los créditos a medianas empresas fueron recuperados eficientemente por un buen planteamiento y aplicación de políticas crediticias, a pesar de tener una leve desaceleración en la cartera morosa ha seguido siendo superior al crecimiento de la cartera de colocaciones, por esta razón la ratio de morosidad se ha venido elevando para el año 2020.

La morosidad se incrementó durante los últimos años a causa que las empresas en su mayoría MYPES registraron la mayor tasa de morosidad, seguido de los créditos de consumo. En cuanto a morosidad se habla también se tiene que mencionar los procesos de cobranza estos son de suma importancia ya que un mal planteamiento trae como consecuencia la morosidad, de igual manera no realizar un correcto seguimiento de la cartera morosa. En cuanto a la aplicación de políticas que créditos también se encuentra la mucha confianza que tienen los analistas al momento de realizar una evaluación crediticia, no hay actualización de las carpetas de los créditos otorgados, y sobre todo las notificaciones de cobranzas no son entregadas todo esto perjudica a la empresa en términos de liquidez a corta y largo plazo.

En la provincia de Calca el papel que desempeñan las entidades micro financieras ha venido tomando una mayor importancia en los últimos años, dando cada vez más créditos a familias que se dedican a las medianas, microempresas para su posterior desarrollo de las mismas, estas ofrecen créditos de montos bajos a comparación de las entidades bancarias, es por ende que su participación en el mercado tiene un alza. Teniendo una mayor acogida los créditos, es de esperar que presenten morosidad. Las entidades financieras y micro financieras ubicadas dentro de la provincia de calca muestran una preocupación por el aumento de su cartera vencida.

Bajo esta premisa, este estudio de investigación propone las siguientes interrogantes: donde el problema general es: ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020? y como problemas específicos: ¿De qué manera la selección de créditos se relaciona con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020?; ¿De qué manera las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020? Y ¿De qué manera las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020?

Es por ello que se planteó los siguientes objetivos: donde tiene como objetivo general: Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020. Y como objetivos específicos se planeó los siguientes: Determinar la relación de la selección de créditos con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020. Determinar la relación de las normas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020. Determinar la relación de las condiciones de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

Finalmente se planteó las siguientes hipótesis, teniendo como hipótesis general: Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Y como hipótesis específicas: La

selección de créditos se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020.

Los resultados de esta investigación servirán a todas las entidades financieras en cuanto a la toma de decisiones de igual manera será un aporte que en el futuro la comunidad universitaria podría utilizar en sus investigaciones sobre políticas crediticias y morosidad en entidades financieras. La importancia que tienen las políticas crediticias y su correcta aplicación ha sido la justificación que tiene el trabajo de investigación, ya que siendo aplicadas como una herramienta fundamental de gestión para los colaboradores del área de crédito de las entidades financieras traerá consigo una mejor toma de decisiones de esta manera se disminuirá la cartera morosa de cada entidad, también se busca prevenir el riesgo crediticio. La reducción de las carteras morosas es muy ventajosa para las entidades financieras, ya que su liquidez rentable será más óptima, contribuirá la mejor retribución económica, permitirá brindar más créditos a más personas que lo necesitan y de esta manera contribuir a la inversión y generación de nuevos empleos en la provincia de Calca.

## II. MARCO TEÓRICO

Para continuar con el estudio de investigación es necesario contar con trabajos previos de autores internacionales que nos ayudaran en el proceso de la investigación con la finalidad de incrementar los conocimientos entre ellos esta:

Guillén. S (2017) en su estudio de investigación sobre la “Aplicación de procedimientos y políticas de crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil. 2017”, concluye que la empresa necesita aplicar procedimientos y políticas de crédito para que puedan determinar de forma óptima mecanismos de cobranza, lo cual mejoraría notablemente sus ingresos.

Así mismo, Vidal. S (2017) en su estudio de investigación “La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile”, llega a la conclusión que el incremento de la morosidad existente se debe principalmente la mala evaluación crediticia por parte del personal del banco que por llegar a cumplir sus metas no efectúan el análisis de los documentos fuentes que son requisitos indispensables para aprobar un crédito, esto ocasiona que los niveles de morosidad este en crecimiento.

Por otro lado para, Ayala, G (2016) en su estudio de investigación la incidencia de las Políticas de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato, que llego a la conclusión que las políticas de crédito con que cuenta la entidad financiera no se estaba aplicando de manera adecuada y oportuna lo que trae como consecuencia el crecimiento de los índices de morosidad existente, una alternativa de solución adecuada es la capacitación segmentada a los trabajadores encargados de efectuar la evaluación y verificación de los requisitos necesarios para poder otorgar de créditos.

Mera, J. (2017) en su estudio de investigación sobre “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A”, tuvo los siguientes resultados; el estudio nos ayuda a confirmar que la cartera de cobranza derivada de la política de créditos influyen en la liquidez y la rentabilidad empresarial indicando la importancia que tiene que existan proceso establecidos para asegurarse la recuperación de la deuda en este sentido la empresa debe de implementar mecanismos para reforzar el sistema de cobranza y también efectuar una capacitación adecuada al personal

orientada a la evaluación crediticia

Finalmente, para Laura, L. (2018) en su estudio de investigación sobre el sistema de políticas crediticias y la liquidez en la agencia de publicidad Genimag Design Cía. Ltda. Concluyo que si se pretende que la empresa tenga una liquidez que le permita cumplir con sus obligaciones con terceros es indispensable que esta ejecute de manera eficiente las políticas de crédito tomando en consideración la evaluación y que cumplan de las normas establecidas por la gerencia para disminuir los índices de morosidad.

Seguidamente para continuar con el estudio de investigación es necesario contar con trabajos previos de autores nacionales que nos ayudaran en el proceso de la investigación con la finalidad de incrementar los conocimientos entre ellos esta:

Coronel. L y Quintana. M (2019) en su estudio de investigación sobre “Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la provincia de Huancayo-2019”, concluyen que si existe relación entre las políticas crediticias y la morosidad ya que la implementación de políticas crediticias reduce la morosidad en las empresas además es importante que las políticas normales sean las más rutinarias y permitan a los clientes cumplir con el pago regular de manera oportuna evitando de esta manera el incremento de la morosidad en las empresas.

Por otro lado, Cumpa. J (2019) en su estudio de investigación sobre “Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mi Banco del distrito de Trujillo, año 2017”, concluye que existe una relación entre las políticas crediticias y la morosidad, esto indica que es necesario que la entidad financiera implemente políticas crediticias para que de esta manera se mantenga un equilibrio en la cartera de morosidad.

Seguidamente, Paredes. M y Chero. K (2016) en su estudio de investigación sobre “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”, concluyeron que la entidad financiera tiene que implementar distintas estrategias crediticias para reducir en gran magnitud su riesgo de morosidad, ya que mejor sean sus estrategias la morosidad disminuirá.

Por otra parte, Córdova. L (2020) en su estudio de investigación sobre el “Análisis

de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018”, después de analizar los resultados se encontró que la entidad tiene alto riesgo ya que su porcentaje de morosidad es elevado, es por ello que la empresa deberá implementar distintos mecanismo que ayuden a disminuir el índice de morosidad.

Finalmente, Flores. M (2018) en su estudio de investigación sobre “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Norte S.A. unidad de negocios sucursales – Lambayeque – 2017”, concluye que es necesario implementar distintas estrategias de cobranza, como son las charlar o capacitaciones para los clientes de lo importante que es cumplir con los distintos pagos de forma oportuna y esto se desarrolla para que la empresa reduzca su índice de morosidad.

Para el estudio de investigación es necesario en tomar en consideración las teorías de diferentes autores que nos permitan conocer y entender cada una de las variables de estudio. En tal sentido definiremos la variable numero 01 Políticas crediticias, tomando en cuenta las definiciones de:

Rivera. T (2017). Al referirnos a la política de crédito de las empresas estas son las pautas y los lineamientos que establece la gerencia cuando se otorgar un crédito, la empresa debe de dedicarse a evaluar los estándares de crediticios que establecen, además de utilizar adecuadamente los instrumentos de gestión con los que cuenta, para que de esta manera el procedimiento para la otorgar de un crédito de manera eficiente y con la mínima cantidad de errores. Por otro lado, Granados. R (2018) menciona que las políticas de crédito son las normas y lineamiento que establece la gerencia para la asignación de créditos previa a una evaluación y calificación de la capacidad de pago que tienen los clientes clientes, todo esto será evaluado por el personal idóneo y adecuado que tenga a su cargo el cumplimiento de las políticas empresariales. La alta gerencia debe de establecer parámetro que permitan poder verificar que cumplan las normas y lineamiento establecidos para la otorgación de un crédito y de esta manera disminuir el riesgo crediticio.

Finalmente, Caraiani et al (2019) indica que la política de créditos son un conjunto de criterios utilizados por la gerencia para que se pueda determinar el



destino de los recursos financieros con los que cuenta la entidad, en base a estos criterios la entidad establece los requisitos a solicitar al momento de otorgar los créditos asegurándose de esta forma la capacidad de retorno de los recursos financieros con los que cuenta, es importante que para asignar un crédito el personal encargado realice la evaluación e los requisitos solicitados sea una persona idónea y capacitada.

Después de definir la primera variable de estudio podremos extraer las dimensiones y de la misma forma se podrá conceptualizar cada una de ellas con ayuda de algunos autores:

Teniendo como primera dimensión la (Selección de Créditos), donde Montes. J (2020) señala que la selección de créditos es verificar si se le aprueba y por ende otorgar o no un crédito un cliente, también cuanto concederle. Por ende se debe contar con la información sobre crédito y los métodos de análisis de crédito adecuados, por otro lado, Pérez. J y Gardey. A (2016) nos ratifica que la selección de créditos es una medida de seguridad para una empresa, obteniendo la información suficiente para saber a quién se otorga un crédito.

Seguidamente tenemos como segunda dimensión a la (Normas de Crédito), donde Vilariño. A (2017) Indica que las normas crediticias de la empresa definen los estándares básicos para otorgar y aprobar préstamos a los clientes. La evaluación es la siguiente: posición crediticia en las entidades financieras, referencia crediticia, plazo y medios de pago y ciertos ratios financieros, estos ratios proporcionan una base cuantitativa para establecer y fortalecer el modelo crediticio, además Espinoza. I (2019) Las normas crediticias aprobados son pautas que definen cómo las empresas deben realizar la aprobación de un crédito. Las pautas se basan en una serie de decisiones de la empresa, que incluyen acciones de cobranza, métodos de pago, evaluaciones de clientes, niveles de mora permitidas en las carteras, etc.

Finalmente se tiene como tercera dimensión a las (Condiciones de Crédito), donde Bazán. P (2016) Señalo que los términos de un crédito o también las condiciones que se da para aprobar un crédito estipulan la extensión del período de crédito y descuentos (si los hubiera), como descuentos por pago anticipado, por otra parte, Galac. M (2016) ratifica que las condiciones de crédito son

características o especificaciones acerca del crédito otorgado al cliente o empresa con la finalidad de que ambos sean beneficiados.

Para el estudio de investigación es necesario en tomar en consideración las teorías de diferentes autores que nos permitan conocer y entender cada una de las variables de estudio. En tal sentido se define como la variable numero 02 Morosidad, tomando en considerando las definiciones de:

Pedrosa. J (2020) la mora en la práctica en la que una persona deudora ya se, una persona soltera o jurídica, no es responsable y no paga, realiza la cancelación de un crédito u obligación, un estado de una persona se convierte en morosa o moroso cuando no afronta una deuda cuando este vence. Por otro lado, Rivera. C (2019) menciona que la morosidad hace referencia a la falta de pago de la obligación. En el caso de préstamos otorgados por instituciones, normalmente se expresa mediante la deficiencia de la organización, proceso de evaluación crediticia y proceso de recuperación de crédito. Seguidamente, Wicijowski. C y Rodríguez. L (2018) actualmente hay una fuerte competitividad entre entidades del sector financiero, que trajo que muchas empresas reduzcan la rigurosidad de utilización de las políticas para obtener un crédito, lo cual se ve refleja en los ratios de mora de sus carteras crediticias. Se comprende por mora de la cartera crediticia, como el lento cumplimiento de un deber de pago, el cual generará intereses que cobran penalidades según los días de atraso en el pago de la obligación , considerándose esto como una compensación que fueron causados a la empresa financiera. Finalmente, Llaza. M (2010) Las entidades micro financieras cuyo intención va orientado a la recaudar fondos por intermedio de la conexión de operadores superavitarios de la riqueza y operadores deficitarios. Trayendo una cadena de riegos. La macroeconomía se centra en todo lo que afecta a las variables que indican la calidad de vida de una sociedad, este analizando el escenario económico de un país conforme en el que se vive para alcanzar el conocimiento de los fenómenos que intervienen en ella. Esta noción de los fenómenos sirve para desenvolver políticas y lineamientos que pueden formar el crecimiento de la economía, teniendo en cuenta aspectos como la dinámica de precios, la balanza de pagos, etc.

Después de definir la primera variable de estudio podremos extraer las dimensiones y de la misma forma se podrá conceptualizar cada una de ellas con

ayuda de algunos autores:

Teniendo como primera dimensión las (Deficiencias de la Organización), donde Pérez. J y Gardey. A (2016) señala que la deficiencia es una falla, desperfecto o carencia que tiene una organización esto ocasiona que la empresa tenga un incremento en su morosidad, además Castillo. M y Pérez. F (2018) señala que la falta en los detalles de sus funciones y responsabilidades adentro de la empresa esta trae consigo que de realice mal algunas operación dentro de sus funciones, y el no conocer sus funciones de cada personal dentro de la entidad es seguro que no puedan realizar las correcciones rápidas y oportunas correspondientes trayendo consigo problemas de morosidad.

Seguidamente como segunda dimensión se tiene el (Proceso de evolución crediticia), donde Westreicher. G (2019) indica que es un método que implica asignar puntos a los deudores potenciales. Esta utiliza para evaluar la solvencia de los posibles acreedores y verificar su estado en el pago de deudas. Los acreedores utilizan estas calificaciones para determinar si los solicitantes son elegibles para otorgarles un crédito. Así mismo Ochoa. G y Saldívar. R (2012) indico que la evaluación crediticia es una serie de métodos que son usados para realizar una evaluación a las personas que desean obtener un crédito de una entidad financiera, la finalidad de realizar esta evaluación es poder ver si el solicitante del crédito posee capacidad de pago y la voluntad de pago para hacer frente a la obligación económica que adquirirá con la entidad, así mismo se le hará un análisis a sus antecedentes crediticios con la finalidad de ver si este posee un historial crediticio limpio, además de ello como parte de la evaluación se ira a verificar donde es su centro de trabajo y el lugar donde vive con la finalidad de ver de que los datos proporcionados por el solicitante sean verídicos. Finalmente se tiene como tercera dimensión al (Proceso de recuperación de crédito) donde Cruz. J (2016) señala que el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar o créditos en la cartera vencida es la fase con cual se culmina un proceso de crédito, el cual ocasiona para la entidad entre otras, un problema de liquidez y solvencia, también todos los procedimientos para cobrar tienen que estar diseñados para que se pueda recuperar las cuentas siempre viendo el tiempo, que por siguiente incluye el elemento riesgo para la entidad, así como también las necesidades de fondos de la empresa, además Lavanda.

