



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS:

Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio
del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Yesica Evelin Ricaldi Pablo

ASESORA:

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas públicas y privadas

Sub-Línea:

Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES

UCAYALI – PERÚ

2022

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Secretario



Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal



Dra. Lila Ramirez Zumaeta
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 02:00 pm del día jueves 15 de setiembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DEL BANCO PICHINCHA PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI 2021", elaborado por por la bachiller YESICA EVELIN RICARDI PABLO.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas**, **Secretario Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales** y **Vocal Mg. Saúl Tovar Yachachi**; designados con RESOLUCIÓN N° 334-2022-FCCyA-UPP de fecha 26 de agosto del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

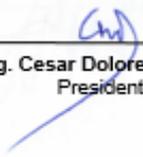
Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición al bachiller **YESICA EVELIN RICARDI PABLO**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que el bachiller **YESICA EVELIN RICARDI PABLO** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 02:48 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente


Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Secretario


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **YESICA EVELIN RICALDI PABLO**, identificada con DNI N° 45801733, Bachiller de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada: "Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022".

Declaro bajo juramento que:

1. La presente investigación es autoría de la suscrita.
2. En su redacción he respetado, normas de citas y referencias, no existiendo plago total o parcial.
3. No existe auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos contenidos y los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 11 de julio 2022.



Yesica Evelin Ricaldi Pablo
DNI N° 45801733

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 74

Pucallpa 04 de agosto del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN EL RIESGO CREDITICIO DEL BANCO PICHINCHA PUCALLPA, REGION UCAYALI, 2021", perteneciente al bachiller: YESICA EVELIN RICARDI PABLO.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Ciencias Contables y Financieras
Asesor : Dra. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 21.2%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

DEDICATORIA

A mi padre que está en el cielo, yo sé desde ahí me está guiando y protegiendo, mi madre por ser mi ejemplo a seguir, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; también a una persona muy especial que me apoyó con el proyecto de mi tesis, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Yesica Evelin Ricaldi Pablo

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permitiste sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que lo pones en frente mío para que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición. En todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta esta cumplida.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento vivido durante todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

Yesica Evelin Ricaldi Pablo

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 6 trabajadores del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por la investigadora, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,943$ correlación alta positiva y $pvalor=0,000<0,001$, es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 16,70% de encuestados refieren que siempre, a veces se realiza el proceso de otorgamiento de créditos, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca y la variable riesgo crediticio se observa que el 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces los clientes están en riesgo crediticio, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca. Se concluye existe relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Palabras clave: Proceso de otorgamiento de créditos, riesgo crediticio.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the credit granting process and the credit risk of Banco Pichincha Pucallpa, Ucayali región, 2022. The method used was inductive-deductive, the type of research is descriptive correlational cut Non-experimental cross-sectional study, the study sample consisted of 6 workers from Banco Pichincha Pucallpa, Ucayali región, 2022, to whom two instruments developed by the researcher were applied, the same ones that were validated by the criterion of judges. After applying the Spearman statistical test, $r=0.943$ high positive correlation and $p \text{ value} = 0.000 < 0,001$ are obtained, that is, it is highly significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 1%. Likewise, 16.70% of respondents report that credit granting process is always, sometimes, followed by 33.30% almost always, almost never and 0.00% never and the credit risk variable shows that 16.70% of respondents refers that always, sometimes customers are at credit risk, followed by 33.30% almost always, almost never and 0,00% never. It is concluded that there is a significant relationship between the credit granting process and the credit risk of Banco Pichincha Pucallpa, Ucayali región, 2022.

Keywords: Credit granting process, credit risk.

Índice

Portada.....	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD.....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice.....	x
Índice de tablas y figuras.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema de Investigación.	2
1.2.1. Problema general.	2
1.2.2. Problemas específicos.	2
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo general.	3
1.3.2. Objetivos específicos.	3
1.4. Justificación.....	3
1.4.1. Teórica	3
1.4.2. Práctica	4
1.4.3. Metodológica	4
1.5. Delimitación del estudio.....	4
1.5.1 Delimitación espacial.....	4
1.5.2 Delimitación Temporal.....	4
1.6. Viabilidad del estudio.	4

1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes del problema.....	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.1.3. Antecedentes Locales	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. Definición de término básico.	20
2.4. Formulación de la Hipótesis	22
2.4.1. Hipótesis general.	22
2.4.2. Hipótesis específicas	23
2.5. Variables	23
2.5.1. Definición conceptual de la variable	23
2.5.2. Definición operacional de las variables.	24
2.5.3. Operacionalización de variables.....	24
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. Diseño y tipo de investigación.	27
3.2. Población y muestra.....	28
3.2.1. Población	28
3.2.2. Muestra.	29
3.2.3. Método de investigación	29
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.3.1. La técnica	30
3.3.2. Instrumentos	30

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.	30
3.4.1. Validez.....	30
3.4.2. Confiabilidad.....	31
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.	32
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. Presentación de resultados.....	33
4.1.1. Prueba de Hipótesis.....	44
4.2. Discusión.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	57

Índice de tablas y figuras

Tabla y Figura 01: Dimensión: Información.....	40
Tabla y Figura 02: Dimensión: Riesgo de pago.....	42
Tabla y Figura 03: Dimensión: Limitación de créditos.....	43
Tabla y Figura 04: Dimensión: Organización del crédito y la cobranza.....	44
Tabla y Figura 05: Variable: Proceso de otorgamiento de créditos.....	44
Tabla y Figura 06: Dimensión: Categoría normal.....	45
Tabla y Figura 07: Dimensión: Categoría con problemas potenciales.....	46
Tabla y Figura 08: Dimensión: Categoría deficiente.....	47
Tabla y Figura 09: Dimensión: Categoría dudosa.....	48
Tabla y Figura 10: Dimensión: Categoría pérdida.....	48
Tabla y Figura 11: Variable: Riesgo crediticio.....	49
Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables proceso de otorgamiento de créditos y riesgo crediticio.....	50
Tabla 13: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión información y la variable riesgo crediticio.....	51
Tabla 14: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión riesgo de pago y la variable riesgo crediticio.....	52
Tabla 15: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión limitación de crédito y la variable riesgo crediticio....	53
Tabla 16: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Organización del crédito y la cobranza y la variable riesgo crediticio.....	54

Introducción

Con el presente estudio se determinó la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 4 dimensiones, 10 indicadores y 10 ítems de la variable proceso de otorgamiento de créditos, 5 dimensiones, 5 indicadores y 10 ítems de la variable riesgo crediticio.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

El sistema financiero de esta época se encuentra atravesando fuertes y frecuentes cambios, por lo que el éxito o fracaso de este tipo de instituciones está condicionado en alto grado por la habilidad que desarrollan para aprovechar las oportunidades o enfrentar las amenazas que el sistema conlleva considerando los criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos.

La principal actividad de la industria bancaria es la intermediación financiera, la misma que por sus características le genera la mayor parte de sus beneficios y por tanto los mayores riesgos. Esta actividad está sujeta a una serie de riesgos financieros como resultado del proceso de transformación de activos y pasivos, destacándose el riesgo de crédito o contrapartida *counterparty risk* propio de la administración de carteras de cuentas por cobrar.

La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo del banco, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. Los bancos tienen que administrar el riesgo de crédito inherente en la cartera entera y el riesgo en créditos o transacciones individuales. Los bancos también deberían considerar las relaciones entre el riesgo de crédito y otros riesgos. La administración eficaz del riesgo de crédito es un

componente crítico de un enfoque completo de la administración del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización bancaria.

El Banco Pichincha es un grupo financiero fundado en Ecuador en 1906, comprometido con el desarrollo de los países en los que opera y de sus habitantes. Cuenta con una posición de liderazgo en el mercado ecuatoriano, donde es la mayor institución bancaria y tiene presencia también en Perú, Colombia, España y Miami; en este caso también en la región de Ucayali.

La presente investigación buscará alternativas de mejora para que se implemente políticas adecuadas de otorgamiento de créditos que permitan minimizar los riesgos crediticios en el Banco Pichincha de la ciudad de Pucallpa.

Se pretende conocer la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

1.2. Formulación del problema de Investigación.

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Qué relación existe entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?

- d. ¿Qué relación existe entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?

1.3. Formulación de objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar la relación que existe entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- b. Determinar la relación que existe entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- c. Determinar la relación que existe entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- d. Determinar la relación que existe entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

1.4. Justificación.

1.4.1. Teórica

Esta investigación servirá para conocer la importancia de conocer la gestión del proceso de otorgamiento de créditos en el Banco Pichincha de la ciudad de Pucallpa, para mejorar los procesos del otorgamiento de créditos y minimizar el riesgo crediticio.

1.4.2. Práctica

Se pretende detectar riesgos y deficiencias las cuales tendrán acciones correctivas preventivas y dotar a los asesores de créditos de las herramientas necesarias para poder evaluar su política de créditos y de esta manera mejorar la gestión de otorgamiento de créditos.

1.4.3. Metodológica

El método más adecuado para el tipo de investigación fue el inductivo y deductivo, según Ramos, E. (2008), Métodos y técnicas de investigación; indica que el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales.

1.5. Delimitación del estudio.

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en el Banco Pichincha de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, en el periodo 2022.

1.5.2 Delimitación Temporal

La presente investigación tendrá una duración de ocho meses, desde el mes de enero a agosto del año 2022.

1.6. Viabilidad del estudio.

1.6.1. Viabilidad Técnica

En la elaboración de este proyecto de tesis se han considerado todos los elementos necesarios para su desarrollo de acuerdo a lo establecido por la comisión de grados y títulos de la Universidad Privada de Pucallpa.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Será financiado en su totalidad por la investigadora.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes del problema.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Montaguano & Muentes (2017). En su tesis denominada: *“Propuesta de mejora en el proceso de cobranza de la compañía NORELCO S.A. para revertir la cartera pesada*, Universidad de Guayaquil, sostiene que las políticas de crédito que emplean en cada empresa influyen también en las ventas, estas deben ser flexibles, propone mejoras en el proceso de cobranza para prevenir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A, utiliza investigación de tipo exploratoria, bibliográfica, descriptiva y de campo, en una población y muestra de tres (3) personas, siendo los principales hallazgos los siguientes argumentos: a) No existe buen control sobre los créditos vencidos por falta de reportes analizados y con seguimientos, b) el personal desconoce el impacto que genera a la liquidez de la compañía si no se genera cobranza efectiva; también desconocen sus funciones específicas, c) El personal está de acuerdo que se debe mejorar el proceso de cobranza, d) Plantear el mejoramiento de los procesos para mejorar los procesos de ventas, créditos y cobranza, establecimiento de nuevas políticas, para contribuir a prevenir el aumento de la cartera vencida. Las deficiencias encontradas han ocasionado que la cartera vencida haya aumentado en los últimos años, y que ha ocasionado un impacto negativo a la compañía”.