D (2015) indica que el proceso de recuperación de créditos es un proceso que tiene por objetivo lograr el cumplimiento de pago de un préstamo cuando el que adeuda no llega a saldar o se niega a cumplir. Este se desarrolla antes de llegar al camino judicial en los bancos. Un préstamo o crédito es un monto de dinero que se adeuda a una entidad financiera o también a una persona.

Finalmente, para culminar con una parte del estudio es necesario contar con un marco conceptual que nos ayude en el proceso de la investigación, dicha información será dada por distintos autores donde:

El Banco de Comercio (2019) indica que el historial crediticio este es un informe donde se detalla el historial de pagos y deudas de una persona. Esta información es emitida por una organización especializada en estos temas, por otra parte, esta será usada por los bancos para lograr medir la calidad crediticia y la capacidad de pago de los prestatarios. Roldán, P (2020) nos indica que una garantía es un respaldo para estar seguros de pago de un crédito y de esta manera puedan protegerse el derecho que tiene una de las partes. Salazar. B (2016) señala que la capacidad de pago es un indicador de medida el cual nos permitirá determinar la probabilidad de que una persona cumpla con sus obligaciones financieras. Roldán. P (2018) señala que un análisis financiero en un estudio y su posterior interpretación de una información contable, esta puede ser de una entidad, persona para evaluar su situación en la actualidad y de esta manera se pueda proyectar como se va desenvolver en el futuro. Westreicher. G (2020) señala que el descuento por pronto pago es un incentivo ofrecido por un acreedor a su respectivo prestatario. Camargo. F (2016) señala que la tasa de interés es un porcentaje de una cantidad de dinero que es prestado, y que el que se prestó tendrá que cancelar junto con la cantidad del préstamo obtenido. Páez. G (2020) señala que sobre endeudarse es acumular deudas que no puede pagar el deudor con sus ingresos actuales y esperados. Finalmente, Bembibre. V (2019) señala que la fecha de vencimiento de un crédito es en el que finaliza un plazo estipulado en un contrato por un prestamista y prestatario. En los contratos el vencimiento implica la cancelación de la deuda y por ende la liquidación del contrato de préstamo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Carrasco S. (2019) menciona que el tipo de investigación básica también denominada investigación pura, teórica o dogma. Tiene por característica que se nace teóricamente y permanece en él. Su objetivo es aumentar el conocimiento científico, pero sin contrarrestar con ningún aspecto práctico. Es por ende que en el presente estudio se utilizó la investigación básica con el fin de obtener una información que ayudara a la contribución de un conocimiento para que se puedan agregar a los que ya existen en cuanto a las políticas de crédito y la morosidad.

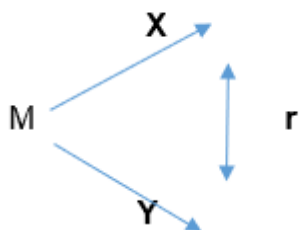
##### **Nivel de estudio**

Hernández et al (2014) el nivel correlacional que tiene la finalidad de realizar la evaluación de la relaciones existentes entre dos o más conceptos, variables. Esta correlación es expresada en hipótesis y estas son probadas, al igual que la investigación descriptiva específica las propiedades, características y rasgos sobresalientes de un fenómeno de estudio que este siendo estudiado. El presente trabajo de investigación hizo el estudio correlacional - descriptivo porque define la realidad y por lo tanto, se conoció el nivel de relación que existe entre la variable 1: políticas de crédito y la variable 2: morosidad.

##### **Diseño de estudio**

##### **Diseño no experimental**

Hernández et al (2014) señala que una investigación no experimental es todo estudio que se realiza cuando no se manipula deliberadamente ninguna de las variables y que sólo se observa al fenómeno de estudio en su ambiente natural para que se pueda analizar. El diseño que se utilizó para la investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipulo ningunas de las variables como políticas de crédito ni la de morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca, año 2020.



Donde:

M = Muestra

X = Variable 1

Y = Variable 2.

r = Relación entre las Variables de Estudio.

### **Diseño Transversal**

Carrasco S. (2019) menciona que el diseño transversal es empleado para comprender y estudiar la calidad y características de eventos o fenómenos reales en un tiempo determinado. Como se pudo recolectar información en un solo momento, poder describir las variables y también como analice su interrelación es por ende que se tomó el diseño transversal.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Carrasco S. (2019) indica que la variable de estudio es un elemento muy relevante para poder realizar un estudio de investigación ya que gracias a este el investigador podrá obtener una información que es necesario para saber sobre las características y atribuciones del tema de estudio, por ende el sentido para el presente trabajo de investigación se consideraron como primera variable de estudio es políticas de créditos y como segunda variable la morosidad.

#### **Variable 1**

Políticas de Créditos

#### **Definición Conceptual**

Rivera (2017). Al referirnos a la política de crédito de las empresas estas son las pautas y los lineamientos que establece la gerencia al momento de otorgar un crédito.

## **Definición Operacional**

Caraiani y Wesselbaum. (2019) Indica que la política de créditos son un conjunto de criterios utilizados por la gerencia para que determinen el destino de los recursos financieros con los que cuenta la entidad, esto se realiza en base a la selección, normas y condiciones de crédito.

### **Variable 1 – Dimensión 1**

Selección de Créditos

#### **Indicadores**

- a. Créditos corporativos
- b. Créditos a grandes empresas
- c. Créditos a medianas empresas
- d. Créditos a pequeñas empresas
- e. Créditos a microempresas
- f. Créditos de consumo
- g. Créditos hipotecarios

### **Variable 1 – Dimensión 2**

Normas de crédito

#### **Indicadores**

- a. Capacidad de pago
- b. Historial crediticio
- c. Garantía de crédito

### **Variable 1 – Dimensión 3**

Condiciones de crédito

#### **Indicadores**

- a. Monto máximo
- b. Plazo del crédito
- c. Descuentos por pronto pago
- d. Tasa de interés
- e. garantías
- f. Forma y periodo de pago

## **Variable 2**

Morosidad

### **Definición Conceptual**

Pedrosa (2020) la mora en la práctica es la que una persona deudora ya sea, una persona soltera o jurídica, no es responsable y no paga realiza la cancelación de un crédito u obligación, un estado de una persona se convierte en morosa o moroso cuando no afronta una deuda cuando este vence.

### **Definición Operacional**

Rivera (2019) menciona que la morosidad hace referencia a la falta de pago de la obligación. En el caso de préstamos otorgados por instituciones, normalmente se expresa mediante la deficiencia de la organización, proceso de evaluación crediticia y proceso de recuperación de crédito.

### **Variable 2 – Dimensión 1**

Deficiencias de la organización.

#### **Indicadores**

- a. Conocimiento de los objetivos, políticas y normas
- b. Cumplimiento de responsabilidades.
- c. Falta de interés en el cumplimiento de las normas
- d. Programas de capacitación y entretenimiento al personal

### **Variable 2 – Dimensión 2**

Proceso de evaluación crediticia.

#### **Indicadores**

- a. Voluntad de pago
- b. Verificación en unidad económica
- c. Análisis de información financiera
- d. Calificación de fiador solidario

### **Variable 2 – Dimensión 3**

Proceso de recuperación de crédito

#### **Indicadores**



- a. Falta de información oportuna de los créditos que entraran en mora
- b. Vencimiento del crédito
- c. Etapa judicial

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Hernández et al (2014) señala que la población está constituida por un grupo de personas que tienen características y atributos similares, de ellos se recopilara la información que es necesario para la elaboración de un trabajo de investigación, es por ello que en el estudio de investigación se está representado por 42 colaboradores, las cuales representan a 21 entidades financieras en la provincia de Calca dentro de ellas en el distrito de Calca se encuentran 12 entidades, en el distrito de Písaq 4 entidades, en el distrito de Yanatile 5 entidades, todas estas entre bancos y cooperativas, según información obtenida por la Municipalidad Provincial de Calca oficina de rentas- sector económico.

#### Muestra

Hernández et al (2014) la muestra está formada por una pequeña parte de la población, estos son seleccionados por distintos motivos, uno de estos es que esta facción de personas que conformaran la muestra tengan mayor conocimiento sobre el estudio, o también estos pueden ser seleccionados al azar o por conveniencia del autor, teniendo en cuenta esto para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomó como muestra a 42 colaboradores de 21 entidades financieras.

**Tabla 1: Colaboradores de las entidades financieras de la provincia de Calca**

Distritos de la provincia de calca	Entidades Bancarias	Cooperativas	Cajas
Calca	Banco de la nación, Mi banco, financiera confianza.	Csm Cosemsur, Coopac Crecer Family, Coopac Cusco Imperial, Coopac Sol Naciente, Coopac Crediperu, Edpyme Credivision, Csm Wery Solutions.	Caja los andes, Caja municipal Cusco.
Yanatile	Banco de la nación.	Coopac Quillacoop, coopac arcángel.	Caja municipal Cusco, Caja rural de ahorro y crédito Credinka.
Písaq	Financiera confianza.	Coopac Crediperu, Coopac Cusco Imperial.	Caja municipal Cusco.

Elaboración propia

### **3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Hernández et al (2014), manifiesta que una técnica es una herramienta que está formada por una variedad de procedimientos que son utilizados para recopilar información. Por ende tener todos la información necesaria para compararlos, se aplicó la encuesta donde esta técnica estuvo dirigida a 42 colaboradores de las diferentes áreas de las entidades financieras dentro de la provincia de Calca.

#### **Instrumentos**

Hernández et al (2014) menciona que los instrumentos son herramientas que son usadas para el análisis y procesamientos de los datos ya recopilados, considerando lo ya mencionado para el presente trabajo de investigación se hizo uso del cuestionario como instrumento, este cuestionario está compuesto de 27 afirmaciones que están orientadas a las políticas crediticias de las entidades financieras y su morosidad de esta misma, pero para lograr comprender de mejor manera el tema de estudio se tomó la decisión de dividir en 2 partes este cuestionario, donde la primera parte estará compuesta de 16 afirmaciones que estarán orientadas a las políticas crediticias de las entidades financieras de la provincia de Calca, la segunda parte está compuesta por 11 afirmaciones orientadas a la morosidad. Por otra parte, para procesar esta información que se recopiló se usó la escala Likert la cual se encuentra basada en una serie de elementos o juicios afirmativos y tendrá en cuenta los comentarios de los encuestados.

### **3.5. Procedimientos**

Después de recopilar la información que será útil en el trabajo de investigación explique el método que se usó para la recopilación de la información también se explicaron las herramientas y mecanismos que se usaron. Teniendo en cuenta ya lo mencionado en el presente estudio de investigación que realice las encuestas y los cuestionarios los cuales fueron aplicadas a las entidades financieras de la provincia de Calca, de estos datos que se obtuvieron se procesó en el programa estadístico Spss versión 25, con este programa se realizó los cálculos de frecuencia y porcentajes de acuerdo a las respuestas brindadas por el personal de dichas entidades financieras.

## Validez.

Hernández et al (2014) señala que la validación de instrumentos de medida es importante y necesario que lo desarrollen expertos en la materia, ya es estos podrán analizar y posteriormente evaluar si las preguntas formuladas en la investigación son las adecuadas, una vez que estos terminen la revisión de las interrogantes darán su aprobación o sus observaciones para mejorar estas interrogantes. La validez se dio en base a las opiniones expresadas por 3 expertos en esta área; tres temáticos, dos con el grado de Doctor y un Magister respectivamente.

**Tabla 2: Validación de Expertos**

Experto	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Pedro constante Costilla Castillo	Aplicable
Dra. Rosario Grijalva	Aplicable
Mg. Donato Diaz Diaz	Aplicable

Elaboración propia

**Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento**

Ítems	Juez-1	Juez-2	Juez-3	suficiencia	Validez
I-1	SI	SI	SI	SI	100%
I-2	SI	SI	SI	SI	100%
I-3	SI	SI	SI	SI	100%
I-4	SI	SI	SI	SI	100%
I-5	SI	SI	SI	SI	100%
I-6	SI	SI	SI	SI	100%
I-7	SI	SI	SI	SI	100%
I-8	SI	SI	SI	SI	100%
I-9	SI	SI	SI	SI	100%
I-10	SI	SI	SI	SI	100%
I-11	SI	SI	SI	SI	100%
I-12	SI	SI	SI	SI	100%
I-13	SI	SI	SI	SI	100%
I-14	SI	SI	SI	SI	100%
I-15	SI	SI	SI	SI	100%
I-16	SI	SI	SI	SI	100%
I-17	SI	SI	SI	SI	100%
I-18	SI	SI	SI	SI	100%
I-19	SI	SI	SI	SI	100%
I-20	SI	SI	SI	SI	100%
I-21	SI	SI	SI	SI	100%
I-22	SI	SI	SI	SI	100%
I-23	SI	SI	SI	SI	100%
I-24	SI	SI	SI	SI	100%
I-25	SI	SI	SI	SI	100%
I-26	SI	SI	SI	SI	100%
I-27	SI	SI	SI	SI	100%

Elaboración propia

## Confiabilidad

Hernández et al (2014) Manifiesta que una herramienta es confiable cuando las mediciones realizadas no han cambiado significativamente en el tiempo o por la aplicación de diferentes personas. Para dar fiabilidad al instrumento de medición y poder seguir la investigación, se sometió a la técnica de Alpha de Cronbach, el resultado es cerca a uno, indica que la investigación realizada es muy confiable según el siguiente cuadro:

**Tabla 4: Valores de Confiabilidad**

Inaceptable	< 0.5
Pobre	>0.5
Cuestionable	>0.6
Aceptable	>0.7
Bueno	>0.8
Excelente	>0.9 a 0.95

Elaboración propia

### 3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos de la investigación, se hizo uso del análisis descriptivo e inferencial donde hicimos uso del programa estadístico Spss 25 de donde obtendré las tablas de frecuencia y porcentajes. También se calculara que nivel de confiabilidad tiene el trabajo de investigacion, del mismo modo se calculara la distribución de los cuestionarios utilizados (tablas y gráficos). También se realizó el cálculo de la prueba de normalidad, tablas cruzadas y los resultados que se obtendrá determinara si las hipótesis están distribuidos normal o tienen una distribución no normal. Finalmente, determinamos la relación según la correlación de Spearman entre las variables y sus dimensiones de investigación.

### 3.7. Aspectos Éticos

La presente investigación tiene como ética la confidencialidad y discreción de la información obtenida por los colaboradores de las entidades financieras dentro de la provincia de Calca. De la misma manera el presente trabajo de investigación cumple con todas las pautas de investigación establecidas por Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo de igual manera se aplicó las normas APA para la realización de dicho trabajo, del mismo modo se cumplió en respetar la autoría de la información bibliográfica es por

ende que se realiza la referencia a todos los autores con sus respectivos aportaciones que ayudaron a la realización del presente trabajo, evitando cualquier molestia o inconveniente con las informaciones y datos recurridas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de Confiabilidad

#### Confiabilidad General del Trabajo de Investigación

Como se mencionó, para procesar la validación del instrumento se utilizó la técnica del Alpha de Cronbach para de esta manera determinar la confiabilidad de la variable, mediante el software estadístico del SPSS versión 25. El instrumento a validar está conformado por las 27 afirmaciones plasmadas en el cuestionario con un tamaño de muestra de 42 personas encuestadas. Cabe precisar que el nivel de confiabilidad de la investigación es del 100%.

**Tabla 5**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	42	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	42	100.0

**Elaboración Propia**

**Tabla 6**

<b>Estadística de Fiabilidad - Políticas de Crédito</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.957	0.942	27

**Elaboración Propia**

#### Interpretación

Después de recolectar y procesar la información se procederá a analizar los resultados, donde se halló la prueba de confiabilidad para las variables de estudio donde se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de (0.957) esto indica que al tener un valor que se aproxima a 1, el estudio es confiable y verídico para ser aplicado.

**Tabla 7**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los Créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.	89.12	485.376	-0.446	0.961
Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.	90.19	427.524	0.899	0.953
Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos	90.19	432.841	0.819	0.954
Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.	90.07	433.922	0.879	0.954
Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.	90.14	438.028	0.753	0.955
Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos	90.26	420.637	0.940	0.953
Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos	91.24	465.308	0.261	0.959
La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.	90.14	460.711	0.311	0.959
Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito	90.52	472.060	0.091	0.959
La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.	90.26	420.637	0.940	0.953
El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.	89.74	440.832	0.713	0.955
El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias.	90.36	415.894	0.962	0.952
Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.	90.60	449.613	0.396	0.959
La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.	89.95	436.973	0.730	0.955

Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.	90.36	415.894	0.962	0.952
La forma y período de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito	90.12	452.595	0.510	0.957
El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización	89.71	451.038	0.531	0.957
El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad	90.36	415.894	0.962	0.952
La falta de interés en el cumplimiento de las normas se relaciona con las deficiencias de la organización cuando el personal se resiste a acatar las decisiones adoptadas por la organización	90.40	456.930	0.336	0.959
Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.	89.76	433.308	0.734	0.955
La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.	89.12	485.376	-0.446	0.961
La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito	90.19	427.524	0.899	0.953
El Análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.	90.19	432.841	0.819	0.954
La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.	90.07	433.922	0.879	0.954
La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.	90.14	438.028	0.753	0.955
El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito	90.26	420.637	0.940	0.953
La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos.	91.24	465.308	0.261	0.959

---

**Elaboración Propia**



## Confiabilidad de la Variable 1 – Políticas de Crédito

Como se mencionó, para procesar la validación del instrumento se utilizó la técnica del Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de la variable, mediante el software estadístico del SPSS versión 25. El instrumento a validar está conformado por las primeras 16 afirmaciones con un tamaño de muestra de 42 personas encuestadas. Cabe precisar que el nivel de confiabilidad de la investigación es del 100%.

**Tabla 8**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	42	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	42	100.0

**Elaboración Propia**

**Tabla 9**

<b>Estadística de Fiabilidad - Políticas de Crédito</b>			
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>	
0.926	0.900	16	

**Elaboración Propia**

### Interpretación

Después de recolectar y procesar la información se procederá a analizar los resultados, donde se halló la prueba de confiabilidad para la primera variable (Políticas de Crédito), se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de (0.926) esto indica que al tener un valor que se aproxima a 1, el estudio es confiable y verídico para ser aplicado.

**Tabla 10**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los Créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.	50.50	174.793	-0.493	0.937
Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.	51.57	140.641	0.883	0.914
Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos	51.57	143.470	0.809	0.916
Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.	51.45	144.156	0.868	0.915
Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.	51.52	146.353	0.745	0.918
Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos	51.64	136.625	0.929	0.912
Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos	52.62	162.437	0.242	0.930
La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.	51.52	160.207	0.272	0.930
Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito	51.90	165.503	0.119	0.931
La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.	51.64	136.625	0.929	0.912
El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.	51.12	147.864	0.709	0.920
El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias. .	51.74	133.954	0.951	0.911
Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.	51.98	152.414	0.396	0.930
La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.	51.33	146.472	0.695	0.920
Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.	51.74	133.954	0.951	0.911
La forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito	51.50	155.232	0.481	0.925

**Elaboración Propia**

## Confiabilidad de la Variable 2 – Morosidad

Como se mencionó anteriormente, para el proceso de validación del instrumento se utilizó la técnica del Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de la variable, mediante el software estadístico del SPSS versión 25. El instrumento a validar está conformado por las siguientes 11 afirmaciones con un tamaño de muestra de 42 personas encuestadas. Cabe precisar que el nivel de confiabilidad de la investigación es del 100%.

**Tabla 11**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	42	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	42	100.0

**Elaboración Propia**

**Tabla 12**

<b>Estadística de Fiabilidad - Morosidad</b>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
0.893	0.853	11	

**Elaboración Propia**

### Interpretación

Después de recolectar y procesar la información se procederá a analizar los resultados, donde se halló la prueba de confiabilidad para la segunda variable (Morosidad), se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de (0.893) esto indica que al tener un valor que se aproxima a 1, el estudio es confiable y verídico para ser aplicado.

**Tabla 13**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización	34.69	70.121	0.480	0.890	0.891
El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad	35.33	56.472	0.950	0.960	0.859
La falta de interés en el cumplimiento de las normas se relaciona con las deficiencias de la organización cuando el personal se resiste a acatar las decisiones adoptadas por la organización	35.38	72.144	0.293	0.866	0.903
Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.	34.74	62.442	0.733	0.889	0.876
La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.	34.10	83.210	-0.418	0.461	0.915
La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito	35.17	60.825	0.880	0.939	0.866
El Análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.	35.17	63.215	0.773	0.912	0.874
La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.	35.05	63.364	0.852	0.944	0.870
La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.	35.12	65.376	0.692	0.916	0.879
El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito	35.24	58.283	0.923	0.966	0.862
La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos.	36.21	75.977	0.194	0.789	0.903

**Elaboración Propia**

**4.2. Tablas y Gráficos de Frecuencia**

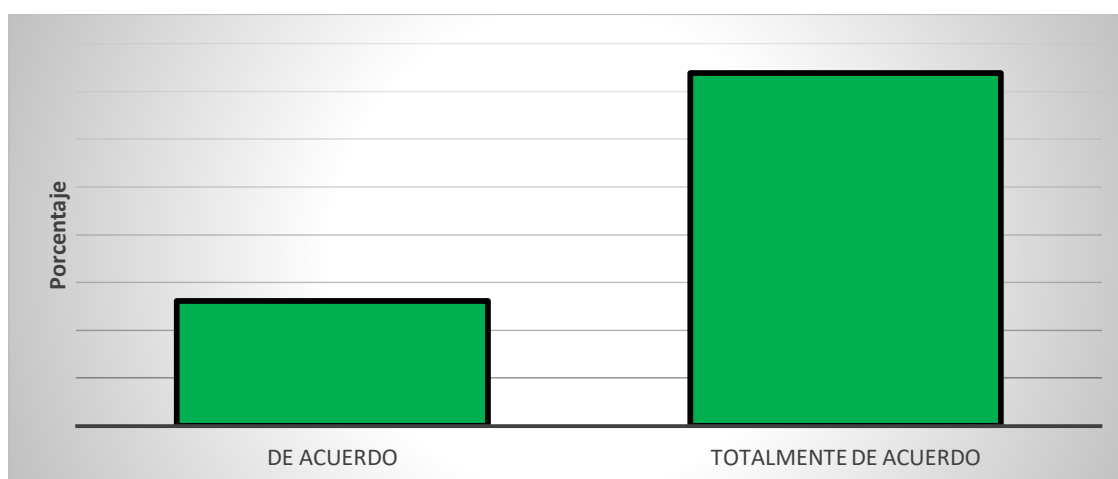
**ITEMS 1:** Los créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.

**Tabla 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	47.6	47.6	47.6
	Totalmente de acuerdo	22	52.4	52.4	100.0
	<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: Los créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.

**Ilustración 1**



Nota el grafico indica: Los créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.

**Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias respondieron; 47.6% están de acuerdo y 52.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

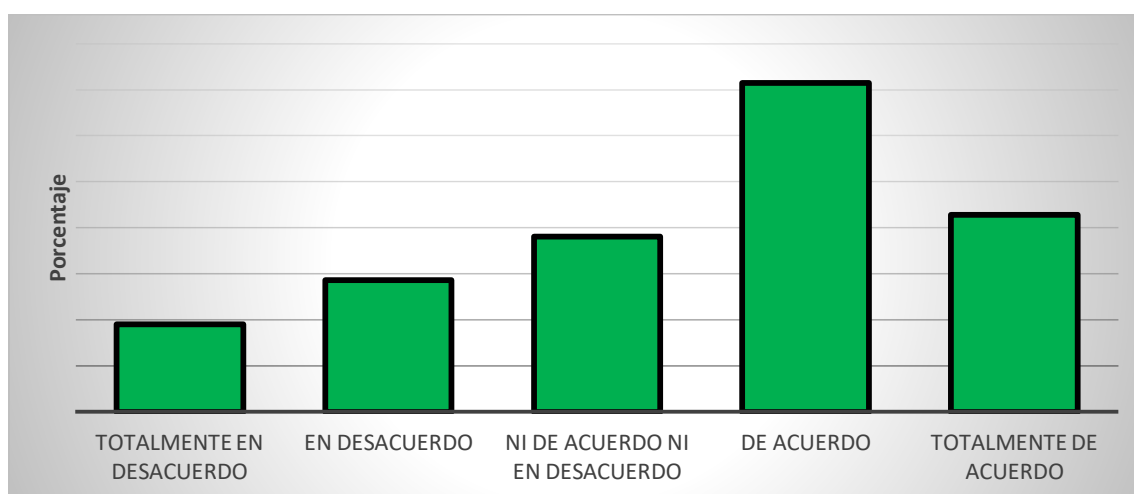
**ITEMS 2:** Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.

**Tabla 15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5
	En desacuerdo	6	14.3	23.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.0	42.9
	De acuerdo	15	35.7	78.6
	Totalmente de acuerdo	9	21.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Nota la tabla indica: Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.**

**Ilustración 2**



**Nota el grafico indica: Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.**

### **Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 14.3% en desacuerdo, 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35.7% de acuerdo y 52.4% totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

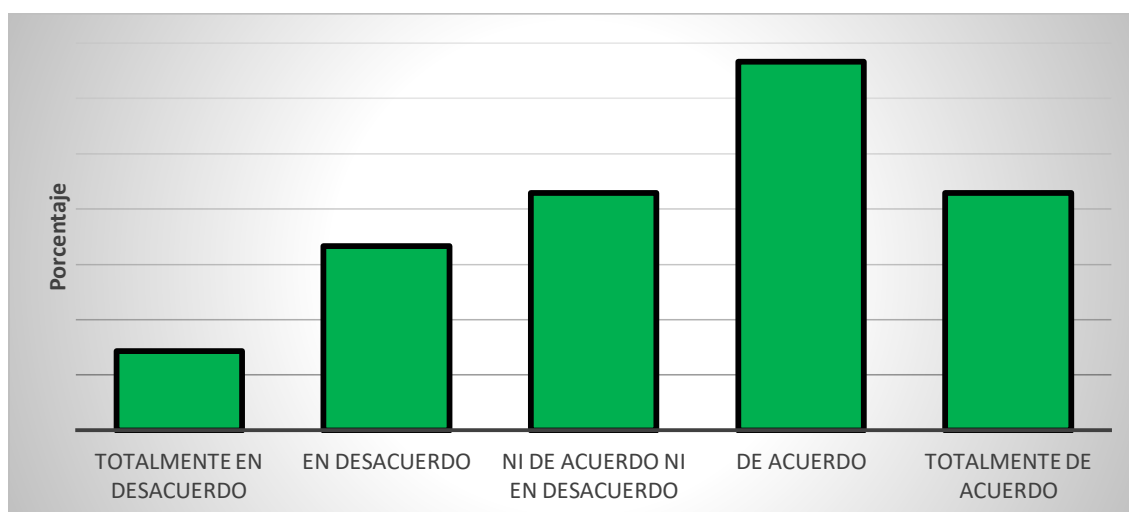
**ITEMS 3:** Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos.

**Tabla 16**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	7.1	7.1	7.1
<b>En desacuerdo</b>	7	16.7	16.7	23.8
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	21.4	21.4	45.2
<b>De acuerdo</b>	14	33.3	33.3	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica: Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos.**

**Ilustración 3**



**Nota el grafico indica: Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos.**

### **Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos respondieron; 7.1% totalmente en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo, 21.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.3% de acuerdo y 21.4% totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

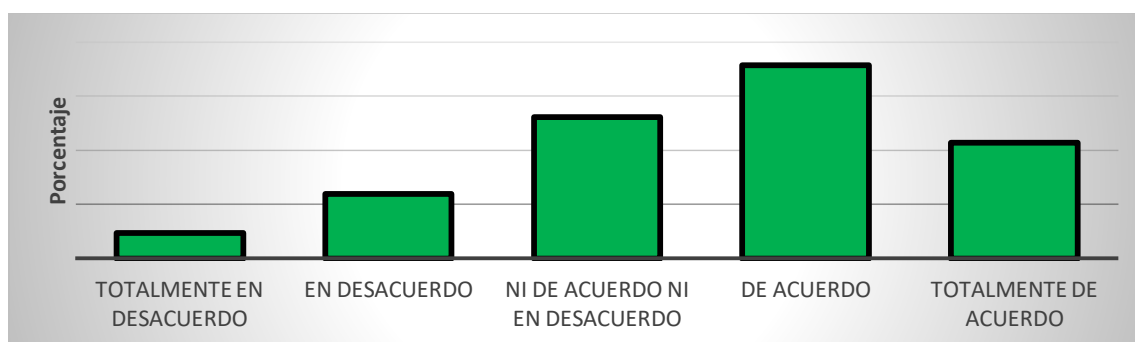
**ITEMS 4:** Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.

**Tabla 17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	4.8	4.8	4.8
<b>En desacuerdo</b>	5	11.9	11.9	16.7
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	26.2	26.2	42.9
<b>De acuerdo</b>	15	35.7	35.7	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.

**Ilustración 4**



**Nota el grafico indica:** Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos respondieron; 4.8% totalmente en desacuerdo, 11.9% en desacuerdo, 26.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35.7% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.



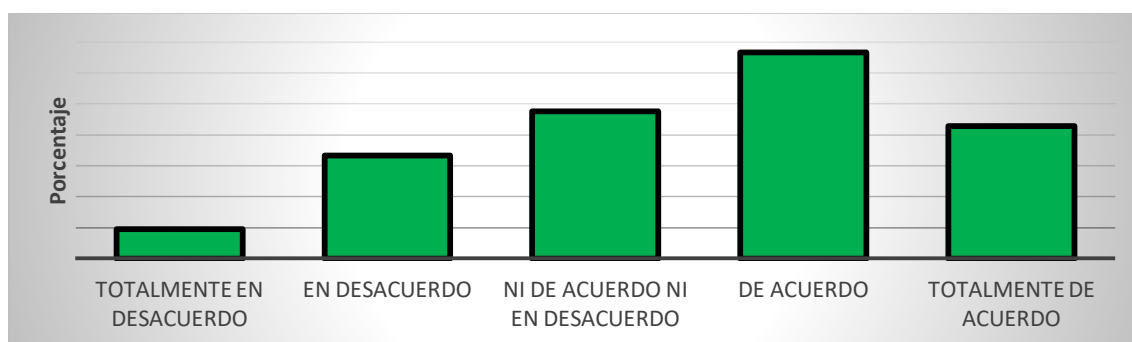
**ITEMS 5:** Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.