Alejandro & Avilés (2017). *En su tesis titulada: "Procedimiento de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa SAMISA, Universidad de Guayaquil Como consecuencia de la falta de control de cobros manifiesta una morosidad del 16% de las cuentas por cobrar. Aplicó un cuestionario de preguntas a 12 trabajadores del área de créditos y cobranzas y entrevista al gerente del área; siendo las principales conclusiones: a) El incremento de la morosidad detectado por la falta de un procedimiento adecuado para la cobranza y falta de capacitación del personal del área, b) Proponen estrategia de concesión de créditos para garantizar una evaluación preliminar, aplicando cobranza preventiva que contribuyan a gestionar la morosidad presentada".*

Fiallos (2016). En su tesis denominada: "Proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa CAR S.A. Universidad Técnica de Ambato. Empresa del sector automotriz con la necesidad de actualizar sus procesos de ventas y créditos y aumentar su nivel de ingresos manteniendo una línea de crédito que va de cero a cinco años para el consumidor. La investigación se desarrolló mediante el enfoque cualitativo cuantitativo, tipo exploratoria, descriptiva; la muestra estaba conformada por 36 personas a cargo de realizar la gestión de cobranza. Concluye: a) Se ha valido de la capacitación continua, b) Renovación de formularios, c) Revisión aprobada de información y una comunicación adecuada hacia el cliente desde el asesor de ventas a créditos".

Vera (2013). En su trabajo de investigación: "*Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, 2011*, Universidad Internacional del Ecuador, tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha. Enmarcado dentro de la investigación cualitativa cuantitativa, de tipo descriptivo, en una muestra de 150 clientes, utilizando la observación directa, la entrevista, obtuvo las siguientes conclusiones: a) Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de créditos, b) Estandarizar la calificación del sujeto

de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes, c) Establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentren vinculados directamente con el área de crédito”.

Martínez (2013). “En su investigación titulada: *“Gestión de riesgos en las entidades financieras: El riesgo de crédito y morosidad, España*. La investigación concluyó en la importancia de analizar bien a cada cliente, aplicarle criterios de concesión más estrictos y asignarle un límite de riesgo acorde con su generación de recursos; de esta forma se evitarán las refinanciaciones y reestructuraciones, finalmente conocer los puntos fuertes y débiles de las políticas de crédito de una entidad, entre los propios trabajadores del Área Comercial y del Área de Riesgos, para que su cumplimiento sea correcto”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Choque (2016). En su investigación titulada: *“Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial acora de la Caja de Ahorro y Crédito los andes Puno 2015*, tuvo como objetivo general analizar el proceso cuantitativo de evaluación de créditos y como este afecta a las colocaciones crediticias, el enfoque utilizado es el cuantitativo, de tipo básico, no experimental, el instrumento de medición fue el cuestionario, finalmente los resultados permitieron incluir en el manual de créditos aspectos que aseguren una adecuada gestión de créditos, para así poder mejorar las colocaciones y tener un mejor control en los resultados de cumplimiento, y mejora de la recuperación crediticia, que son aspectos no medibles que no se consideran al momento de hacer una evaluación crediticia pero que al final del proceso son causas del no pago de los créditos deteriorando la cartera y aumentando los índices de mora”.

Pally (2016) en su investigación titulada: *“Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014*, el objetivo general fue establecer la influencia de la gestión del

riesgo crediticio en el nivel de morosidad de esta agencia, la metodología está enmarcada en el método deductivo haciéndose uso de la aplicación del cuestionario, la muestra de estudio fue de 10 colaboradores del área de créditos de la institución y 20 clientes crediticios. La tesis concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad de la agencia en los periodos 2013-2014, así también los reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, el sectorista de créditos cumple con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión, todo esto permite disminuir el nivel de morosidad a través de una buena gestión de riesgo crediticio”.

Huertas (2015) en su investigación titulada: *“La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*, cuyo objetivo general fue determinar si los procedimientos crediticios, que mantenían los bancos para el segmento Mype del 2010 al 2014 generaron un aumento del nivel de morosidad de los bancos peruanos, la investigación es de tipo correlacional y de diseño no experimental. La tesis concluyó que el aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento de la morosidad. Los bancos establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir para la obtención de un crédito, permitiendo a sus analistas el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones”.

Calderón (2014) en su investigación titulada: *“La gestión del riesgo crediticio y su influencia e el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia sede institucional periodo 2013*, tuvo como objetivo general determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja

Municipal de ahorro y Crédito de Trujillo Agencia sede institucional periodo 20de crédito, la metodología está enmarcada en el enfoque cuantitativo, no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 25 asesores de crédito, la tesis concluyó que la mayoría de asesores de créditos indican que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación debido que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o se ven obligados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas que deben seguir para el otorgamiento de un crédito”.

Grandez & Cornelio (2015), en su trabajo de investigación denominado: “*Impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Iquitos 2011-2015*”, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, tuvo como objetivo analizar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio (2011-2015), se llevó a cabo una investigación tipo correlacional, diseño no experimental, analizando la significancia de las variables de estudio comprobaron: a) Que la morosidad no afecta el comportamiento del patrimonio, de la cartera de créditos y del número de operaciones, es decir se encuentran en niveles manejables y que no constituyen una amenaza para la institución, b) La base del proceso de otorgamiento de créditos está relacionada con la alianza estratégica con los miembros de las fuerzas armadas y policía nacional”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Del águila (2021) en su tesis denominada: “*Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021*”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es

descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 2 funcionarios, 1 gestor de cobranzas, 3 asesores de banca consumo, en total 6 trabajadores la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el investigador, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,869$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,026 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, que el 83,30% de encuestados refieren que siempre existe morosidad crediticia, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca, por otro lado, el 83,30% de encuestados refieren que siempre se presenta estrategias de recuperación de créditos, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca. Se concluye existe relación significativa, entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021”.

Pun (2020) en su tesis de pre grado denominado: “Flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura-Agencia Pucallpa, 2019. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la flexibilidad en las cobranzas y la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura- agencia Pucallpa 2019, el tipo de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el diseño de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento. Los métodos utilizados fueron el deductivo e inductivo pues se trabajó de lo general a lo específico y de lo específico a lo general; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en la primera variable de 14 y 15 preguntas en la segunda variable. El enfoque realizado fue

cuantitativo. La Hipótesis general fue “La flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la exclusión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019”, por lo tanto, en la tabla N°10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,637$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,00 < 0.01$, es decir es altamente significativo. Los resultados de la investigación concerniente a la variable flexibilidad en las cobranzas, de acuerdo a la tabla y figura 5, se observa que el 73,55% de encuestados refieren que casi siempre, 1,29% siempre, 21,93% casi nunca y 3.23% nunca se realiza la flexibilidad en las cobranzas. De la tabla y figura 09, se observa que el 14,19% de encuestados refieren que siempre disminuye la exclusión financiera, 70,95% casi siempre, 14.19% casi nunca y 1.29% nunca. Se concluyo que la flexibilidad en las cobranzas se relaciona significativamente con la disminución de la exclusión financiera en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – Agencia Pucallpa 2019”.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 Variable 1: Proceso de otorgamiento de créditos

“El proceso es un conjunto ordenado de fenómenos, asociados al ser humano o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico” (Lira Segura, 2019).

“El crédito es un contrato entre una entidad crediticia y un cliente, en el que se acordará que la persona natural disponga de una cierta cantidad de dinero utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito” (Lira Segura, 2019).

Cada institución financiera u organismo crediticio tienen diferentes políticas para el otorgamiento de créditos, lo que buscan es minimizar el riesgo de impagos de los compromisos contraídos mediante el estudio de la solvencia del cliente. El estudio de la solvencia implica

una sucesión de procesos de carácter administrativo” (Lira Segura, 2019).

Pasos para el otorgamiento de créditos

“No solo las entidades financieras tienen que enfrentarse a la posibilidad de otorgar crédito. Lo también todas las empresas que venden productos o servicios y deben otorgar plazos a sus clientes para el pago de los mismos, con el fin de poder competir en el mercado. El riesgo comienza en el momento mismo de aprobar el crédito y desembolsar el dinero o entregar los productos. Las circunstancias que pueden afectar el pago oportuno son múltiples. Por tanto, es necesario tener en cuenta siete aspectos medulares para dicha concesión” (Héctor Ortiz Anaya, docente Formación Ejecutiva CESA, 2019):

- 1. Estudiar el entorno:** “Hay épocas de crecimiento económico. Cuando los negocios crecen, sus ventas y utilidades aumentan y, por consiguiente, su flujo de efectivo. Pero hay épocas de crisis cuando se contrae la economía, en las cuales no resulta conveniente tomar nuevos riesgos, sino más bien tratar de recuperar los créditos ya otorgados”.
- 2. Entender el negocio del cliente:** “No se puede otorgar crédito a una empresa cuando no se entiende cómo funciona, cuál es el modelo de negocio, cuáles son sus ciclos de efectivo, la estacionalidad de sus ingresos, entre otros aspectos. Y es que no es lo mismo dar crédito a un agricultor, a una universidad, a una industria manufacturera, etc. El conocimiento detallado de la manera cómo funciona el negocio es indispensable, no solo para determinar la periodicidad de los pagos, sino también para tener claros los riesgos inherentes a cada tipo de empresa”.
- 3. Evaluar estados financieros:** “Los estados financieros por naturaleza, reflejan la situación económica y financiera de cada empresa. Por consiguiente, el debido entendimiento del estado de la situación financiera y del estado de resultados, correspondientes

a los tres últimos años, es fundamental en el otorgamiento de un crédito”.

4. **Analizar indicadores:** Una herramienta muy útil es la aplicación de indicadores financieros, con el fin de determinar las fortalezas o debilidades que la empresa pueda tener en materia de liquidez (capacidad de pago a corto plazo), márgenes de rentabilidad, situación de endeudamiento y costos del mismo y; finalmente, solvencia o capacidad de pago a largo plazo.
5. **Capacidad de pago:** “Una herramienta de gran utilidad para evaluar la capacidad de pago es el flujo de caja razonablemente proyectado. Para ello hay que tener en cuenta la más probable evolución de la economía y los negocios, utilizando los mejores supuestos de proyección y proponiendo diferentes alternativas, sensibilizando los supuestos más importantes”.
6. **Historial crediticio:** “Desde su aparición, las bases de datos se han convertido en una ayuda invaluable en la actividad del otorgamiento de crédito. Dichas bases facilitan información acerca de los hábitos de pago del cliente, si presenta un historial limpio de crédito, si ha tenido dificultades, pero las ha superado de manera adecuada, si - por el contrario- subsisten problemas sin resolver que dificulten la decisión de crédito”.
7. **Tomar garantías:** “Las garantías nunca están de más. Una garantía es una gran ayuda cuando la fuente principal de pago, que es el flujo de efectivo, refleja alguna dificultad. Sin embargo, una garantía no hace de un crédito malo o un crédito bueno. La fortaleza del crédito reside en el buen análisis y la capacidad de pago que muestre el flujo de caja. La garantía es solo una seguridad adicional”.

2.2.1.1 Dimensiones e indicadores del proceso de otorgamiento de créditos

Dimensión 1: Información

Gonzales (2017). “En la evaluación de crédito, la persona debe ser capaz de realizar un análisis del cliente, capacidad moral, su gestión financiera, bastante información del posible cliente y así tener criterios consistentes para el otorgamiento de créditos” (p. 8-9).

Indicadores:

- Investigación
- Información brindada
- Mercado crediticio

Dimensión 2: Riesgo de pago

Gonzales (2017). “Cuando hay desconocimiento de lo que es la realidad es riesgo es una contingencia ya que es provocada por la falta del conocer y esta se cuantifica según los resultados. Siempre existirá en el crédito el factor del riesgo ya que esto es parte inherente del mismo y no solo comienza al dar el crédito también estará presente durante el largo proceso de cobrar este crédito” (p. 9).

Indicadores:

- Evaluación previa
- Decisión crediticia

Dimensión 3: Limitación de crédito

Gonzales (2017). “Se debe señalar cual será el límite que tendrá el crédito. Esto se logrará al momento de hacer un buen análisis de la información que se cuente a la mano del futuro cliente. Este monto a otorgar deberá ser el resultado del

análisis hecho previamente en los pasos anteriores, ya que el límite mayor del crédito puede prever, que el futuro cliente no caiga en sobreendeudamiento y por ende no sea un crédito problema” (p. 9).

Indicadores

- Crédito otorgado
- Deuda a largo plazo

Dimensión 4: Organización del crédito y la cobranza

Gonzales (2017). “Es indispensable mantener actualizado los procesos o manuales de como procesar los créditos”. (p. 10)

Indicadores:

- Crédito limitado
- Forma de pago
- Plazos de pago

2.2.2 Variable 2: Riesgo crediticio

“El Riesgo crediticio, es determinante a la hora de otorgar un préstamo, por cuanto la cartera de crédito representa el mayor activo y por lo tanto la incidencia en los resultados de la institución es influyente, ya que el deterioro en la calidad de la cartera implica una mayor provisión de ésta, reflejándose en el estado de resultados, a través de un mayor gasto. Por lo tanto, podemos concluir que, para una entidad financiera, es fundamental medir el riesgo crediticio, así como su administración, ya que de ello dependerá la tasa de interés activa de colocación crediticia que ofertará, debido principalmente a el monto de la provisión para incobrabilidad de créditos, porque esta

provisión es directamente proporcional al índice de morosidad, (cartera atrasada o vencida sobre créditos otorgados) lo que encarece el otorgamiento de crédito” (Prado, 2016).

Estupiñan Gaitan (2006). “La posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas, por ello las empresas con ánimos o sin ánimos de lucro deben propender a crear a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente. Entonces el riesgo crediticio es la posibilidad que la entidad incurra en pérdidas significativas lo cual tenga consecuencias relevantes para la empresa, esto debido a que una de las partes no cumpla con las obligaciones monetarias de pago”.

Samaniego Medina (2008). “Las entidades financieras tienen entre sus objetivos principales, controlar los riesgos financieros a los que se enfrenta siendo el crédito de mayor relevancia. Convirtiéndose el riesgo crediticio sea la principal preocupación, la mala gestión puede ocasionar graves problemas en una entidad de crédito y llega a desestabilizar la economía de un país” (pág. 1).

Elizando (2004). “Mediante los sistemas de calificación, las agencias calificadoras y los bancos determinan la calidad crediticia de los acreditados, estos permiten cuantificar la probabilidad de incumplimiento de los deudores con sus obligaciones y la severidad de las pérdidas en caso de incumplimiento, que son clave para determinar el riesgo de crédito de una cartera de préstamos. Entonces el riesgo crediticio es la probabilidad de ocurrencia de que el deudor a quien se le ha otorgado un préstamo, no cumpla con las obligaciones y con el tiempo pactado con la entidad financiera”.

Castillo (2008). “El riesgo crediticio es el más conocido de entre todos los tipos de riesgos existentes en una entidad financiera y es la probabilidad de que, a su vencimiento, una persona o entidad no

haga frente a su obligación de devolver una deuda acordada. En otras palabras, el riesgo crediticio consiste en la posibilidad de que la institución incurra en pérdidas por incapacidad o falta de voluntad de pago de los clientes”.

Cigoña Fraga (2020). “Está asociado a la posibilidad de que se produzcan impagos en el tiempo y la forma establecidos, lo cual puede suponer pérdida de principales e intereses, disminución del flujo de caja, generación de gastos asociados a los procesos de recobro, etc.”.

Factores que determinan el riesgo crediticio

- **Factores Internos**

Añez (2004). “Dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos. Entre los factores internos se puede mencionar:

Volumen de crédito, a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

Políticas de créditos, cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

Mezcla de créditos, cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.

Concentración, geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario, por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera”.

- **Factores externos**

Aguilar, Camargo & Morales Saravia (2004). “Estos factores son como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local,

desastres naturales, etc. Existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Es decir, que la morosidad de los créditos tiene un carácter contra cíclico, esto es, que en fases de expansión de la actividad económica disminuyen los retrasos en los pagos de los créditos mientras que en las fases recesivas la morosidad crediticia se incrementa. Sin embargo, la relación entre morosidad y ciclo económico puede no ser inmediata y pueden existir más bien rezagos entre el efecto del ciclo y la morosidad de los créditos. En efecto, la expansión de la actividad económica puede contribuir a la reducción del incumplimiento en los pagos futuros reduciendo con ello la morosidad futura”.

2.2.2.1 Dimensiones e indicadores del riesgo crediticio

Dimensión 1: Categoría normal

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013). “Califica a corporativos, grandes empresas y medianas empresas: a) Buena situación financiera y rentabilidad, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo; o b) Cumple puntualmente con sus obligaciones”.

Indicadores:

- Historial crediticio

Dimensión 2: Categoría con problemas potenciales

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013). “Califica a corporativos, grandes empresas y medianas empresas: a) Buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial. El

flujo de caja podría debilitarse dentro de 12 meses dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días”.

Indicadores:

- Reducción de posibles problemas potenciales

Dimensión 3: Categoría deficiente

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013). “Califica a corporativos, grandes empresas y medianas empresas: a) Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o b) Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días”.

Indicadores:

- Probabilidad de incumplimiento

Dimensión 4: Categoría dudosa

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013). “Califica a corporativos, grandes empresas y medianas empresas: a) Flujo de caja insuficiente, no cubre sus obligaciones, situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial. Se encuentra obligado a vender activos de importancia y tiene resultados negativos en el negocio; o b) Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días”.

Indicadores:

- Crédito a cliente dudoso

Dimensión 5: Categoría pérdida

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013). “Califica a corporativos, grandes empresas y medianas empresas: a) Flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos. Es factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración, se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia; o b) Atrasos mayores a 365 días”.

- Crédito a cliente con categoría pérdida

2.3. Definición de término básico.

- **Administración financiera:** “Se divide en tres funciones principales que son las de financiamiento, inversión y administración de activos y que tienen un objetivo general. Estas funciones están relacionadas con la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general para la organización”. (Van Horne y Wachowic, 2002).
- **Herramientas de gestión financiera:** “Existen herramientas de gestión financiera que miden los logros de la empresa y esto es a través de indicadores estándares que permiten valorar su avance y observar el desenvolvimiento de empresas similares a ella, con el propósito de fortalecer su posición de competitividad en el mercado” (Milla, 2011 – Tomado de la revista de Caballero Bustamante).
- **Planeación financiera:** “Comprende una serie de pasos que contemplan la proyección de diversos factores: ventas, costos o gastos, teniendo como base varios planes y objetivos por realizar, para luego decidir de qué manera serán satisfechos los requerimientos que se pronosticaron. Indica la manera como concretar los objetivos financieros, es como una declaración de lo que se quiere realizar en el futuro”. (Flores, 2015).

- **Activos:** “Representado en los bienes y derechos que tiene un ente, como producto de transacciones y sucesos pasados, de cuyo uso la entidad espera tener beneficios económicos” (Jiménez, 2014).
- **Pasivos:** “Conformado por las deudas y compromisos que se tiene como producto de sucesos pasados” (Jiménez, 2014).
- **Patrimonio:** “Representa la participación o interés residual en los activos del ente una vez deducido los pasivos, viene a ser la parte que corresponde a los propietarios. Es la diferencia entre activo y pasivo” (Jiménez, 2014).
- **Evaluación de riesgos:** “Las entidades enfrentan una gama de riesgos de fuentes externas e internas. El riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos” (COSO III, 2013).
- **Concesión de créditos:** “El crédito define toda operación mediante la cual un banco u otra firma asumen un riesgo a favor, o por cuenta, de una persona física o jurídica. Todo crédito implica una cierta confianza de parte del que lo concede” (Marcurse, 2002, pág. 50).
- **Préstamo bancario:** “Es el crédito en forma típica pues consiste en la entrega al prestatario de una cantidad de dinero, con la facultad de usarla y el compromiso de devolverla más un interés, en el plazo y forma convenidos” (Pérez Ramírez, 2002, pág. 24).
- **Ley General de Instituciones Financieras:** “Esta Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros” (Congreso Nacional, 1998, pág. 3).
- **Operaciones financieras:** “Son las que permiten a la entidad financiera colocar dinero obteniendo a través de las operaciones pasivas o sus propios recursos, convirtiéndola en acreedora” (Pérez, 2002, pág. 33).
- **Crédito:** “El crédito es un contrato entre una entidad crediticia y un cliente, en el que se acordará que la persona natural disponga de una cierta

cantidad de dinero utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito” (Lira Segura, 2019).

- **Recuperación de créditos:** “La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. El segundo paso s intentar una causa contra el deudor y seguir el camino jurídico hasta llegar al pago” (Gabriel, 2009).
- **Administración de Créditos:** “Para la conservación de los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito” (Castro y Vásquez, 2015, p. 30).
- **Administración de riesgo:** “El proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo” (Prado, 2016, p. 63).
- **Cartera atrasada:** “Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial, comúnmente llamado como tasa de morosidad, porque se puede obtener de la información contable de los bancos, es de dominio público y por ende es de fácil acceso” (Huertas, 2015, p. 66).
- **Cartera de Alto Riesgo:** “Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial” (Huertas, 2015, p. 66).

Cartera Pesada: “Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida” (Huertas, 2015, p. 66).

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- b. Existe una relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- c. Existe una relación significativa entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- d. Existe una relación significativa entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Proceso de otorgamiento de créditos

González & García (2012) “es la función primordial de las entidades y la cartera de préstamos de una entidad comprende el grueso de sus activos y provee la mayor fuente de sus ingresos y ganancias”.

Variable 2: Riesgo crediticio

Superintendencia Financiera (2004) “El riesgo de incumplimiento es conocido como riesgo crediticio. La posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.