**Tabla 18**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	4.8	4.8	4.8
<b>En desacuerdo</b>	7	16.7	16.7	21.4
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10	23.8	23.8	45.2
<b>De acuerdo</b>	14	33.3	33.3	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.

**Ilustración 5**



**Nota el grafico indica:** Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos respondieron; 4.8% totalmente en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo, 23.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.3% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

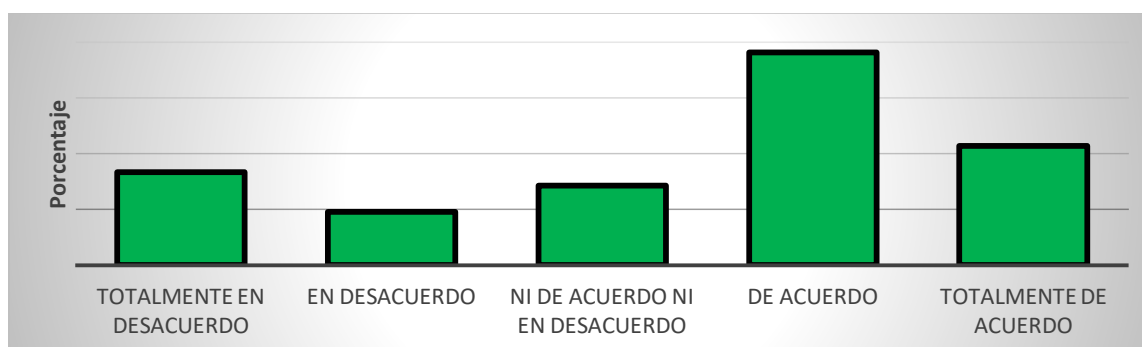
**ITEMS 6:** Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos.

**Tabla 19**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	16.7	16.7	16.7
<b>En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	26.2
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	14.3	14.3	40.5
<b>De acuerdo</b>	16	38.1	38.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos.

**Ilustración 6**



**Nota el grafico indica:** Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos respondieron; 16.7% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

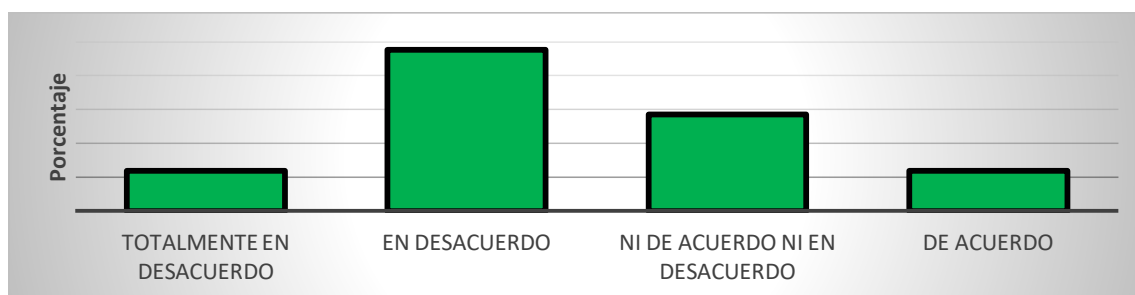
**ITEMS 7:** Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos.

**Tabla 20**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	11.9	11.9	11.9
<b>En desacuerdo</b>	20	47.6	47.6	59.5
<b>Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	28.6	28.6	88.1
<b>De acuerdo</b>	5	11.9	11.9	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos.

**Ilustración 7**



**Nota el grafico indica:** Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos respondieron; 11.9% totalmente en desacuerdo, 47.6% en desacuerdo, 28.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.9% están de acuerdo con dicha afirmación.

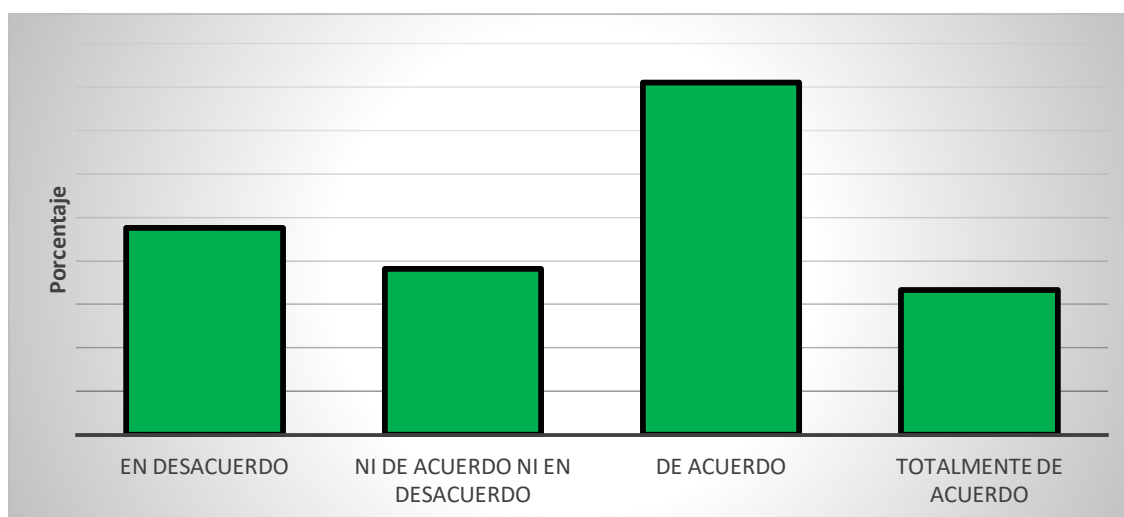
**ITEMS 8:** La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.

**Tabla 21**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En desacuerdo</b>	10	23.8	23.8	23.8
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	8	19.0	19.0	42.9
<b>Válido De acuerdo</b>	17	40.5	40.5	83.3
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	16.7	16.7	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.

**Ilustración 8**



**Nota el grafico indica:** La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas respondieron; 23.8% en desacuerdo, 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40.5% de acuerdo y 16.7% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

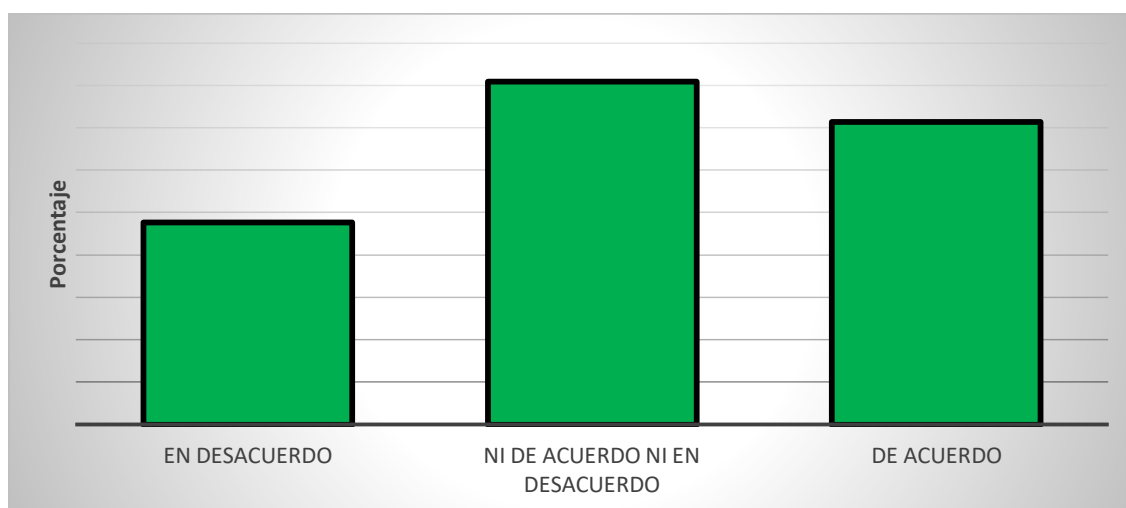
**ITEMS 9:** Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito.

**Tabla 22**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	23.8	23.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	40.5	64.3
	De acuerdo	15	35.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Nota la tabla indica: Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito.**

**Ilustración 9**



**Nota el grafico indica: Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito.**

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito respondieron; 23.8% en desacuerdo, 40.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 35.7% están de acuerdo con dicha afirmación.

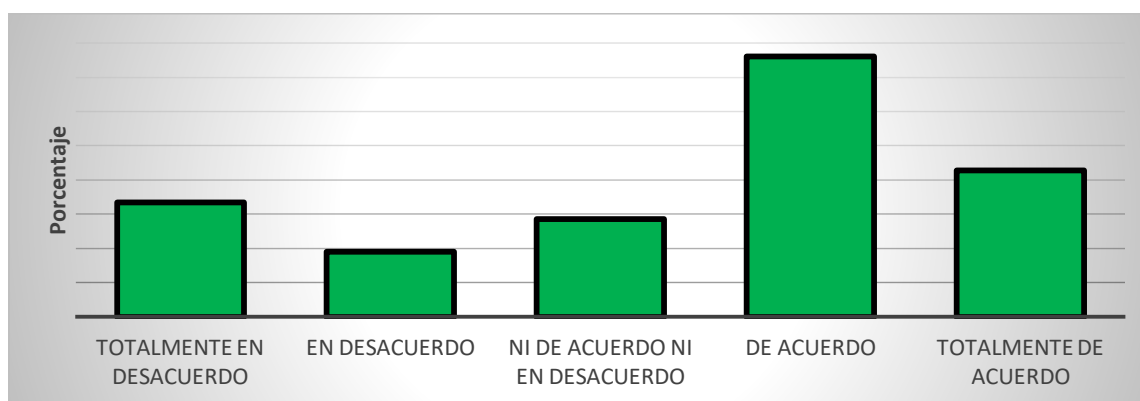
**ITEMS 10:** La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.

**Tabla 23**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	16.7	16.7	16.7
<b>En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	26.2
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	14.3	14.3	40.5
<b>De acuerdo</b>	16	38.1	38.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.

**Ilustración 10**



**Nota el grafico indica:** La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito respondieron; 16.7% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

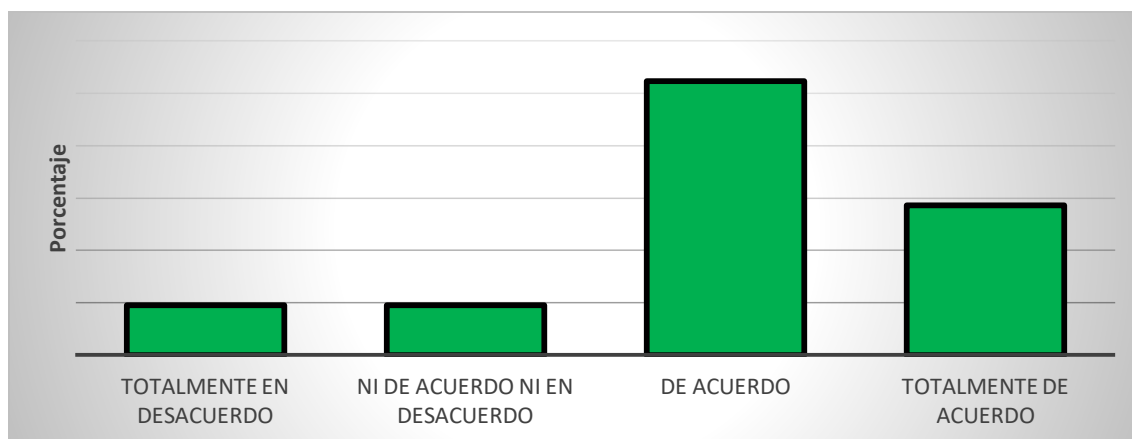
**ITEMS 11:** El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.

**Tabla 24**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9.5	19.0
	De acuerdo	22	52.4	71.4
	Totalmente de acuerdo	12	28.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Nota la tabla indica:** El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.

**Ilustración 11**



**Nota el grafico indica:** El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: El monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 9.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 52.4% de acuerdo y 28.6% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

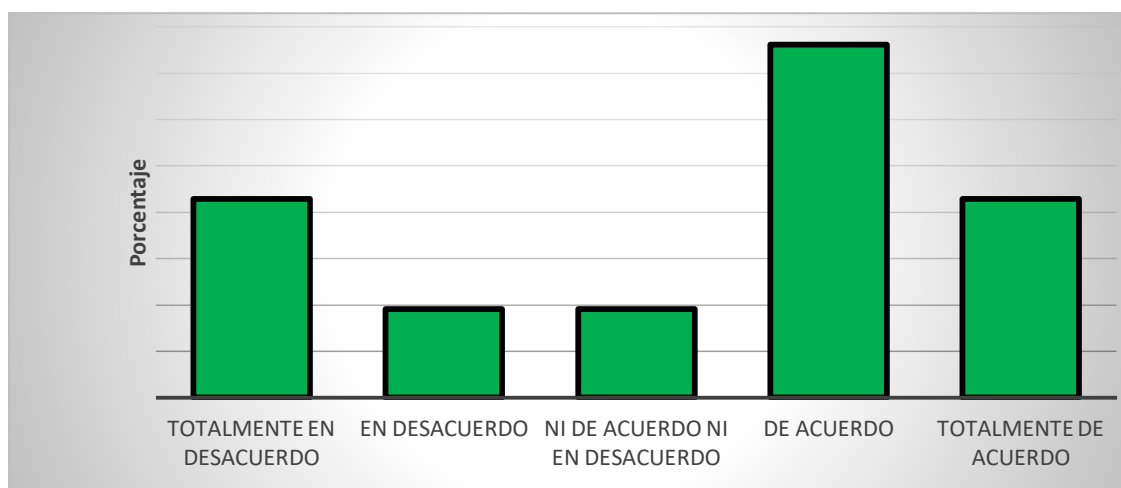
**ITEMS 12:** El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias.

**Tabla 25**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	21.4	21.4	21.4
<b>En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	31.0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	40.5
<b>Válido De acuerdo</b>	16	38.1	38.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica: El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias.**

**Ilustración 12**



**Nota el grafico indica: El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias.**

**Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: El plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias respondieron; 21.4% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 9.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.