2.5.2. Definición operacional de las variables.

Definición operacional de la variable 1: Proceso de otorgamiento de crédito

Operacionalmente la variable proceso de otorgamiento de crédito, se define mediante cuatro dimensiones: Información (3 ítems), Riesgo de pago (2 ítems), Limitación de crédito (2 ítems), Organización del crédito y la cobranza (3 ítems) con cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Definición operacional de la variable 2: Riesgo crediticio

Operacionalmente la variable riesgo crediticio, se definen mediante cinco dimensiones: Categoría normal (2 ítems), Categoría con problemas potenciales (2 ítems), Categoría deficiente (2 ítems), Categoría dudosa (2 ítems), Categoría perdida (2 ítems), con cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

2.5.3. Operacionalización de variables.

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Variable 1: Proceso de otorgamiento de créditos

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Información	Investigación	1	¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para el otorgamiento crediticio?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Información brindada	2	¿Existen evaluaciones por las informaciones brindadas por el cliente para otorgarle los créditos en el banco?	
	Mercado crediticio	3	¿Considera usted que el solicitante debe estar dentro del mercado crediticio?	
Riesgo de pago	Evaluación previa	4	¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser obligatoria para evaluar cualquier solicitud de crédito?	
	Decisión crediticia	5	¿Considera usted la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?	
Limitación de crédito	Crédito otorgado	6	¿Considera usted importante que se debe conocer que se hace con el crédito otorgado, porque esto puede ayudar para verificar si está de acuerdo con el motivo que se otorgó?	
	Deuda a largo plazo	7	¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil poder determinar lo que pasará don un préstamo con plazo muy largo?	
Organización del crédito y la cobranza	Crédito limitado	8	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar crédito?	
	Forma de pago	9	¿Considera usted que toda forma de pago establecido incide para el riesgo a la transacción del crédito?	
	Plazos de pago	10	¿Considera usted que una vez que se acortan los plazos de pago esta es una buena decisión y que de ese modo se evita e gran medida tomar cualquier acción por no pago?	

Variable 2: Riesgo crediticio

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Categoría normal	Historial crediticio	1	¿Al momento de hacer la revisión el cliente presenta un buen historial crediticio?	
		2	¿En la actualidad además del historial crediticio se debe investigar la reputación que el sujeto de crédito tiene actualmente, para apreciar su puntualidad, responsabilidad, su capital y propiedades si fuera posible?	
Categoría con problemas potenciales	Reducción de posibles problemas potenciales	3	¿Usted como asesor de créditos debe buscar posibilidades de riesgos que le permitan disminuir la tasa de cuentas incobrables?	
		4	¿Mientras el cliente sea más fiable en sus movimientos bancarios y cuente con saldos positivos, se irá reduciendo los posibles problemas potenciales?	
Categoría deficiente	Probabilidad de incumplimiento	5	¿La categoría deficiente le permite a usted calcular la probabilidad de incumplimiento del sujeto de crédito?	
		6	¿Se revisa exhaustivamente el historial crediticio de un posible cliente antes de otorgar un crédito?	
Categoría dudosa	Crédito a cliente dudoso	7	¿Cuando un cliente no presenta un historial crediticio bueno y está asignado a una categoría dudosa, se le brinda una oportunidad otorgándole un crédito?	
		8	¿Usted evalúa a un cliente de categoría dudosa según la cantidad que pretende, considera que debe estar en función de su capacidad de pago?	
Categoría pérdida	Crédito a cliente con categoría pérdida	9	¿Cuando un cliente no paga sus cuotas al día se le sigue dando crédito?	
		10	¿Si un cliente que obtuvo un crédito en categoría pérdida, y actualmente no está al día en sus pagos, usted busca reunirse con el cliente moroso y establecer un refinanciamiento?	

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

3.1. Diseño y tipo de investigación.

3.1.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es de tipo no experimental, transversal:

No experimental: Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Transversal: “Es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al, 2010 p. 151).

3.1.2. Tipo de investigación

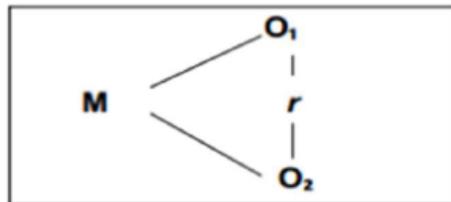
Descriptivo y correlacional:

Descriptivo: “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, p. 85).

Correlacional: La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o

asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁: Observaciones sobre la variable: Proceso de otorgamiento de créditos

O₂: Observaciones sobre la variable: Riesgo crediticio

r: Relación entre las variables de estudio

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

“La población es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables, agrupados con fines de estudio” (Córdova, 2013, p. 84).

Hernández (2014), menciona que es “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p, 174).

La población del estudio estuvo conformada por 6 trabajadores del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Item	Área	Cantidad
1	Gerente de Oficina	1
2	Plataforma convenio	1
3	Nómina de convenio	1
4	Gestor de convenio	1
5	Diler	2
Total población		6

Elaboración propia - 2022

3.2.2. Muestra.

La presente investigación utiliza una muestra no probabilística, ya que según Hernández (2014), afirma que “las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189).

La investigación se realizó en una sola empresa y no en varias lo que podría significar mucha magnitud. En la empresa trabajan 6 personas, por lo tanto, como son pocas personas se incluye a todos los sujetos que están disponibles, lo que hace que la muestra represente mejor a toda la población.

3.2.3. Método de investigación

Inductivo: Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley.

Deductivo: Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. La técnica.

Es el procedimiento destinado a medir la valoración de las poblaciones dado que recopila la información necesaria para explicar las variables de estudio de la investigación, se diferencia del cuestionario en que este último es el instrumento y la encuesta es el procedimiento. (Sánchez E, 2019)

3.3.2. Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, 2014, p. 217).

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.

3.4.1. Validez

Según Hernández, S.et al. (2014, p. 200)” La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Doctor	Vásquez Reátegui, Marden Odilo	Aplicable
Magister	Chamoli Perea, Julio César	Aplicable

3.4.2. Confiabilidad

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes”. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach

Universidad de Valencia (2003), afirma que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento que se puede estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación” (Universidad de Valencia, 2003, p. 1).

Variable 1: Proceso de otorgamiento de créditos

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,816	10

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,816 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 2: Riesgo crediticio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,844	10

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,844 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación son la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del Excel y el programa SPSS-V22 y se procesó en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1. Presentación de resultados.

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas y figuras de variables y dimensiones

Tabla 01

Dimensión: Información de créditos en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	16.70
	Casi siempre	2	33.20
	A veces	1	16.70
	Casi nunca	1	16,70
	Nunca	1	16.70
	TOTAL	06	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

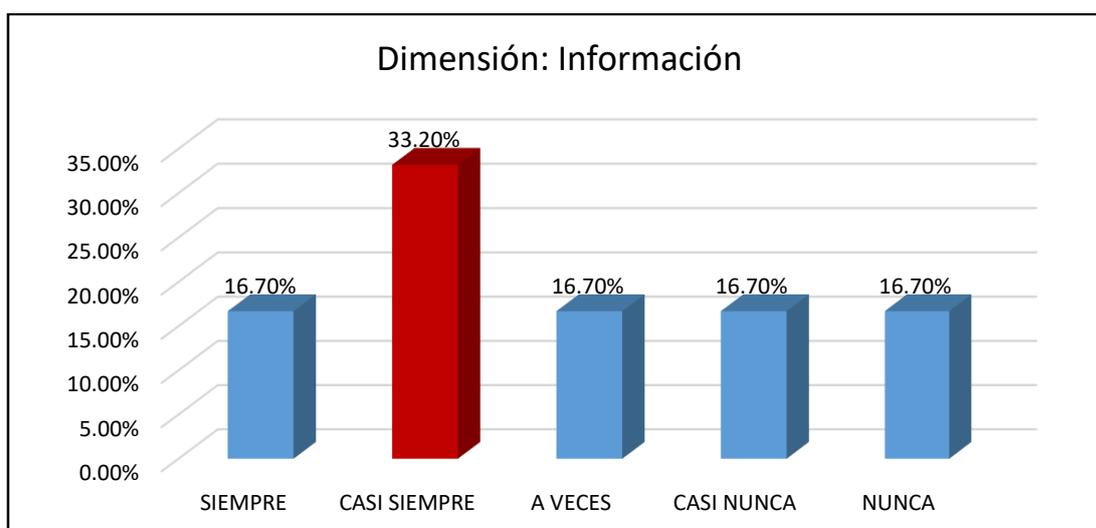


Figura 01: Dimensión: Información de créditos

Fuente: Tabla 01

Interpretación: De la tabla y figura 01, se observa que 16.70% de encuestados refiere que siempre se obtiene información de los clientes para el otorgamiento de crédito, seguido de 33.20% casi siempre, 16.70% a veces, casi nunca y nunca.

Tabla 02

Dimensión: Riesgo de pago de créditos en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0	00.00
	Casi siempre	2	33.30
	A veces	2	33.30
	Casi nunca	1	16,70
	Nunca	1	16.70
	TOTAL	06	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

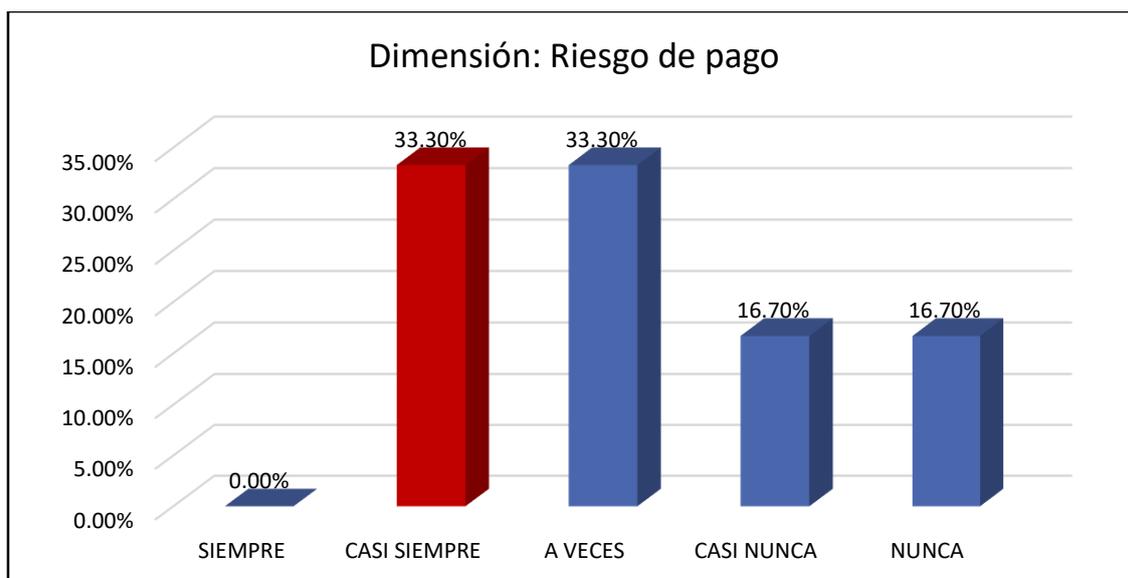


Figura 02: Dimensión: Riesgo de pago

Fuente: Tabla 02

Interpretación: De la tabla y figura 02, se observa que el 0.00% de encuestados refiere que siempre se obtiene riesgos pago de los clientes, por ello debe ser obligatorio evaluar cualquier solicitud de crédito, seguido de 33.30% casi siempre, a veces y 16.70% casi nunca y nunca.

Tabla 03

Dimensión: Limitación de créditos en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0	0.00
	Casi siempre	0	0.00
	A veces	3	50.00
	Casi nunca	2	33,30
	Nunca	1	16.70
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

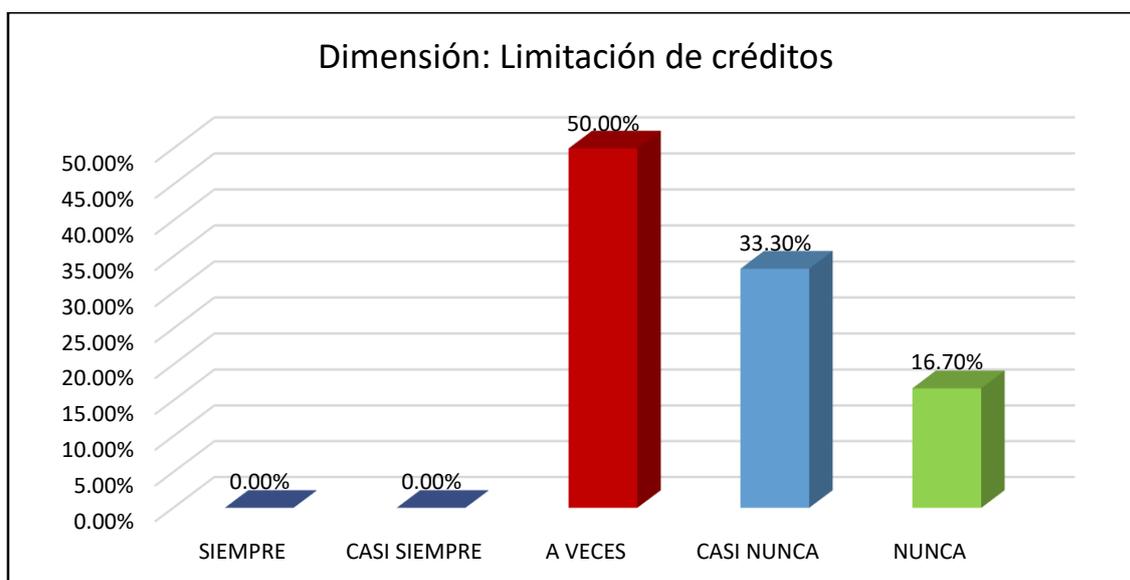


Figura 03: Dimensión: Limitación de créditos

Fuente: Tabla 03

Interpretación: De la tabla y figura 03, se observa que el 0.00% de encuestados refiere que siempre y casi siempre se obtiene limitaciones de créditos de los clientes, seguido de 50.00% a veces, a veces y 33.30% casi nunca y 16.70% nunca.

Tabla 04

Dimensión: Organización del crédito y la cobranza en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0	00.00
	Casi siempre	2	33.30
	A veces	1	16.70
	Casi nunca	2	33,30
	Nunca	1	16.70
	TOTAL	06	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

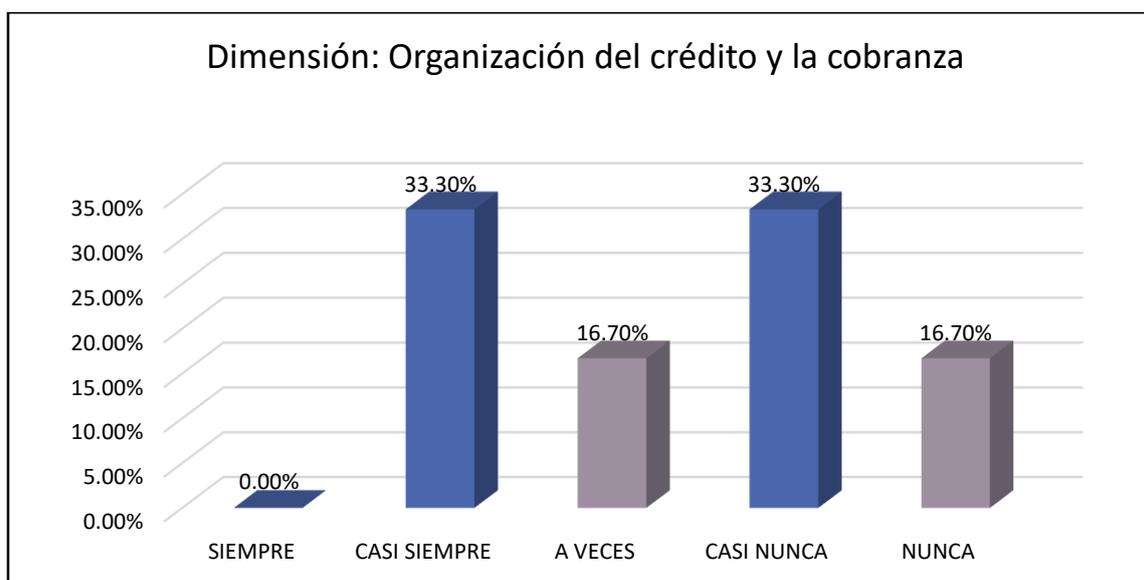


Figura 04: Dimensión: Organización del crédito y la cobranza

Fuente: Tabla 04

Interpretación: De la tabla y figura 04, se observa que el 0.00% de encuestados refiere que siempre se organiza los créditos y cobranza, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 16.70% a veces y nunca.

Tabla 05

Variable: Proceso de otorgamiento de créditos en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	16.70
	Casi siempre	2	33.30
	A veces	1	16.70
	Casi nunca	2	33,30
	Nunca	0	00.00
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

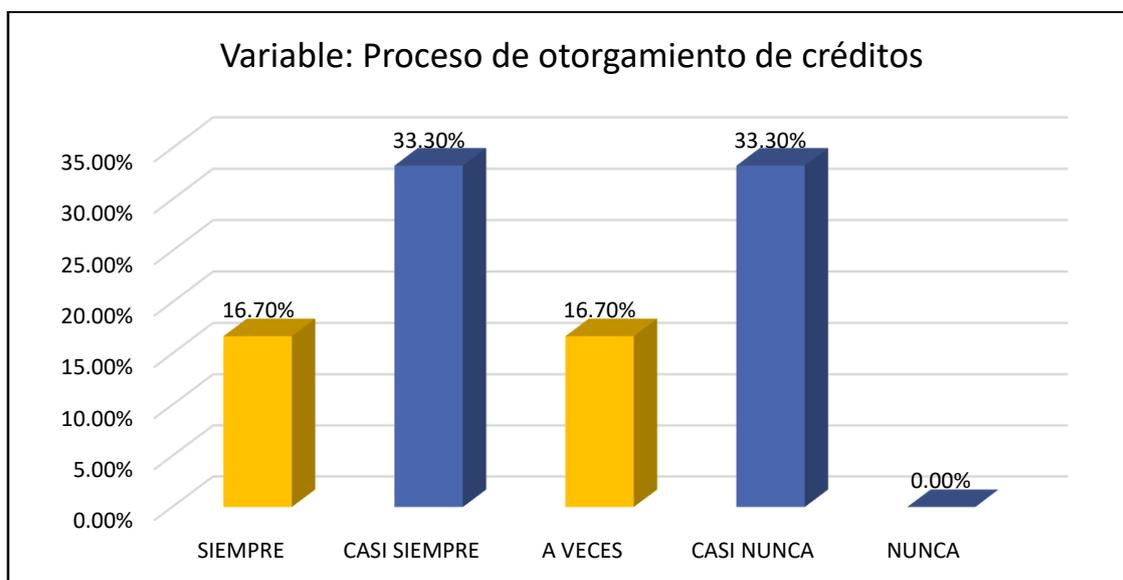


Figura 05: Variable: Proceso de otorgamiento de créditos

Fuente: Tabla 05

Interpretación: De la tabla y figura 05, se observa que 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces se realiza el proceso de otorgamiento de créditos, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 06

Dimensión: Categoría normal en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0	00.00
	Casi siempre	3	50.00
	A veces	2	33.30
	Casi nunca	1	16,70
	Nunca	0	00.00
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

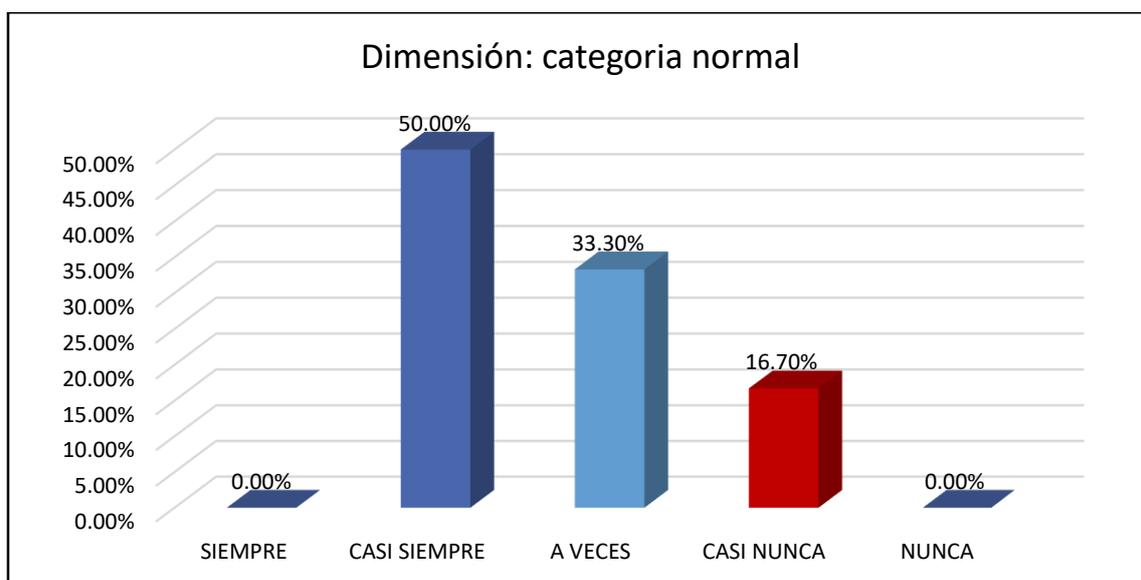


Figura 06: Dimensión: Categoría normal

Fuente: Tabla 06

Interpretación: De la tabla y figura N 06, se observa que 50% de encuestados refiere que los clientes están en categoría normal, seguido de 33.30% a veces, 16.70% casi nunca y 0.00% siempre y nunca.