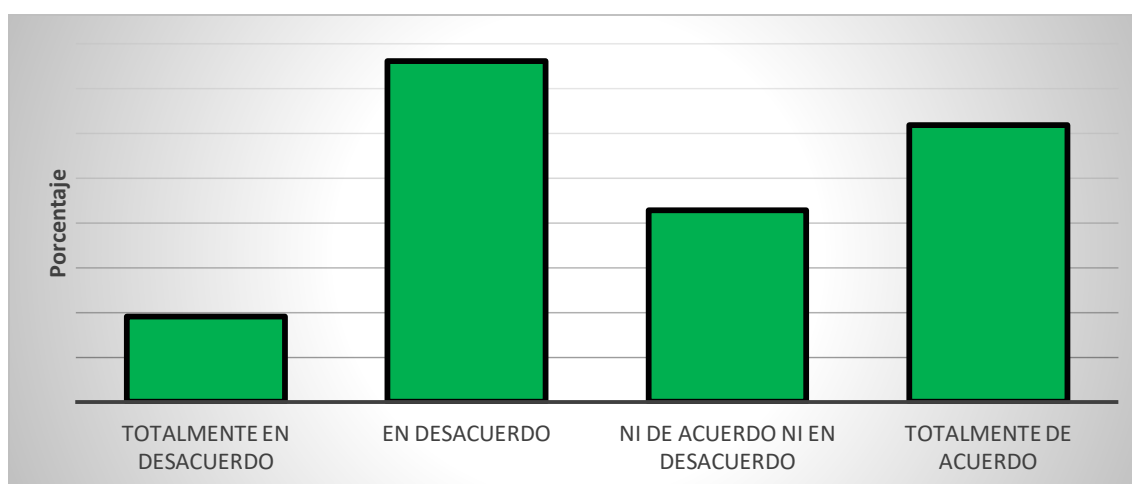
**ITEMS 13:** Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.

**Tabla 26**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5
	En desacuerdo	16	38.1	47.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21.4	69.0
	Totalmente de acuerdo	13	31.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Nota la tabla indica: Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.**

**Ilustración 13**



**Nota el grafico indica: Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.**

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Un descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 38.1% en desacuerdo, 21.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 31% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

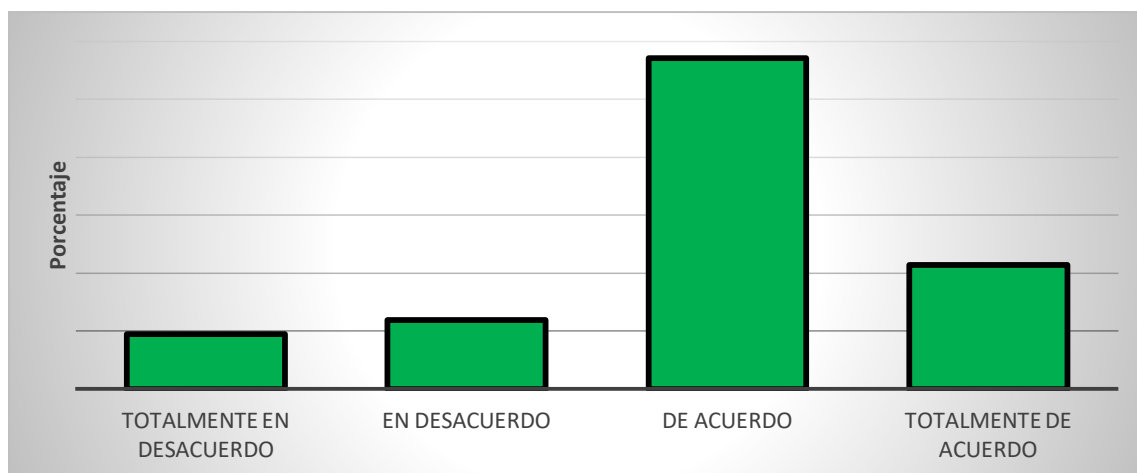
**ITEMS 14:** La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.

**Tabla 27**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	9.5
<b>En desacuerdo</b>	5	11.9	11.9	21.4
<b>Válido De acuerdo</b>	24	57.1	57.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.

**Ilustración 14**



**Nota el grafico indica:** La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 11.9% en desacuerdo, 57.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

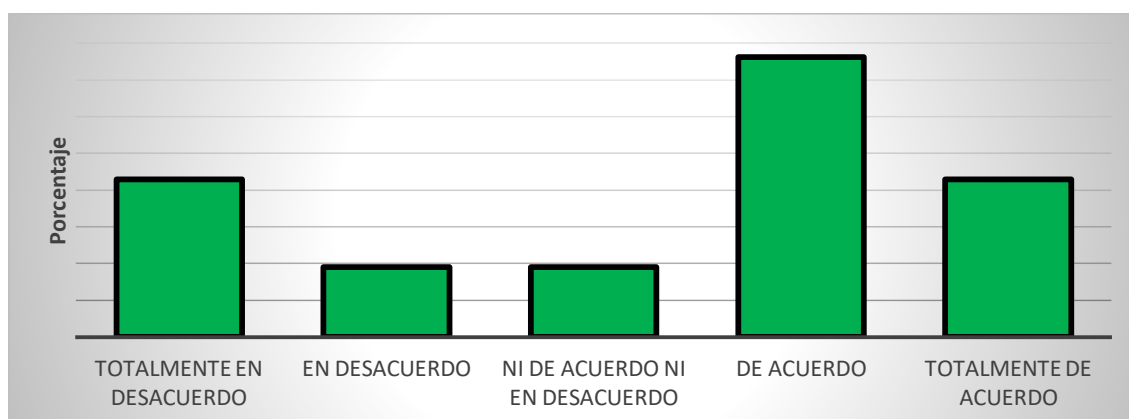
**ITEMS 15:** Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.

**Tabla 28**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	21.4	21.4	21.4
<b>En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	31.0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	40.5
<b>De acuerdo</b>	16	38.1	38.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.

**Ilustración 15**



**Nota el grafico indica:** Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito respondieron; 21.4% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 9.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

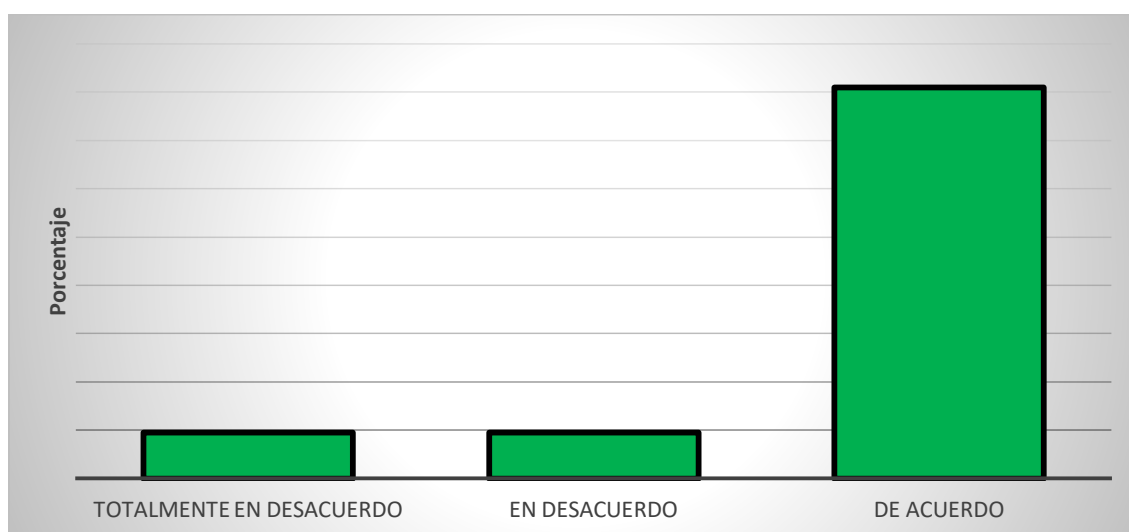
**ITEMS 16:** La forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito.

**Tabla 29**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	9.5
<b>Válido En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	19.0
<b>De acuerdo</b>	34	81.0	81.0	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** La forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito.

**Ilustración 16**



**Nota el grafico indica:** La forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo y 81% están de acuerdo con dicha afirmación.

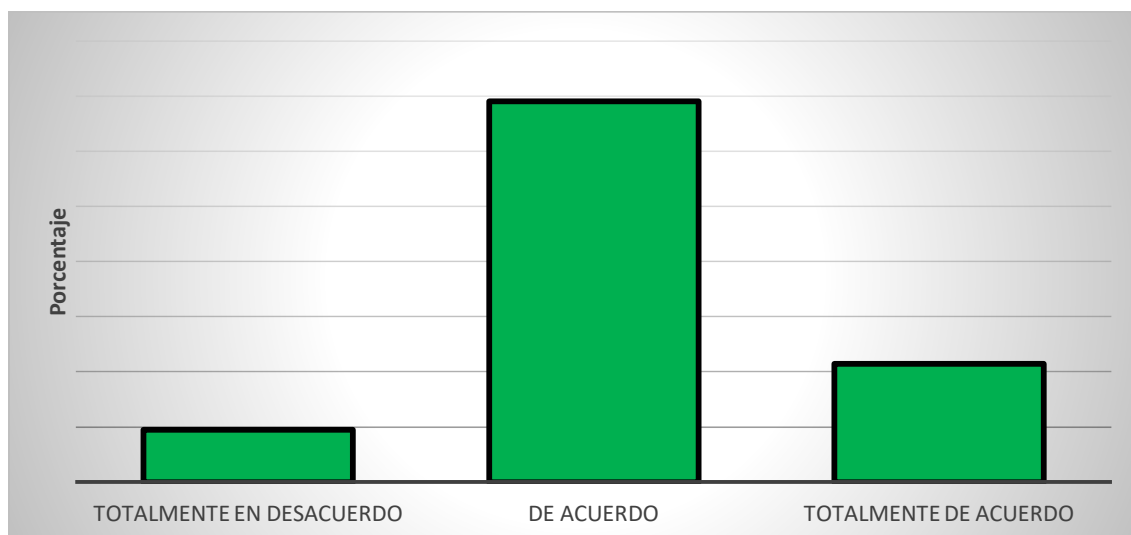
**ITEMS 17:** El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización.

**Tabla 30**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5	9.5
	De acuerdo	29	69.0	69.0	78.6
	Totalmente de acuerdo	9	21.4	21.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Nota la tabla indica:** El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización.

**Ilustración 17**



**Nota el grafico indica:** El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: El conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 69% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

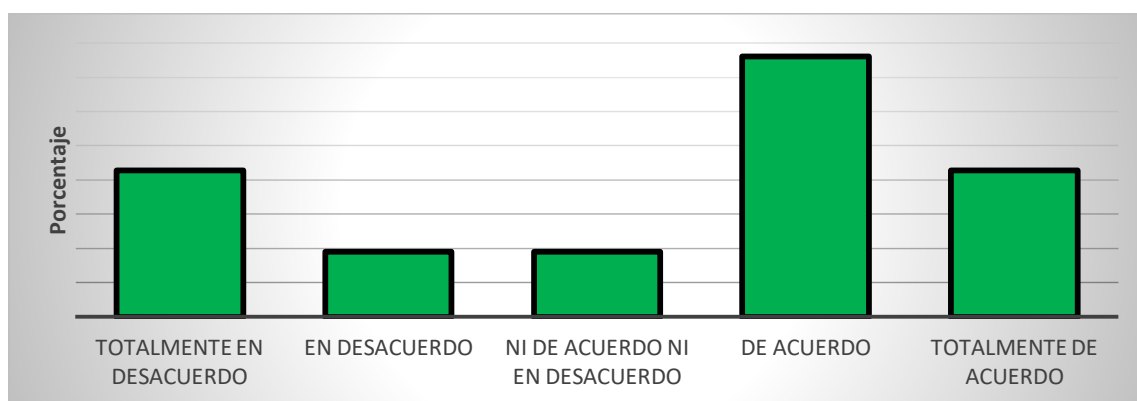
**ITEMS 18:** El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad.

**Tabla 31**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	21.4	21.4	21.4
<b>En desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	31.0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	40.5
<b>Válido De acuerdo</b>	16	38.1	38.1	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

**Nota la tabla indica:** El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad.

**Ilustración 18**



**Nota el grafico indica:** El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad.

**Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: El cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad respondieron; 21.4% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 9.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

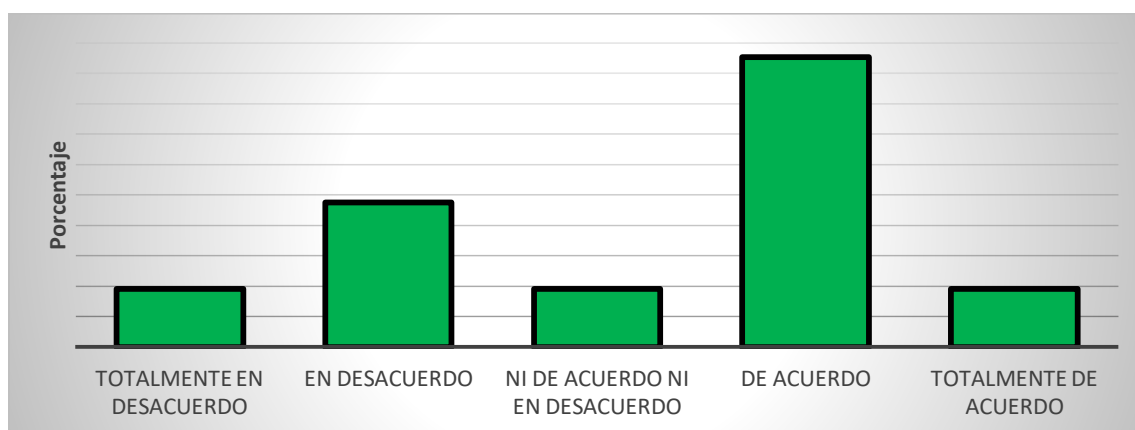
**ITEMS 19:** La falta de interés en el cumplimiento de las normas se relaciona con las deficiencias de la organización cuando el personal se resiste a acatar las decisiones adoptadas por la organización.

**Tabla 32**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	9.5
<b>En desacuerdo</b>	10	23.8	23.8	33.3
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	42.9
<b>De acuerdo</b>	20	47.6	47.6	90.5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	9.5	9.5	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.

**Ilustración 19**



Nota el grafico indica: Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La falta de interés en el cumplimiento de las normas se relaciona con las deficiencias de la organización cuando el personal se resiste a acatar las decisiones adoptadas por la organización respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 23.8% en desacuerdo, 9.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 47.6% de acuerdo y 9.5% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

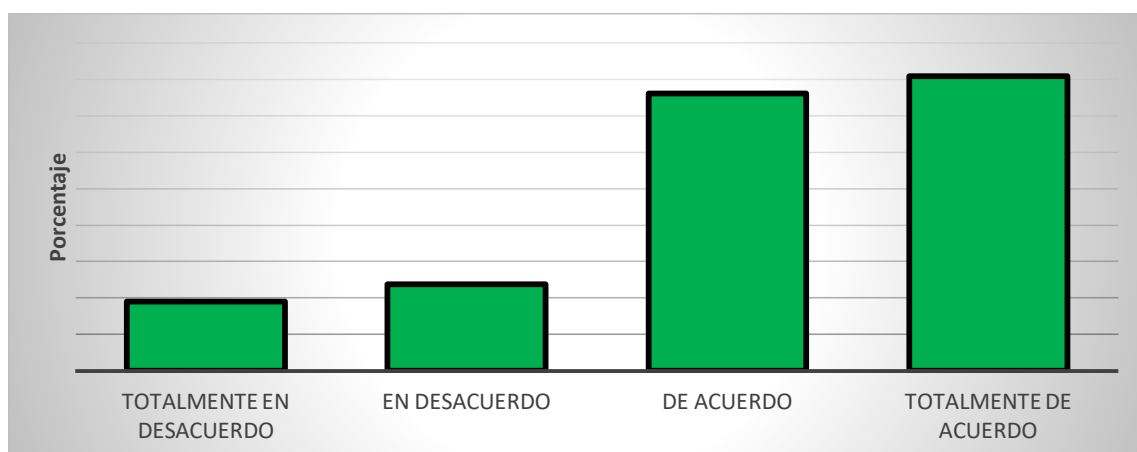
**ITEMS 20:** Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.