Tabla 07

Dimensión: Categoría con problemas potenciales en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	2	33.30
	Casi siempre	0	00.00
	A veces	4	66.70
	Casi nunca	0	00,00
	Nunca	0	00.00
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

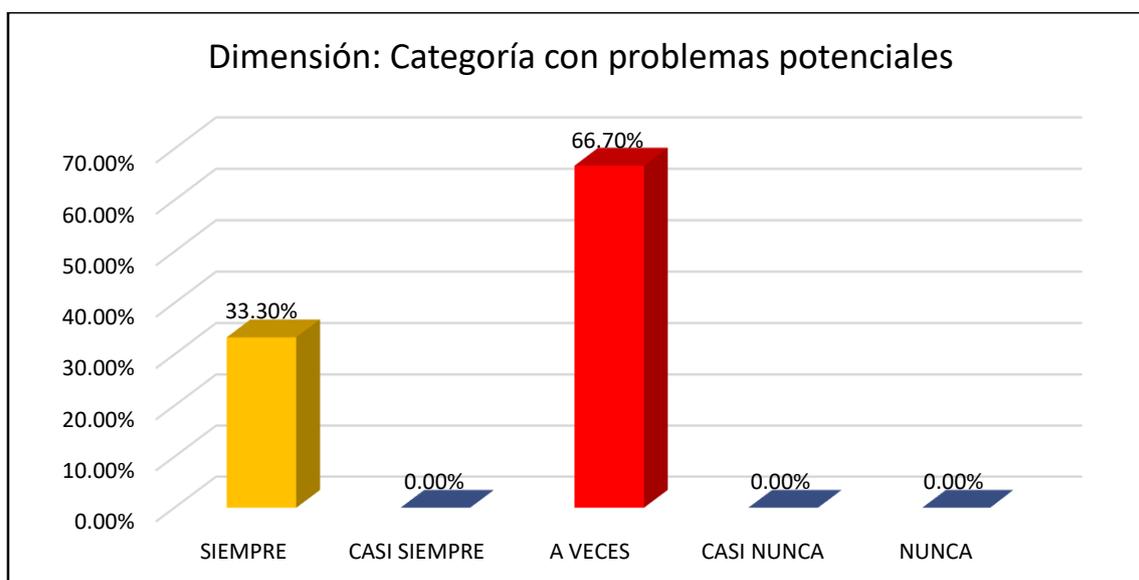


Figura 07: Dimensión: Categoría con problemas potenciales

Fuente: Tabla 07

Interpretación: De la tabla y figura 07, se observa que 33.30% de encuestados refiere que los clientes están en categoría con problemas potenciales, seguido de 66.70% a veces, 0.00% casi siempre, casi nunca y nunca.

Tabla 08

Dimensión: Categoría deficiente potenciales en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	16.70
	Casi siempre	2	33.20
	A veces	1	16.70
	Casi nunca	1	16,70
	Nunca	1	16.70
	TOTAL	06	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

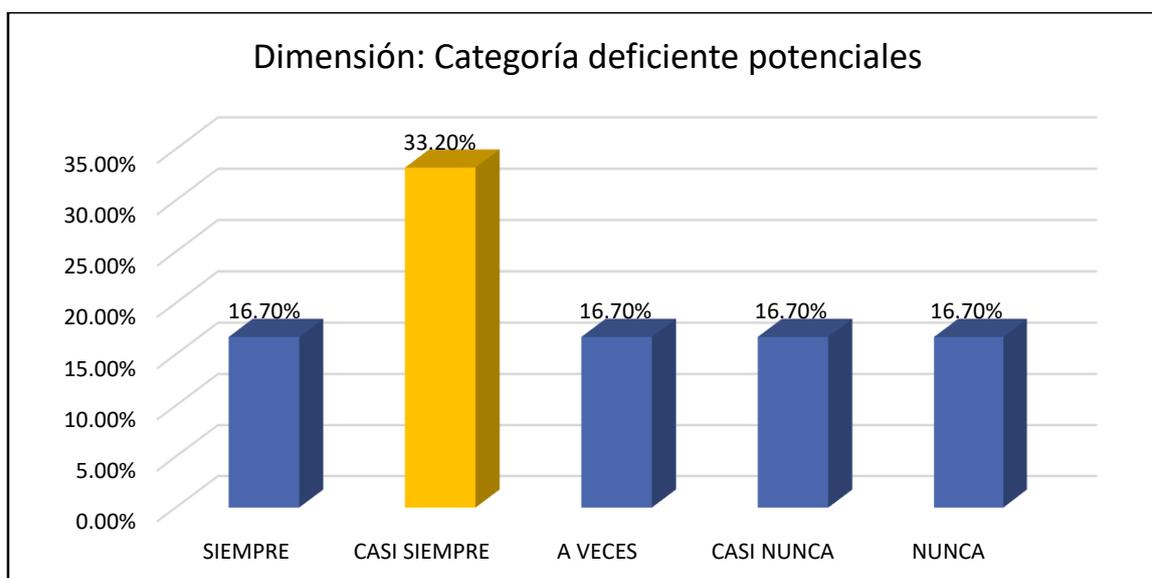


Figura 08: Dimensión: Categoría deficiente

Fuente: Tabla N°08

Interpretación: De la tabla y figura 08, se observa que 16.70% de encuestados refiere que los clientes están en categoría deficiente, seguido de 33.20% casi siempre y 16.70% a veces, casi nunca y nunca.

Tabla 09

Dimensión: Categoría dudosa en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0	00.00
	Casi siempre	0	00.00
	A veces	4	66.60
	Casi nunca	1	16,70
	Nunca	1	16.70
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

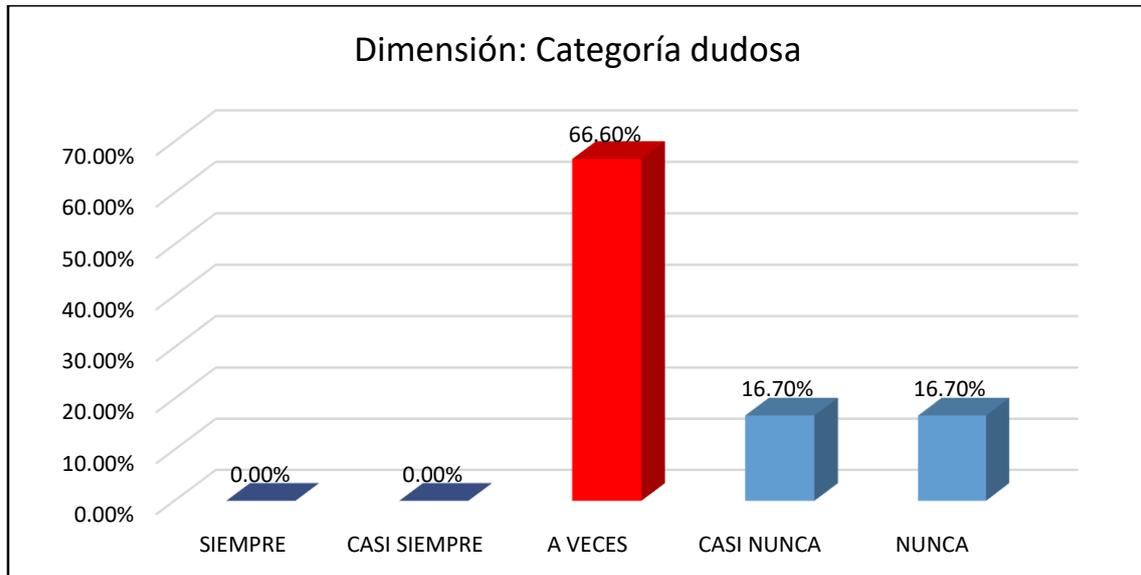


Figura 09: Dimensión: Categoría dudosa

Fuente: Tabla 09

Interpretación: De la tabla y figura 09, se observa que 66.60% de encuestados refiere que a veces los clientes están en categoría dudosa, seguido de 16.70% casi nunca y nunca y 0.00% siempre y casi siempre.

Tabla 10

Dimensión: Categoría pérdida en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	16.70
	Casi siempre	1	16.70
	A veces	2	33.30
	Casi nunca	2	33,30
	Nunca	0	00.00
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

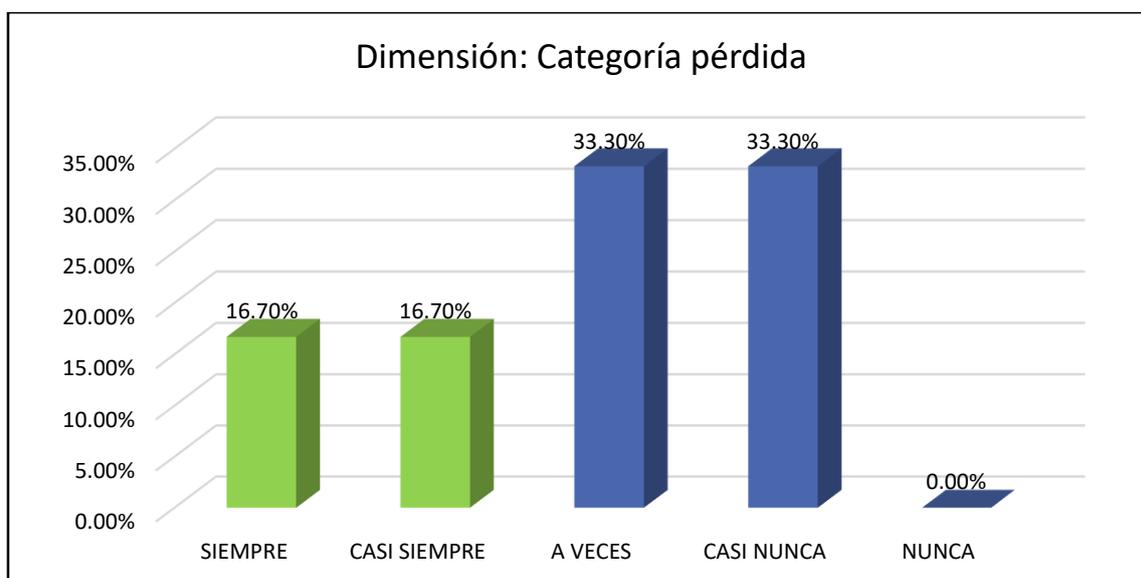


Figura 10: Dimensión: Categoría pérdida

Fuente: Tabla 10

Interpretación: De la tabla y figura 10, se observa que el 16.70% de encuestados refiere que siempre, casi siempre los clientes están en categoría de perdida, seguido de 33.30% a veces, casi nunca casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 11

Variable: Riesgo crediticio en el Banco Pichincha Pucallpa, Región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	1	16.70
	Casi siempre	2	33.30
	A veces	1	16.70
	Casi nunca	2	33,30
	Nunca	0	00.00
	TOTAL		06

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

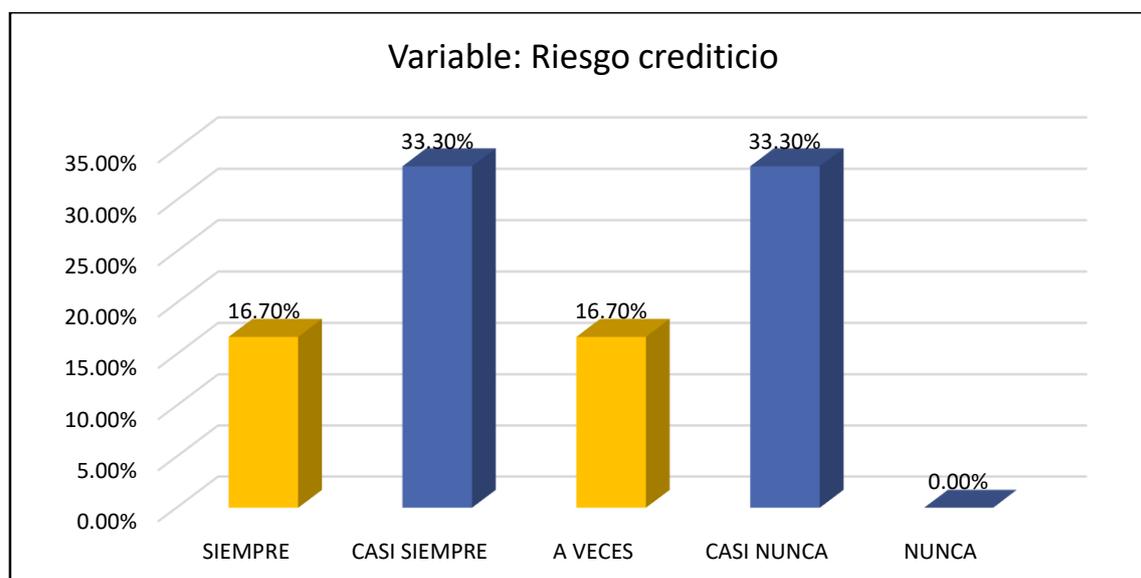


Figura 11: Variable: Riesgo crediticio

Fuente: Tabla N°11

Interpretación: De la tabla y figura 11, se observa que el 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces los clientes están en riesgo crediticio, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca.