**Tabla 33**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5	9.5
	En desacuerdo	5	11.9	11.9	21.4
	De acuerdo	16	38.1	38.1	59.5
	Totalmente de acuerdo	17	40.5	40.5	100.0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota la tabla indica: Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.

**Ilustración 20**



Nota el grafico indica: Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 11.9% en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 40.5% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.



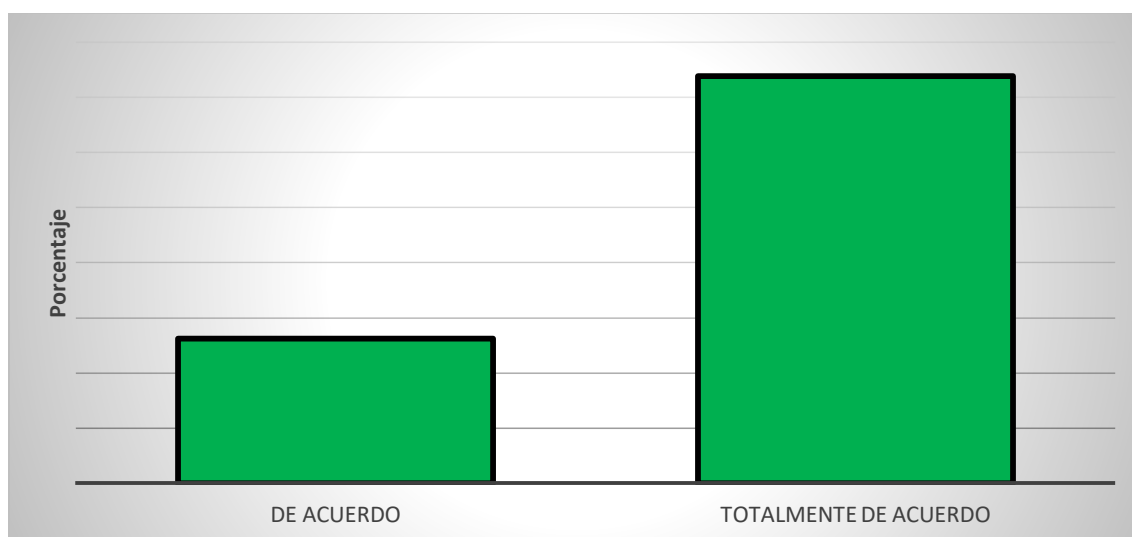
**ITEMS 21:** La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.

**Tabla 34**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	47.6	47.6	47.6
	Totalmente de acuerdo	22	52.4	52.4	100.0
	<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.

**Ilustración 21**



Nota el grafico indica: La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito respondieron; 47.6% están de acuerdo y 52.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

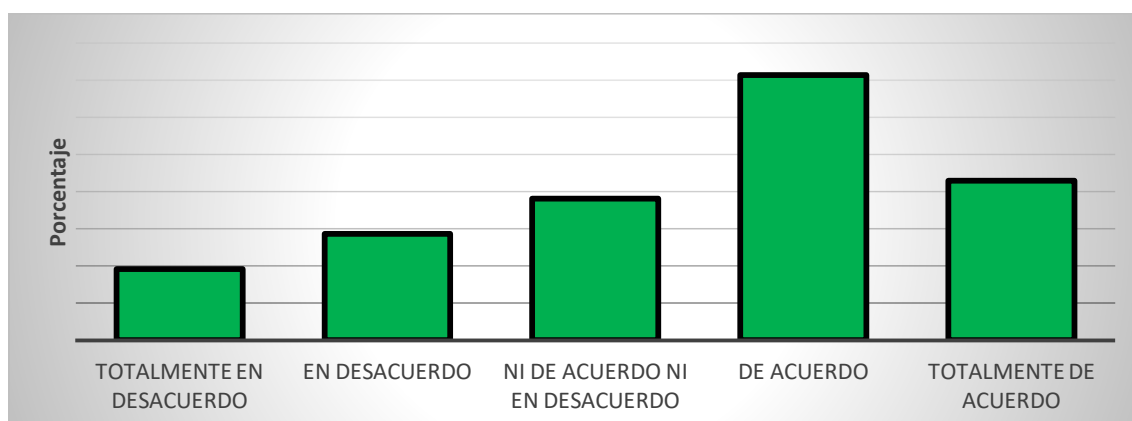
**ITEMS 22:** La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito.

**Tabla 35**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	9.5	9.5	9.5
<b>En desacuerdo</b>	6	14.3	14.3	23.8
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	8	19.0	19.0	42.9
<b>Válido De acuerdo</b>	15	35.7	35.7	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito.

**Ilustración 22**



Nota el grafico indica: La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito respondieron; 9.5% totalmente en desacuerdo, 14.3% en desacuerdo, 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35.7% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

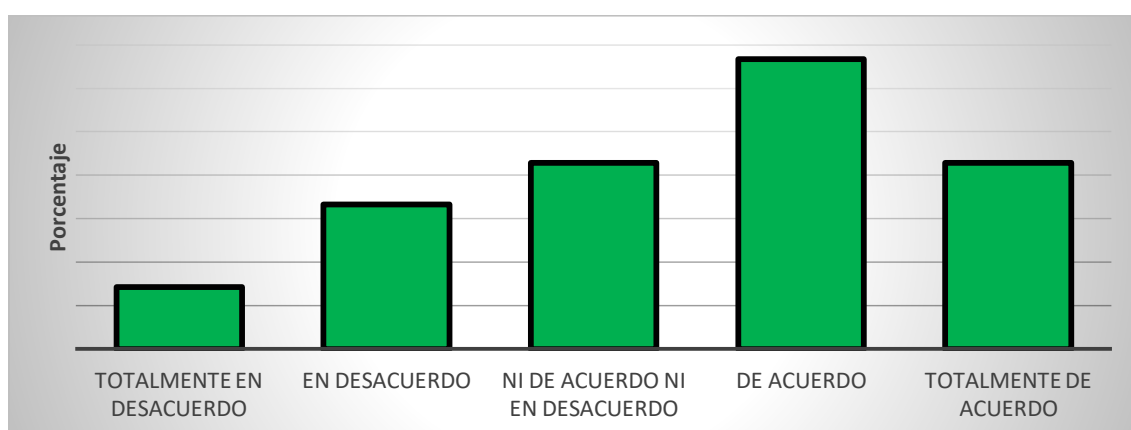
**ITEMS 23:** Los análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.

**Tabla 36**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	7.1	7.1	7.1
<b>En desacuerdo</b>	7	16.7	16.7	23.8
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	21.4	21.4	45.2
<b>De acuerdo</b>	14	33.3	33.3	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: Los análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.

**Ilustración 23**



Nota el grafico indica: Los análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: Los análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad respondieron; 7.1% totalmente en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo, 21.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.3% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

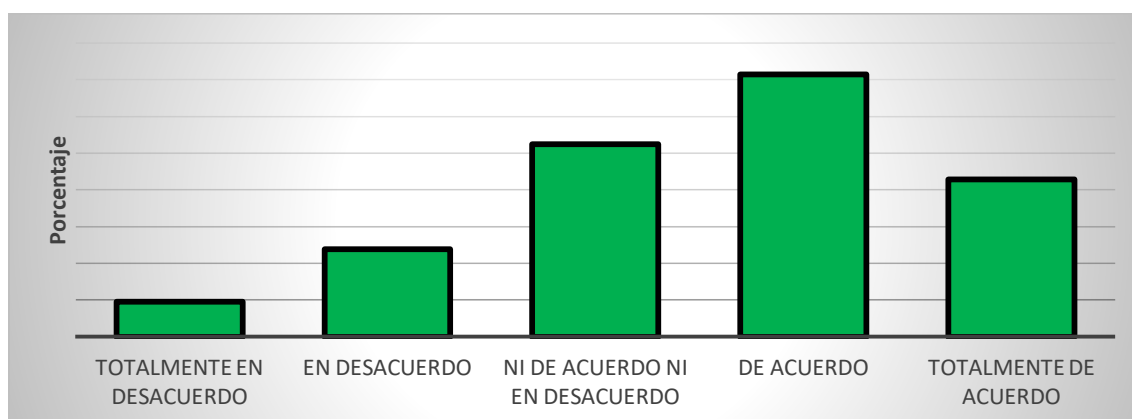
**ITEMS 24:** La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.

**Tabla 37**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	4.8	4.8	4.8
<b>En desacuerdo</b>	5	11.9	11.9	16.7
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	26.2	26.2	42.9
<b>De acuerdo</b>	15	35.7	35.7	78.6
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.

**Ilustración 24**



Nota el grafico indica: La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.

**Interpretación**

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización respondieron; 4.8% totalmente en desacuerdo, 11.9% en desacuerdo, 26.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35.7% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

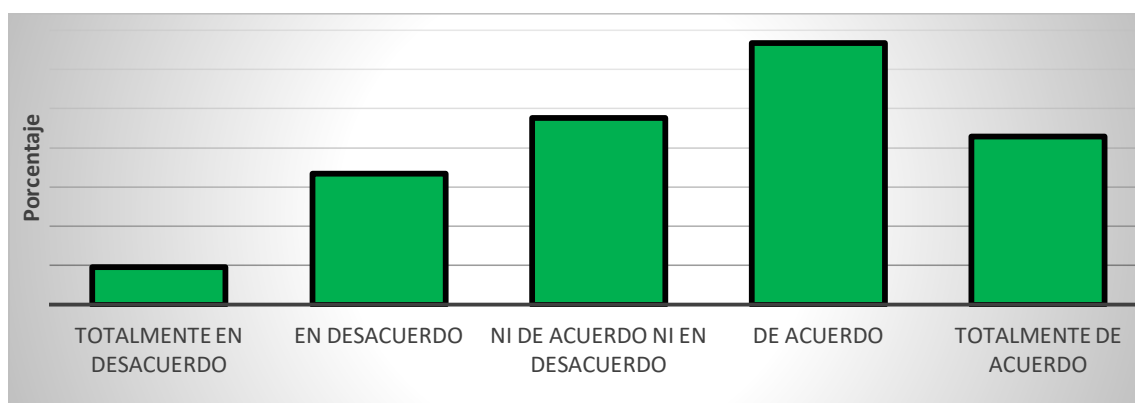
**ITEMS 25:** La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.

**Tabla 38**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.8	4.8
	En desacuerdo	7	16.7	21.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23.8	45.2
	De acuerdo	14	33.3	78.6
	Totalmente de acuerdo	9	21.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Nota la tabla indica: La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.

**Ilustración 25**



Nota el grafico indica: La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna respondieron; 4.8% totalmente en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo, 23.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.3% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

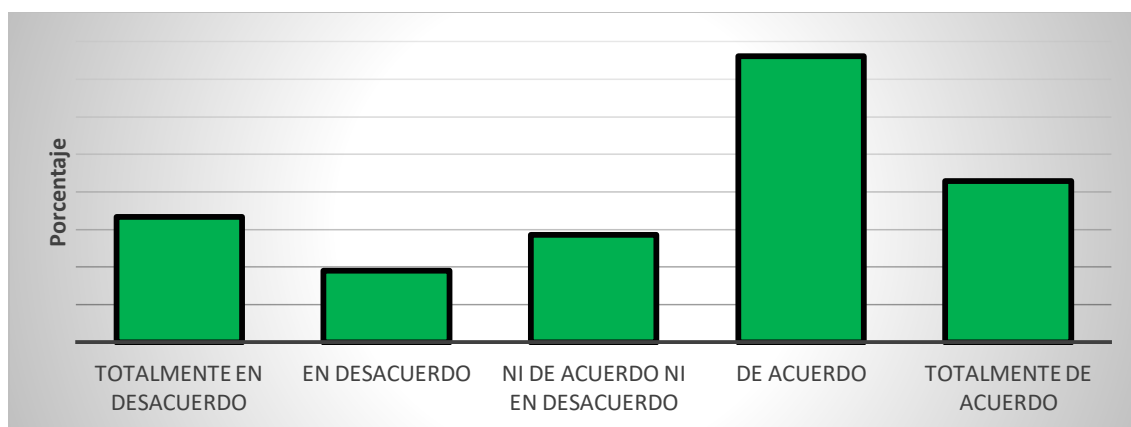
**ITEMS 26:** El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito.

**Tabla 39**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	16.7	16.7
	En desacuerdo	4	9.5	26.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.3	40.5
	De acuerdo	16	38.1	78.6
	Totalmente de acuerdo	9	21.4	100.0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota la tabla indica: El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito.

**Ilustración 26**



Nota el grafico indica: El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito.

### Interpretación

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: El vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito respondieron; 16.7% totalmente en desacuerdo, 9.5% en desacuerdo, 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.1% de acuerdo y 21.4% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

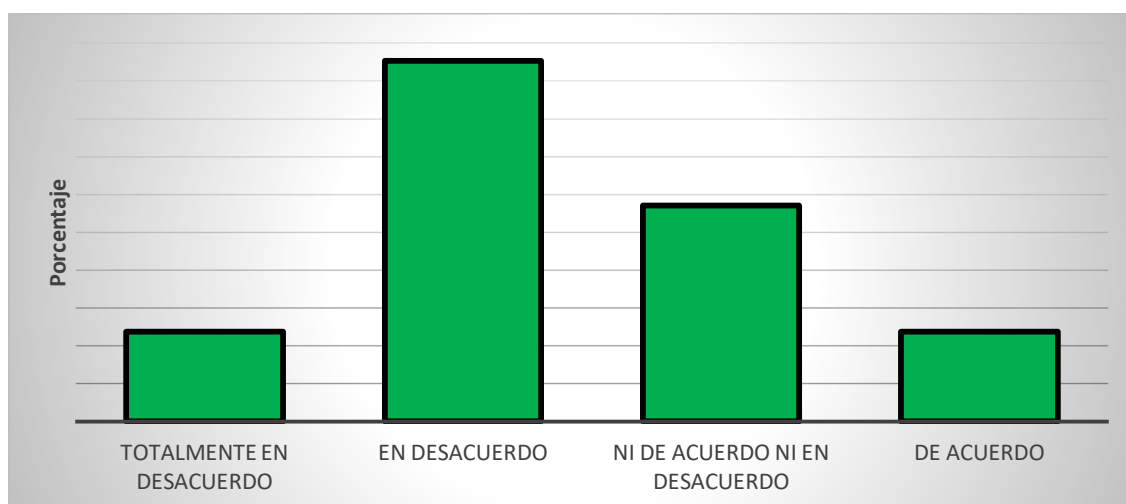
**ITEMS 27:** La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos.