4.1.1. Prueba de Hipótesis.

HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 12

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): El proceso de otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (*bilateral)	.	,005
		N	06	06
	Variable(V2): El riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	06	06

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,943$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,000 < 0,001$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H0: No existe una relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 13

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión información y la variable el riesgo crediticio

		Correlaciones		
			D1	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D1): Información	Coeficiente de correlación	1,000	,886*
		Sig. (*bilateral)	.	,019
		N	06	06
	Variable(V2): El riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,886*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	06	06

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,886$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,019 < 0,05$ es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H0: No existe una relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 14

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión el riesgo de pago y la variable el riesgo crediticio

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D2): Riesgo de pago	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (*bilateral)	.	,008
		N	06	06
	Variable(V2): El riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	06	06

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 14, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,928$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,008 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H0: No existe una relación significativa entre limitación de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre limitación de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 15

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión limitación de créditos y la variable el riesgo crediticio

		Correlaciones		
			D3	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D3): Limitación de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,883*
		Sig. (*bilateral)	.	,020
		N	06	06
	Variable(V2): El riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,883*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	06	06

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05(2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 15, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,883$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,020 < 0,05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre limitación de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04

H0: No existe una relación significativa entre organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 16

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión organización del crédito y la cobranza y la variable el riesgo crediticio

		Correlaciones		
			D4	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D4): Organización del crédito y la cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,829*
		Sig. (*bilateral)	.	,042
		N	06	06
	Variable(V2): El riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,829*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	06	06

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05(2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 16, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,829$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,042 < 0,05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

4.2. Discusión.

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, se inicia con la formulación de la pregunta de investigación. ¿Qué relación existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?, donde se ha obtenido relación altamente significativa entre ambas variables de estudio que genera discusión.

De los resultados obtenido de la tabla 05, 11, sobre la variable proceso de otorgamiento de créditos, el 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces se realiza el proceso de otorgamiento de créditos, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca. Por otro lado 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces los clientes están en riesgo crediticio, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca. Los resultados coinciden con algunas de las conclusiones de Montaguano & Muentes (2017), donde refiere no existe buen control sobre los créditos vencidos por falta de reportes analizados y con seguimientos, esta deficiencia encontrada ha permitido que las carteras vencidas hayan aumentado en los últimos años y presente impacto negativo a la compañía. Lo confirma Fiallos (2016), refiere que se debe obtener información y comunicación adecuada del cliente. Asimismo, Martínez (2013). señala que al cliente se debe asignarle límite de riesgo acorde con su generación de recursos de esta forma se evitarán las refinanciaciones y reestructuraciones, lo mismo refiere Calderón (2014), refiere que la mayoría de asesores de créditos indican que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación debido que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio. La variable proceso de otorgamiento de créditos se sustenta en Lira Segura (2019) y la variable riesgo crediticio se sustenta Prado (2016). La hipótesis planteada se contrasta al aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,943$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,00 < 0.005$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.

De los resultados obtenidos de la tabla 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07 08, 09,10,11 sobre las dimensiones de la variable proceso de otorgamiento de créditos como son: información crediticia, riesgo de pago, limitación de créditos y organización del crédito y la cobranza se presenta con mayor índice el nivel casi siempre y frecuentemente, que varía entre 30% y 50%, faltando por mejorar un 50% que redundaría en riesgo crediticio, luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene que se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada una de ellas existe relación significativa. Estas dimensiones están respaldadas por Lira Segura, (2019), Héctor Ortiz Anaya, docente Formación Ejecutiva CESA, (2019), Gonzales (2017), Prado (2016), Estupiñán Gaitan (2006), Samaniego Medina (2008), Elizando (2004), Castillo (2008), Cigoña Fraga (2020), Aguilar, Camargo & Morales Saravia (2004), Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones-SBS (2013), Jiménez (2014).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteado en la investigación.

Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,943$ correlación alta positiva y $pvalor=0,00<0.001$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces se realiza el proceso de otorgamiento de créditos, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca y la variable riesgo crediticio se observa que el 16.70% de encuestados refiere que siempre, a veces los clientes están en riesgo crediticio, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 0.00% nunca.

Segunda conclusión

Se concluye existe relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,886$ correlación alta positiva y $pvalor=0,019<0.005$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo 16.70% de encuestados refiere que siempre se obtiene información de los clientes para el otorgamiento de crediticio, seguido de 33.20% casi siempre, 16.70% a veces, casi nunca y nunca.

Tercera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r=0,928$ correlación alta positiva y $pvalor=0,008<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo 0.00% de encuestados

refiere que siempre se obtiene riesgos pago de los clientes, por ello debe ser obligatorio evaluar cualquier solicitud de crédito, seguido de 33.30% casi siempre, a veces y 16.70% casi nunca y nunca.

Cuarta conclusión

Se concluye existe relación significativa entre limitación de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,883$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,020 < 0.05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 0.00% de encuestados refiere que siempre y casi siempre se obtiene limitaciones de créditos de los clientes, seguido de 50.00% a veces, a veces y 33.30% casi nunca y 16.70% nunca.

Quinta conclusión

Se concluye existe relación significativa entre organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,829$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,042 < 0.05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 0.00% de encuestados refiere que siempre se organiza los créditos y cobranza, seguido de 33.30% casi siempre, casi nunca y 16.70% a veces y nunca.

Recomendaciones

Se presenta las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

Se recomienda a los trabajadores del Banco Pichincha de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la variable proceso de otorgamiento de créditos se recomienda se debe tener en cuenta el conocimiento detallado cómo funciona el negocio del cliente, estado financieros, analizar los indicadores financieros, para el otorgamiento de un crédito sino realizamos esta evaluación estamos ante un riesgo crediticio.

Se recomienda a los trabajadores del Banco Pichincha de acuerdo a los resultados obtenidos respecto en la dimensión información crediticia se debe realizar la evaluación al cliente respecto a la capacidad moral, financiera y baste información del cliente para el otorgamiento de un crédito.

Se recomienda a los trabajadores del Banco Pichincha de acuerdo a los resultados obtenidos respecto en la dimensión riesgo de pago, se debe conocer la realidad del cliente para no tener problemas en el cobro del crédito.

Se recomienda a los trabajadores del Banco Pichincha de acuerdo a los resultados obtenidos respecto en la dimensión limitación de crédito, se debe dar a conocer al cliente el límite de crédito producto de un análisis de información de manera no caiga en sobreendeudamiento.

Se recomienda a los trabajadores del Banco Pichincha de acuerdo a los resultados obtenidos respecto en la dimensión organización del crédito y la cobranza se debe mantener actualizado los procesos o manuales de como procesar los créditos teniendo en cuenta créditos limitados, forma de pago y plazos de pago.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2018). *Análisis del proceso de calificación del activo de riesgo y constitución de las provisiones en la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta LTDA*. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Católica del Ecuador.
- Araujo, M. (2014). *Gestión de riesgo en las pequeñas empresas y medianas empresas del sector metalmecánico del Municipio de Maracaibo*. (Tesis de grado), Venezuela: Universidad de Zulia.
- Bahillo, E., Pérez, C., & Escribano, G. (2016). *Gestión financiera*. España: Ediciones Paraninfo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona, España: Gestión 2000 S.A.
- Calderón, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia sede institucional periodo 2013*. (Tesis de grado), Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo
- Caleño, M., & Quintuña, L. (2013). *Rediseñar los procesos de otorgamiento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Milagro, año 2013*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la coopac valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Choque, D. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes Puno 2015*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- De Lara, A. (2012). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Editorial Limusa.

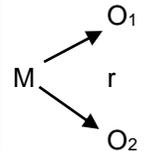
- Freire, V., & Correa, S. (2018). *Causas y consecuencias de la alta morosidad del sector comercial, en el Cantón Rumiñahui*. (Tesis de grado), Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas armadas.
- Fiallos Lema F. (2016). *El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa central CARSA*. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T., & Pujay, O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.
- García, N. (2016). *Análisis y control del riesgo crediticio derivado de las garantías otorgadas por Fira mediante un credit default Swap, 2010-2014*. (Tesis de maestría), México: Instituto Politécnico Nacional.
- Hernández, Fernández y Baptista. (1998). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*. México (p. 243).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. (Tesis de grado), Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- López, M. (2016). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. (Tesis de maestría): Universidad de Guayaquil.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de riesgos en las entidades financieras: El riesgo de crédito y morosidad*. España: Universidad de Valladolid.
- Martínez, P. (2001). *La génesis del crédito colonial*. Ciudad de México, siglo XVI. México: Universidad Nacional Autónoma México.
- Méndez, C. (2012). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales (4 ed.)*, México: Limusa.

- Meneses, L., & Macuacé, R. (2011). *Valoración y riesgo crediticio en Colombia. Finanzas y Política Económica*, 65-82.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial Patria.
- Naula, S. (2018). *El scoring en la calificación de operaciones activas de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.* (Tesis de grado). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014.* (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Partal, A., & Gómez, P. (2013). *Gestión de riesgos financieros en la banca internacional*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Prado, J. (2016). *Manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra.* (Tesis de grado). Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Preve, L. (2013). *Gestión de riesgo: un enfoque estratégico* (2 ed.). argentina: Temas grupo Editorial SRL.
- Ramos, E., & Borrás, F. (2017). *Las relaciones crediticias entre las empresas y la banca comercial en Cuba*. Cofín Haba, 397-410.
- Rodríguez, D. y Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC.
- Saavedra & Saavedra (2010). *Modelo para medir el riesgo de crédito de la banca Bogotá Colombia* 300-314.
- Van Horne, J. y Wachowicz (2002), *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Tesis: Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Variable 1: Proceso de otorgamiento de créditos	Información	<ul style="list-style-type: none"> Investigación Información brindada Mercado crediticio 	Tipo de Investigación: No Experimental Transversal Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional Esquema: 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Riesgo de pago	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación previa Decisión crediticia 	
¿Qué relación existe entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre la información y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.		Limitación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Crédito otorgado Deuda a largo plazo 	
¿Qué relación existe entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre el riesgo de pago y el riesgo crediticio del Banco Pichincha, región Ucayali, 2022.		Organización del crédito y la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Crédito limitado Forma de pago Plazos de pago 	
¿Qué relación existe entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre la limitación de crédito y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.		Variable 2: Riesgo crediticio	Categoría normal	
¿Qué relación existe entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Existe una relación significativa entre la organización del crédito y la cobranza y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022.		Categoría con problemas potenciales	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de posibles problemas potenciales 	
				Categoría deficiente	<ul style="list-style-type: none"> Probabilidad de incumplimiento 	
				Categoría dudosa	<ul style="list-style-type: none"> Crédito a cliente dudoso 	
				Categoría pérdida	<ul style="list-style-type: none"> Crédito a cliente con categoría pérdida 	

CUESTIONARIO 1

El presente cuestionario busca obtener información respecto al Proceso de otorgamiento de créditos y el Riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

VARIABLE 1: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

ESCALA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
INFORMACIÓN	INVESTIGACIÓN					
	1. ¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para el otorgamiento crediticio?					
	INFORMACIÓN BRINDADA					
	2. ¿Existen evaluaciones por las informaciones brindadas por el cliente para otorgarle los créditos en el banco?					
	MERCADO CREDITICIO					
RIESGO DE PAGO	3. ¿Considera usted que el solicitante debe estar dentro del mercado crediticio?					
	EVALUACIÓN PREVIA					
	4. ¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser obligatoria para evaluar cualquier solicitud de crédito?					
LIMITACIÓN DE CRÉDITO	DECISIÓN CREDITICIA					
	5. ¿Considera usted la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?					
	CRÉDITO OTORGADO					
	6. ¿Considera usted importante que se deba conocer qué se hace con el crédito otorgado, porque esto puede ayudar para verificar si está de acuerdo con el motivo que se otorgó?					
ORGANIZACIÓN DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA	DEUDA A LARGO PLAZO					
	7. ¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil poder determinar lo que pasará con un préstamo con plazo muy largo?					
	CRÉDITO LIMITADO					
	8. ¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar crédito?					
	FORMA DE PAGO					
ORGANIZACIÓN DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA	9. ¿Considera usted que toda forma de pago establecido incide para el riesgo a la transacción del crédito?					
	PLAZOS DE PAGO					
	10. ¿Considera usted que una vez que se acortan los plazos de pago esta es una buena decisión y que de ese modo se evita en gran medida tomar cualquier acción por no pago?					

¡Muchas gracias!

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 2

El presente cuestionario busca obtener información respecto al Proceso de otorgamiento de créditos y el Riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

VARIABLE 2: RIESGO CREDITICIO

ESCALA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
CATEGORÍA NORMAL	HISTORIAL CREDITICIO					
	1. ¿Al momento de hacer la revisión el cliente presenta un buen historial crediticio?					
CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES	2. ¿En la actualidad además del historial crediticio se debe investigar la reputación que el sujeto de crédito tiene actualmente, para apreciar su puntualidad, responsabilidad, su capital y propiedades si fuera posible?					
	REDUCCIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS POTENCIALES					
CATEGORÍA DEFICIENTE	3. ¿Usted como asesor de créditos debe buscar posibilidades de riesgos que le permitan disminuir la tasa de cuentas incobrables?					
	4. ¿Mientras el cliente sea más fiable en sus movimientos bancarios y cuente con saldos positivos, se irá reduciendo los posibles problemas potenciales?					
CATEGORÍA DUDOSA	PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO					
	5. ¿La categoría deficiente le permite a usted calcular la probabilidad de incumplimiento del sujeto de crédito?					
CATEGORÍA PÉRDIDA	6. ¿Se revisa exhaustivamente el historial crediticio de un posible cliente antes de otorgar un crédito?					
	CRÉDITO A CLIENTE DUDOSO					
CATEGORÍA PÉRDIDA	7. ¿Cuando un cliente no presenta un historial crediticio bueno y está asignado a una categoría dudosa, se le brinda una oportunidad otorgándole un crédito?					
	8. ¿Usted evalúa a un cliente de categoría dudosa según la cantidad que pretende, considera que debe estar en función de su capacidad de pago?					
CATEGORÍA PÉRDIDA	CRÉDITO A CLIENTE CON CATEGORÍA PÉRDIDA					
	9. ¿Cuando un cliente no paga sus cuotas al día se le sigue dando crédito?					
	10. ¿Si un cliente que obtuvo un crédito en categoría pérdida, y actualmente no está al día en sus pagos, usted busca reunirse con el cliente moroso y establecer un refinanciamiento?					

¡Muchas gracias!

Anexo 03: Validación de los instrumentos por juicio de tres expertos

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022
 Autora: Yaelica Evelin Ricardil Pablo

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta				Criterio de evaluación						Observaciones y/o recomendación		
				Marca	Cal. marca	A los	Cal. marca	relaciona entre la variable y la dimensión		relaciona entre el indicador y el ítem		relaciona entre ítem, ítem y la opción de respuesta				
								Si	No	Si	No	Si	No			
Proceso de otorgamiento de créditos	Información	Investigación	¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para el otorgamiento crediticio?					X	X	X	X	X	X			
		Información brindada	¿Existen evaluaciones por las informaciones brindadas por el cliente para otorgarle los créditos al banco?					X	X	X	X	X	X	X		
		Mercado crediticio	¿Considera usted que el solicitante debe estar dentro del mercado crediticio?					X	X	X	X	X	X	X		
		Evaluación previa	¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser obligatoria para evaluar cualquier solicitud de crédito?					X	X	X	X	X	X	X		
	Riesgo de pago	Decisión crediticia	¿Considera usted la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?					X	X	X	X	X	X	X		
		Credito otorgado	¿Considera usted importante que se debe conocer qué se hace con el crédito otorgado, porque esto puede ayudar para verificar si está de acuerdo con el monto que se otorga?					X	X	X	X	X	X	X		
	Limitación de crédito	Deuda a largo plazo	¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil poder determinar lo que pasará con un préstamo con plazo muy largo?					X	X	X	X	X	X	X		
		Credito limitado	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar crédito?					X	X	X	X	X	X	X		
	Organización del crédito y la cobranza	Forma de pago	¿Considera usted que toda forma de pago establecido influye para el riesgo a la transacción del crédito?					X	X	X	X	X	X	X		
		Plazo de pago	¿Considera usted que una vez que se acortan los plazos de pago está en una buena decisión y que de ese modo se evita un gran medida tomar cualquier acción por no pagar?					X	X	X	X	X	X	X		

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022
 Autora: Yesica Evelyn Ricaldi Pabó

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Upción de respuesta				Criterios de evaluación											
				Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relaciones entre la variable y la dimensión		Relaciones entre la dimensión y el indicador		Relaciones entre el indicador y el ítem		Relaciones entre ítems y la opción de respuesta		Criterios de validación			
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Información	Investigación	¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para el otorgamiento crediticio?																	
		¿Existen evaluaciones por las informaciones brindadas por el cliente para otorgar los créditos analizados?																	
	Mercado crediticio	¿Considera usted que el solicitante debe estar dentro del mercado crediticio?																	
		¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser obligatoria para evaluar cualquier solicitud de crédito?																	
Riesgo de pago	Evaluación previa	¿Considera usted la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?																	
		Decisión crediticia																	
Limitación de crédito	Crédito otorgado	¿Considera usted importante que se debe conocer qué se hace con el crédito otorgado, porque esto puede ayudar para verificar si está de acuerdo con el análisis que se otorgó?																	
		Deuda a largo plazo	¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil poder determinar lo que pasará con un préstamo con plazos muy largos?																
	Crédito limitado	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para disminuir el límite para otorgar crédito?																	
		Forma de pago	¿Considera usted que toda forma de pago establecido incide para el riesgo a la transacción del crédito?																
Organización del crédito y la cobranza	Plazos de pago	¿Considera usted que una vez que se acordó los plazos de pago es así una buena decisión y que de ese modo se evita en gran medida tomar cualquier acción por no pagar?																	

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo crediticio del Banco Pichincha Pucallpa, región Ucayali, 2022
 Autora: Yvelica Evelin Ricaldi Pablo



Variables	Dimensión	Indicador	Bases	Opción de respuesta				Criterio de evaluación						Lugar de recolección de datos						
				Marca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	responde a la variable y la dimensión		responde a la dimensión y al indicador		responde a la variable al indicador y la opción de respuesta		Si	No				
									Si	No	Si	No	Si				No	Si	No	
Proceso de otorgamiento de créditos	Información	Investigación	¿Se realiza investigaciones pertinentes de los clientes para el otorgamiento crediticio?																	
		Información brindada	¿Existen evaluaciones por las informaciones brindadas por el cliente para otorgar los créditos en el banco?																	
		Mercado crediticio	¿Considera usted que el solicitante debe estar dentro del mercado crediticio?																	
	Riesgo de pago	Evaluación previa	¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser obligatoria para evaluar cualquier solicitud de crédito?																	
		Decisión crediticia	¿Considera usted la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?																	
Limitación de crédito	Deuda a largo plazo	Credito otorgado	¿Considera usted importante que se debe conocer qué se hace con el crédito otorgado, porque esto puede ayudar para verificar si está de acuerdo con el negocio o sus acciones?																	
		Deuda a largo plazo	¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil poder determinar lo que pasará con un préstamo con plazo muy largo?																	
		Credito limitado	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar crédito?																	
Organización del crédito y la cobranza	Plazo de pago	Forma de pago	¿Considera usted que toda forma de pago establecido influye para el riesgo a la bancarota del crédito?																	
		Plazo de pago	¿Considera usted que una vez que se acordó los plazos de pago solo es una buena decisión y que de ese modo se evita en gran medida tomar cualquier acción por no pago?																	

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento de investigación

Variable: Proceso de otorgamiento de créditos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,844	10

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,844 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 20 de mayo del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

Anexo 05: Base de datos Proceso de otorgamiento de créditos

N°	ITESM1	ITESM2	ITESM3	ITESM4	ITESM5	ITESM6	ITESM7	ITESM8	ITESM9	ITESM10
1	3	5	5	3	5	3	2	4	5	1
2	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4
3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	3
5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
6	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala: Siempre: 5
Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1

Variable: Riesgo crediticio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,816	10

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,816 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 20 de mayo del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE RIESGO DE CREDITOS

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10
1	5	4	5	5	5	4	4	3	2	3
2	2	5	5	3	5	5	4	4	4	5
3	3	1	3	5	1	2	1	2	3	5
4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3
5	5	3	3	4	5	3	4	1	1	3
6	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1

Anexo 06: Evidencias fotográficas