**Tabla 40**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	11.9	11.9	11.9
<b>En desacuerdo</b>	20	47.6	47.6	59.5
<b>Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	28.6	28.6	88.1
<b>De acuerdo</b>	5	11.9	11.9	100.0
<b>Total</b>	42	100.0	100.0	

Nota la tabla indica: La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos.

**Ilustración 27**



Nota el grafico indica: La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos.

Después de procesar la información que nos brindaron los 42 colaboradores al responder el cuestionario que constaba de 27 afirmaciones, donde las 16 primeras están referidas a la primera variable y las 11 siguientes a la segunda variable, mediante la escala Likert, sobre si: La cobranza judicial es el proceso que se realiza cuando un juicio de cobranza determina que se debe saldar una deuda en según el proceso de recuperación de créditos respondieron; 11.9% totalmente en desacuerdo, 47.6% en desacuerdo, 28.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.9% están de acuerdo con dicha afirmación.

### 4.3. Prueba de Normalidad

H<sub>0</sub>: No tiene distribución normal

H<sub>1</sub>: Distribución Normal

**Tabla 41**

	PRUEBA DE NORMALIDAD		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Políticas de Crédito</b>	0.878	42	0.000
<b>Morosidad</b>	0.869	42	0.000
<b>Selección de Créditos</b>	0.877	42	0.000
<b>Normas de Crédito</b>	0.865	42	0.000
<b>Condiciones de Crédito</b>	0.805	42	0.000
<b>Deficiencias de la Organización</b>	0.536	42	0.000
<b>Proceso de Evaluación Crediticia</b>	0.864	42	0.000
<b>Proceso de Recuperación de Crédito</b>	0.835	42	0.000

#### Interpretación

Después de recolectar y procesar la información que nos brindaron los colaboradores de las distintas entidades financieras de la provincia de Calca, se obtuvo la prueba de normalidad, donde según el cuadro anteriormente señalado demuestra que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas, es por ello que se utilizara la prueba de Shapiro – Wilk, en base a los resultados se visualiza un valor de significancia de ( $0.000 < 0.05$ ), para cada unidad y dimensión de estudio, teniendo como primera unidad de estudio a las políticas de crédito y como dimensiones a la selección de créditos, normas de crédito y condiciones de crédito, por otro lado para la segunda unidad de estudio que es la morosidad y como dimensiones que son las deficiencias de crédito, proceso de evaluación de crédito y proceso de recuperación de crédito, esto nos demuestra que las variables de estudio tienen distribución normal.



#### 4.4. Prueba de Hipótesis

##### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: Las políticas de crédito no se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

H<sub>1</sub>: Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

##### Tablas Cruzadas

Tabla 42

		TABLA CRUZADA - HIPOTESIS GENERAL					Total
		Morosidad					
			En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Políticas de Crédito	En desacuerdo	Recuento	5	0	0	0	5
		Recuento esperado	0.6	1.5	2.3	0.6	5.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	12	0	0	12
		Recuento esperado	1.4	3.7	5.4	1.4	12.0
	De acuerdo	Recuento	0	1	15	0	16
		Recuento esperado	1.9	5.0	7.2	1.9	16.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	4	5	9
		Recuento esperado	1.1	2.8	4.1	1.1	9.0
	Total	Recuento	5	13	19	5	42
		Recuento esperado	5.0	13.0	19.0	5.0	42.0

##### Interpretación

La tabla cruzada respecto a las Políticas de Crédito y Morosidad que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 42 que equivale a la cantidad de encuestados quienes son considerados como la muestra del estudio.

## Correlación

Tabla 43

Medidas simétricas - Hipotesis General					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.939	0.023	17.295	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.937	0.029	16.925	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		42			

### Interpretación

De acuerdo a la tabla se logra apreciar que el valor de (Sig. = 0.000 < 0.05) por lo que para esta investigación rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, aceptamos la hipótesis alterna, esto indica que existe relación entre las políticas de crédito y morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Además, que se logró obtener un valor de correlación de Spearman (Rho = 0.937), lo que nos indica que tiene un nivel de correlación positiva alta.

## Hipótesis Específico 1

H<sub>0</sub>: La selección de créditos no se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

H<sub>1</sub>: La selección de créditos se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

## Tablas Cruzadas

**Tabla 44**

		TABLA CRUZADA - HIPOTESIS ESPECIFICA 1					
		Morosidad					
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Selección de Créditos	En desacuerdo	Recuento	5	4	0	0	9
		Recuento esperado	1.1	2.8	4.1	1.1	9.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	9	4	0	13
		Recuento esperado	1.5	4.0	5.9	1.5	13.0
	De acuerdo	Recuento	0	0	15	0	15
		Recuento esperado	1.8	4.6	6.8	1.8	15.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	5	5
		Recuento esperado	0.6	1.5	2.3	0.6	5.0
	Total	Recuento	5	13	19	5	42
		Recuento esperado	5.0	13.0	19.0	5.0	42.0

## Interpretación

La tabla cruzada respecto a la Selección de Crédito y Morosidad que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 42 que equivale a la cantidad de encuestados quienes son considerados como la muestra del estudio.

## Correlación

Tabla 45

Medidas simétricas - Hipotesis Específica 1					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.911	0.026	13.947	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.910	0.033	13.879	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		42			

### Interpretación

De acuerdo a la tabla se logra apreciar que el valor de (Sig. = 0.000 < 0.05) por lo que para esta investigación rechazo la hipótesis nula, por consiguiente, acepto la hipótesis alterna, esto indica que existe relación entre la selección de crédito y morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Además, se pudo obtener un valor de correlación de Spearman (Rho = 0.910), lo que nos indica que tiene un nivel de correlación positiva alta.

## Hipótesis Específico 2

H<sub>0</sub>: Las normas de crédito no se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

H<sub>1</sub>: Las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

## Tablas Cruzadas

**Tabla 46**

		TABLA CRUZADA - HIPOTESIS ESPECIFICA 2					
		Morosidad					
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Normas de Crédito	En desacuerdo	Recuento	5	2	0	0	7
		Recuento esperado	0.8	2.2	3.2	0.8	7.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	10	10	0	20
		Recuento esperado	2.4	6.2	9.0	2.4	20.0
	De acuerdo	Recuento	0	1	5	5	11
		Recuento esperado	1.3	3.4	5.0	1.3	11.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	4	0	4
		Recuento esperado	0.5	1.2	1.8	0.5	4.0
	Total	Recuento	5	13	19	5	42
		Recuento esperado	5.0	13.0	19.0	5.0	42.0

## Interpretación

La tabla cruzada respecto a las Normas de Crédito y Morosidad que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 42 que equivale a la cantidad de encuestados quienes son considerados como la muestra del estudio.

## Correlación

Tabla 47

<b>Medidas simétricas - Hipotesis Específica 2</b>					
		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Intervalo por intervalo</b>	<b>R de Pearson</b>	0.695	0.059	6.111	,000 <sup>c</sup>
<b>Ordinal por ordinal</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	0.724	0.069	6.631	,000 <sup>c</sup>
<b>N de casos válidos</b>		42			

### Interpretación

De acuerdo a la tabla se logra apreciar que el valor de (Sig. = 0.000 < 0.05) por lo que para esta investigación rechazo la hipótesis nula, por consiguiente, acepto la hipótesis alterna, esto indica que existe relación entre las normas de crédito y morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Además, se pudo obtener un valor de correlación de Spearman (Rho = 0.724), lo que nos indica que tiene un nivel de correlación positiva moderada.

### Hipótesis Específico 3

H<sub>0</sub>: Las condiciones de crédito no se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

H<sub>1</sub>: Las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.

### Tablas Cruzadas

**Tabla 48**

		TABLA CRUZADA - HIPOTESIS ESPECIFICA 3					
		Morosidad				Total	
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Condiciones de Crédito	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	2	0	0	4
		Recuento esperado	0.5	1.2	1.8	0.5	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	3	6	0	0	9
		Recuento esperado	1.1	2.8	4.1	1.1	9.0
	De acuerdo	Recuento	0	5	15	0	20
		Recuento esperado	2.4	6.2	9.0	2.4	20.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	4	5	9
		Recuento esperado	1.1	2.8	4.1	1.1	9.0
	Total	Recuento	5	13	19	5	42
		Recuento esperado	5.0	13.0	19.0	5.0	42.0

### Interpretación

La tabla cruzada respecto a las Condiciones de Crédito y Morosidad que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 42 que equivale a la cantidad de encuestados quienes son considerados como la muestra del estudio.

## Correlación

Tabla 49

Medidas simétricas - Hipotesis Específica 3					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.763	0.052	7.463	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.840	0.037	9.779	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		42			

### Interpretación

De acuerdo a la tabla se logra apreciar que el valor de (Sig. = 0.000 < 0.05) por lo que para esta investigación rechazo la hipótesis nula, por consiguiente, acepto la hipótesis alterna, esto indica que existe relación entre las condiciones de crédito y morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. Además, se pudo obtener un valor de correlación de Spearman (Rho = 0.840), lo que nos indica que tiene un nivel de correlación positiva alta.



## V. DISCUSIÓN

A continuación, después de obtener los resultados del trabajo de investigación se procede a dar la discusión en interpretación de la investigación planteada, es pertinente señalar que el objetivo general del estudio fue: “Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca – 2020”. Se realizó la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Crombrach que se extrajo para cada unidad de estudio, esto se halló por medio de las 27 afirmaciones que se planteó en el cuestionario, 16 afirmaciones para la primera unidad y las 11 siguientes afirmaciones para la segunda unidad de estudio, donde se obtuvo un valor de (0.926) para las políticas crediticias y (0.893) para la morosidad, esto nos indica que el estudio de investigación es verídico y confiable para poder ser aplicado.

### HIPÓTESIS GENERAL

De los resultados obtenidos respecto a si: Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, para la validación de la hipótesis general del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.937$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, además podremos indicar que se obtuvo un valor de significancia de ( $Sig. = 0,000 < 0.05$ ), por consiguiente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna.

Dichos resultados serán corroborados por Rivera (2017). Al referirnos a la política de crédito de las empresas estas son las pautas y los lineamientos que establece la gerencia al momento de otorgar un crédito. Así mismo Caraiani y Wesselbaum. (2019) Indica que la política de créditos son un conjunto de criterios utilizados por la gerencia para que determinen el destino de los recursos financieros con los que cuenta la entidad, esto se realiza en base a la selección, normas y condiciones de crédito. Las políticas de crédito se verán mediante la selección de créditos ya sean créditos corporativos, de grandes, medianas y pequeñas empresas, así como microempresas, créditos de consumo y créditos hipotecarios, además de ello se medirá mediante normas de crédito, que se verá mediante la capacidad de pago, historial crediticio y garantía de crédito, finalmente se tiene las condiciones de crédito esto se medirá en base a monto

máximo, plazo del crédito, descuentos por pronto pago, tasa de interés, garantías, forma y periodo de pago. Por lo que existe relación entre las políticas crediticias y la morosidad donde Pedrosa (2020) la mora en la práctica es la que una persona deudora ya sea, una persona soltera o jurídica, no es responsable y no paga, realiza la cancelación de un crédito u obligación, un estado de una persona se convierte en morosa o moroso cuando no afronta una deuda cuando este vence. Por otro lado Rivera (2019) menciona que la morosidad hace referencia a la falta de pago de la obligación. En el caso de préstamos otorgados por instituciones, normalmente se expresa mediante la deficiencia de la organización, proceso de evaluación crediticia y proceso de recuperación de crédito. La morosidad se mide mediante la deficiencia de la organización esto se verá en el conocimiento de los objetivos, políticas y normas, cumplimiento de responsabilidades, falta de interés en el cumplimiento de las normas y programas de capacitación y entretenimiento al personal, por otro lado, se medirá mediante el proceso de evaluación crediticia esto se verá mediante la voluntad de pago, verificación en unidad económica, análisis de información financiera y calificación de fiador solidario, finalmente se medirá mediante el proceso de recuperación de crédito el cual se verá mediante el sobreendeudamiento, falta de información oportuna de los créditos que entraran en mora, vencimiento del crédito y etapa judicial.

Cumpa. J (2019) concluye que existe una relación entre las políticas crediticias y la morosidad, esto indica que es necesario que la entidad financiera implemente políticas crediticias para que de esta manera se mantenga un equilibrio en la cartera de morosidad; Paredes. M y Chero. K (2016) concluyeron que la entidad financiera tiene que implementar distintas estrategias crediticias para reducir en gran magnitud su riesgo de morosidad, ya que mejor sean sus estrategias la morosidad disminuirá; Córdova. L (2020) en su estudio de investigación sobre el “Análisis de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018”, después de analizar los resultados se encontró que la entidad tiene alto riesgo ya que su porcentaje de morosidad es elevado, es por ello que la empresa deberá implementar distintos mecanismos que ayuden a disminuir el índice de morosidad.

HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1

De los resultados obtenidos respecto a si: La selección de créditos se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, para la validación de la hipótesis específico 1 del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.910$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, además podremos indicar que se obtuvo un valor de significancia de ( $Sig. = 0,000 < 0.05$ ), por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Dichos resultados serán corroborados por: Ayala, G (2016) en su estudio de investigación la incidencia de las Políticas de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato, que llegó a la conclusión que las políticas de crédito con que cuenta la entidad financiera no se aplica de manera adecuada y oportuna lo que trae como consecuencia el crecimiento de los índices de morosidad existente, una alternativa de solución adecuada es la capacitación segmentada a los trabajadores encargados de efectuar la evaluación y verificación de los requisitos necesarios para el otorgamiento de créditos., Flores. M (2018) en su estudio de investigación sobre “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Norte S.A. unidad de negocios sucursales – Lambayeque – 2017”, concluye que es necesario implementar distintas estrategias de cobranza, como son las charlas o capacitaciones para los clientes de lo importante que es cumplir con los distintos pagos de forma oportuna y esto se realiza con la finalidad de que la empresa reduzca su índice de morosidad; Guillén. S (2017) en su estudio de investigación sobre la “Aplicación de procedimientos y políticas de crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil. 2017”, concluye que la empresa necesita aplicar procedimientos y políticas de crédito para que puedan determinar de forma óptima mecanismos de cobranza, lo cual mejoraría notablemente sus ingresos.

#### HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2

De los resultados obtenidos respecto a si: Las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, para la validación de la hipótesis específico 2 del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.724$ ), lo que indica que existe una

correlación positiva alta, además podremos indicar que se obtuvo un valor de significancia de ( $\text{Sig.} = 0,000 < 0.05$ ), por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Dichos resultados serán corroborados por: Laura, L. (2018) concluyo que si se pretende que la empresa tenga una liquidez que le permita cumplir con sus obligaciones con terceros es indispensable que esta ejecute de manera eficiente las políticas de crédito tomando en consideración la evaluación y el cumplimiento de las normas establecidas por la gerencia para disminuir los índices de morosidad, Vidal. S (2017) llega a la conclusión que el incremento de la morosidad existente se debe principalmente la mala evaluación crediticia por parte del personal del banco que por llegar a cumplir sus metas no efectúan el análisis de los documentos fuentes que son requisitos indispensables para el otorgamiento de un crédito, esto ocasiona que el nivel de morosidad este en crecimiento.

### HIPÓTESIS ESPECIFICA N°3

De los resultados obtenidos respecto a si: Las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, para la validación de la hipótesis general del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $\text{Rho} = 0.840$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, además podremos indicar que se obtuvo un valor de significancia de ( $\text{Sig.} = 0,000 < 0.05$ ), por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Dichos resultados serán corroborados por: Coronel. L y Quintana. M (2019) concluyen que si existe relación entre las políticas crediticias y la morosidad ya que la implementación de políticas crediticias reduce la morosidad en las empresas además es importante que las políticas normales sean las más rutinarias y permitan a los clientes cumplir con el pago regular de manera oportuna evitando de esta manera el incremento de la morosidad en las empresas, Mera, J. (2017) tuvo los siguientes resultados; el estudio nos ayuda a confirmar que la cartera de cobranza derivada de la política de créditos influyen en la liquidez y la rentabilidad empresarial indicando la importancia que

tiene que existan procesos establecidos para asegurarse la recuperación de la deuda en este sentido la empresa debe implementar mecanismos para reforzar el sistema de cobranza y también efectuar una capacitación adecuada al personal orientada a la evaluación crediticia.

## **VI. CONCLUSIONES**

De los resultados obtenidos podremos concluir que las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, ya que mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.937$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo que podremos determinar que es importante que la entidad tenga políticas crediticias para que de esta manera se evite el incremento de las carteras morosas de dichas entidades, y de esta manera se evite el castigo de cuentas incobrables trayendo consigo mayor rentabilidad e instituciones financieras sólidas y solventes.

De los resultados obtenidos podremos concluir que la selección de créditos se relaciona con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, ya que mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.910$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo que podremos determinar que mientras la entidad financiera tenga una selección de crédito adecuado el índice de morosidad será menor, ya que con una buena evaluación según sus necesidades y posibilidades a los clientes que soliciten un crédito, las entidades financieras reducen el índice de mora.

De los resultados obtenidos podremos concluir que las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, ya que mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.724$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo que podremos determinar que la entidad necesita implementar normas y lineamientos de crédito que les ayude a tener un control eficiente de los créditos otorgados, así de esta manera reducir el índice de morosidad.

Con los resultados obtenidos podremos concluir que las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020, ya mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ( $Rho = 0.840$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo que podremos determinar que la entidad deberá tener en cuenta distintas condiciones de crédito con la finalidad de evitar que el cliente incurra en el incumplimiento de los pagos y de esta manera se evite el incremento de la morosidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo al estudio realizado se recomienda a las entidades financieras de la provincia de Calca mejorar sus políticas crediticias con la finalidad de reducir el índice de morosidad.

De acuerdo al estudio realizado se recomienda a las entidades financieras de la provincia de Calca mejorar sus políticas respecto a la selección de créditos para que sean realizadas de forma óptima con la finalidad de disminuir su índice de morosidad.

De acuerdo al estudio realizado se recomienda a las entidades financieras de la provincia de Calca implementar normas y procedimientos de crédito para que la entidad mantenga un equilibrio en lo que respecta a su morosidad.

De acuerdo al estudio realizado se recomienda a las entidades financieras de la provincia de Calca mejorar las condiciones de crédito para que los clientes puedan cumplir factiblemente con sus pagos y así la morosidad disminuya.

## REFERENCIAS

- Cruz Mendoza, J. (2016). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml#:~:text=La%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20cuentas,situaciones%20complejas%20que%20no%20pueden>
- Westreicher, G. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-credicia-credit-scoring.html>
- Ayala Baño, G. F. (2016). “*Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financieri del cantón Ambato periodo 2014*”. Ambato - Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20117/1/T3502ig.pdf>.
- Banco de Comercio. (2019). *¿Que es el historial crediticio?* Obtenido de <https://www.bancomercio.com/parati/categoria/que-es-el-historial-crediticio/1134/c-1134>
- Bazán , P. (2016). Obtenido de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES\\_DE\\_CREDITO.htm#:~:text=Concepto%20usado%20en%20Comercio%20y%20pr%C3%A1cticas%20comerciales.&text=Las%20condiciones%20de%20Cr%C3%A9dito%20especifican,hay%2C%20concedido%20por%20propto%20pago](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES_DE_CREDITO.htm#:~:text=Concepto%20usado%20en%20Comercio%20y%20pr%C3%A1cticas%20comerciales.&text=Las%20condiciones%20de%20Cr%C3%A9dito%20especifican,hay%2C%20concedido%20por%20propto%20pago).
- Bembibre, V. (2019). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/vencimiento.php>
- Camargo , F. (2016). Obtenido de <https://konfio.mx/tips/finanzas/que-es-la-tasa-de-interes/>
- Caraiani, P. L. (2019). Credit policy and asset price bubbles. *Journal of Macroeconomics*.
- Carrasco Dias, S. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Catillo Rodriguez, M., & Perez Hernandez, F. (2018). *Gestión del Riesgo crediticio*. Colombia.
- Chero Vásquez, K., & Paredes Abanto, M. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir la morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015*. Pimentel: <https://1library.co/document/zxldn4wz-estrategias-crediticias-disminuir-indice-morosidad-banco-azteca-chepen.html>.
- Córdova López , L. (2020). *Análisis de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018*. Pimentel: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6700/C%3B3rdova%20L%3B3pez%20Luis%20Jhonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Coronel Quispe, L., & Quintana Ecurra, M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo*. Huancayo: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5592/T010\\_48218930\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Cumpa Zavaleta , J. (2019). *Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mi Banco del distrito de Trujillo, año 2017*. Trujillo: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta\\_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y).



- Espinoza Montes, I. (2019). *Estrategias para controlar la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. Huancayo*. Huancayo: CMAC Huancayo.
- Flores Santillan , M. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque - 2017*. Chiclayo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores\\_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gabriel , P. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html>
- Galac Morí, M. (2016). *Analisis de Estados Financieros*. Madrid España: Adminor.
- Granados, R. (2018). *Gerencia y nuevas opciones de negocio*. Lima: UDEGRAF.
- Guillén Cabezas , S. (2017). *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil*. Ecuador: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3246/TESIS%20ANDRO%20GUILLEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. México: Editorial Mc Grawll Hill Education.
- Laura Flores, L. R. (2018). *“El sistema de políticas crediticias y la liquidez en la agencia de publicidad Genimag Design Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”*. Ambato – Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27338/1/T4200i.pdf>.
- Lavanda Reategui, D. (2015). *Evaluacion económica y financiera del proyecto de ampliacion de la textil San Cristorbal S.A*. Lima.
- Llaza, M. A. (2010). *Una aproximación a las determinantes de la morosidad financieras de las pyme en Arequipa*. Arequipa Peru.
- Mera Rivera , J. (2017). *Cartera de Creditos y Cobranzas y su impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A*. Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>.
- Montes , J. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Ochoa Setzer, G., & Saldivar del Ángel , R. (2012). *Administración Financiera*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Pedrosa , J. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). Obtenido de <https://definicion.de/credito/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). Obtenido de <https://definicion.de/deficiencia/>
- Rivera , C. (2019). Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Rivera, T. (2017). *Políticas de Crédito*. Mexico: Universidad Abierta Interamericana.
- Roldán, P. (2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20financiero%20consiste%20en,esta%20evolucione%20en%20el%20futuro>.

- Roldán, P. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Salazar López, B. (2016). *Análisis de la capacidad de pago*. Obtenido de <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Vidal Espinoza, S. A. (2017). *La Morosidad y La Rentabilidad de los Bancos en Chile*. Chile: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vilariño, A. (2017). La gestión del riesgo de crédito. *MVD Consultores*.
- Westreicher, G. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/descuento-por-pronto-pago.html>
- Wicijowski, C., & Rodríguez, L. (2018). *Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España)*. España.

## **ANEXOS**

MATRIZ DE CONSISTENCIA  
 "POLITICAS DE CREDITO Y LA MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE CALCA-AÑO 2020"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>		1. MÉTODO DE INVESTIGACION
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020?	Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020	Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras calca – 2020.	Variable 01 Políticas de crédito	Cuantitativo
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>		2. TIPO DE ESTUDIO
¿De qué manera la selección de créditos se relaciona con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020?	Determinar la relación de la selección de créditos con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	La selección de créditos se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	Dimensiones Selección de créditos Normas de créditos Condiciones de créditos	Básica
¿De qué manera las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020?	Determinar la relación de las normas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	Las normas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	Variable 02 Morosidad	3. DISEÑO DE ESTUDIO
¿De qué manera las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020?	Determinar la relación de las condiciones de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	Las condiciones de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de calca – 2020.	Dimensiones Deficiencias de la organización Proceso de evaluación crediticia Proceso de recuperación de crédito	No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal
				4. POBLACIÓN
				Entidades financieras de la provincia de calca
				5. MUESTRA
				Está constituida por 42 colaboradores de las entidades financieras de la provincia de calca
				6. TÉCNICA
				Encuesta
				7. INSTRUMENTOS
				cuestionario
				8. PROCEDIMIENTO
				Sistema estadístico Spss versión 25

**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN**  
 "Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020"

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL
Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020	<b>V.1:</b> políticas de crédito	Rivera. T (2017). Al referirnos a la política de crédito de las empresas estas son las pautas y los lineamientos que establece la gerencia al momento de otorgar un crédito	Selección de Créditos	Créditos corporativos	1	<b>Ordinal.</b> <b>Escala de Likert:</b>  <b>5)</b> Totalmente de acuerdo <b>4)</b> De acuerdo <b>3)</b> Indeciso <b>2)</b> En desacuerdo <b>1)</b> Totalmente en desacuerdo
				Créditos a grandes empresas	2	
				Créditos a medianas empresas	3	
				Créditos a pequeñas empresas	4	
				Créditos a microempresas	5	
				Créditos de consumo	6	
				Créditos hipotecarios	7	
			Normas de crédito	Capacidad de pago	8	
				Historial crediticio	9	
				Garantía de crédito	10	
			Condiciones de crédito	Monto máximo	11	
				Plazo del crédito	12	
				Descuentos por pronto pago	13	
				Tasa de interés	14	
	garantías	15				
	Forma y periodo de pago	16				
	<b>V.2:</b> morosidad	Pedrosa. J (2020) señala que la morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización	Deficiencias de la organización	Conocimiento de los objetivos, políticas y normas	17	
				Cumplimiento de responsabilidades.	18	
				Falta de interés en el cumplimiento de las normas	19	
				Programas de capacitación y entretenimiento al personal	20	
			Proceso de evaluación crediticia	Voluntad de pago	21	
				Verificación en unidad económica	22	
				Análisis de información financiera	23	
				Calificación de fiador solidario	24	
			Proceso de recuperación de crédito	Falta de información oportuna de los créditos que entraran en mora	25	
				Vencimiento del crédito	26	
				Etapa judicial	27	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "POLITICAS DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE CALCA AÑO-2020".**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>Selección de Créditos</b>							
<b>a</b>	Los Créditos corporativos permiten evaluar a personas jurídicas con información financiera relacionada a las políticas crediticias.							
<b>b</b>	Los créditos a grandes empresas determinan el nivel de adquisición establecido en la selección de créditos.							
<b>c</b>	Los créditos a medianas empresas son otorgados a personas jurídicas y personas naturales según la selección de créditos							
<b>d</b>	Los créditos a pequeñas empresas permiten el financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios según sus ingresos determinados en las políticas de créditos.							
<b>e</b>	Los créditos a microempresas destinados a financiar actividades de producción y comercialización se determinan en función de los ingresos y endeudamiento mencionados en las políticas de créditos.							
<b>f</b>	Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no							

	relacionados con la actividad empresarial según la selección de créditos							
<b>g</b>	Los créditos hipotecarios permiten el financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia mediante hipotecas debidamente inscritas según las políticas de créditos							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Normas de crédito</b>							
<b>a</b>	La capacidad de pago determina el rating crediticio de una persona que se utiliza en forma reiterada para la evaluación en la aprobación de créditos conforme a las normas.							
<b>b</b>	Un historial de crédito es un informe que detalla aquella información más relevante sobre el perfil financiero de una persona física o jurídica según las normas de crédito							
<b>c</b>	La garantía crediticia determina el riesgo de los prestamistas que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias establecidas en las políticas de crédito.							
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>Condiciones de crédito</b>							
<b>a</b>	Monto máximo monetario es determinado por la entidad que pone a disposición de su cliente acordando unas condiciones de devolución de las cantidades dispuestas en las condiciones de crédito.							
<b>b</b>	Plazo del crédito determina la condición de corto y largo plazo según las políticas crediticias. .							

c	Descuento por pronto pago permite la reducción de la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento determinados en las condiciones de crédito.						
d	La tasa de interés permite una rentabilidad en una operación financiera que se capitaliza de forma simple determinada en las condiciones de crédito.						
e	Las garantías permiten establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación relacionada a un crédito y determinado por las políticas de crédito.						
f	Forma y periodo de pagos son determinados según el cumplimiento de las políticas de crédito						
	<b>DIMENSION 4</b>						
<b>4</b>	<b>Deficiencias de la organización.</b>						
a	Conocimiento de los objetivos, políticas y normas permiten gestionar la administración de una empresa de forma correcta son las leyes que se establecen en relación a las deficiencias de la organización						
b	Cumplimiento de responsabilidades es la forma cómo cada miembro de la empresa ejecuta sus funciones y responsabilidades que tiene, permite alcanzar los objetivos propuestos y reducir la morosidad						
c	Falta de interés en el cumplimiento de las normas se relaciona con las deficiencias de la organización cuando el personal se resiste a acatar las decisiones adoptadas por la organización						
e	Programas de capacitación y entretenimiento al personal son un conjunto de actividades de instrucción aprendizaje que permiten alcanzar objetivos previamente determinados según las deficiencias de la organización.						



	<b>DIMENSION 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	<b>Proceso de evaluación crediticia</b>							
<b>a</b>	Voluntad de pago determina la intención que un deudor tiene al deber de realizar un pago por una deuda obtenida según procesos de evaluación de un crédito.							
<b>b</b>	Verificación en unidad económica es determinada por todas las unidades económicas de una misma persona natural o jurídica, para cumplir con el proceso de evaluación de un crédito							
<b>c</b>	El Análisis de información financiera permiten evaluar la situación económica para determinar la aprobación o negación de un préstamo un correcto análisis reduce la morosidad.							
<b>e</b>	Calificación de fiador solidario permite la evaluación de aquella persona que se le obliga a pagar por un tercero obteniendo una reducción en las deficiencias de la organización.							
	<b>DIMENSION 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>Proceso de recuperación de crédito</b>							
<b>a</b>	Falta de información oportuna de los créditos que entran en mora es relacionada con la correcta aplicación de procesos de recuperación de créditos en forma oportuna.							
<b>b</b>	Vencimiento del crédito es el final de un préstamo determinado en un tiempo fijado sus pagos de préstamos se amortizan según los procesos de recuperación de crédito							

