

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES
Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

**Política de créditos y la oferta de productos financieros de la empresa
Interbank de la ciudad del Cusco, 2020**

Asesor:

Mag. Sánchez Quispe, Daisy

Autores:

Aguirre Guzman, Yorman Emilio

Mozo Miranda, Mario Cesar

Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

Cusco - Cusco - Perú

2023



**Universidad
Tecnológica de los Andes**
Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 044-2023-UTEA-FCJCS-EPC-AB.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad:

- | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| ✓ CPC. Prisciliano Ttito Laura | PRESIDENTE |
| ✓ Mg. Fanny Molero Castro | PRIMER JURADO |
| ✓ Mg. Sebastian Marcelo Mariño Benavente | SEGUNDO JURADO |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

Don (ña): **Aguirre Guzman Yorman Emilio** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.


MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**


INTITULADA: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y LA OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA INTERBANK DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2020”

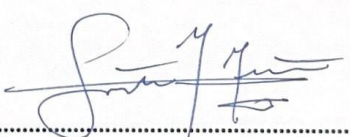
Habiendo aprobado con la nota de: **CATORCE (14)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° **38**.

Abancay, 1 de febrero del año 2024


.....
CPC Prisciliano Ttito Laura
PRESIDENTE


.....
Mg. Fanny Molero Castro
PRIMER JURADO


.....
Mg. Sebastian Marcelo Mariño Benavente
SEGUNDO JURADO



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 044-2023-UTEA-FCJCS-EPC-AB.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad:

- | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| ✓ CPC. Prisciliano Ttito Laura | PRESIDENTE |
| ✓ Mg. Fanny Molero Castro | PRIMER JURADO |
| ✓ Mg. Sebastian Marcelo Mariño Benavente | SEGUNDO JURADO |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

Don (ña): **Mozo Miranda, Mario Cesar** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.

MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**

INTITULADA: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y LA OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA INTERBANK DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2020”

Habiendo aprobado con la nota de: **CATORCE (14)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° **38**.

Abancay, 1 de febrero del año 2024


.....
CPC. Prisciliano Ttito Laura
PRESIDENTE


.....
Mg. Fanny Molero Castro
PRIMER JURADO


.....
Mag. Sebastian Marcelo Mariño Benavente
SEGUNDO JURADO

“Política de créditos y la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
8	www.cuidatudinero.com Fuente de Internet	<1 %

Metadatos

Datos del autor		
Apellidos y nombres	:	Aguirre Guzman Yorman Emilio Mozo Miranda Mario Cesar
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Numero de documento de identidad	:	46986347 47158904
URL ORCID	:	
Datos del asesor		
Apellidos y nombres	:	Mag. Sánchez Quispe, Daysi
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Numero de documento de identidad	:	45078025
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0003-2907-4073
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela profesional	:	Contabilidad
Línea de investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	enero 2020 – diciembre 2023
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	21%
Url de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/cde-/ford# 5.09.02

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mi Madre Marcia. quien fue, es y será un ejemplo de fuerza y fortaleza. así como a mis hermanos y mi familia quienes siempre me brindan su respaldo y aliento para continuar avanzando y alcanzar nuevas metas y logros en mi carrera profesional y personal y por último me agradezco por seguir firme y adelante con todo lo propuesto.

Aguirre Guzman, Yorman Emilio

Con mucho cariño mi tesis está dedicada a mis padres Abad Mozo y Ana María Miranda quienes me formaron con buenos hábitos y valores lo cual me ha ayudado a salir adelante a pesar de todas las dificultades que encontré en mi camino llegando en muchos momentos a querer dejar la carrera y mírenme ahora escribiendo mi dedicatoria, en parte toda esa fuerza que tuve se la debo a mi hermano Edson Mozo de quien aprendí lo difícil que era estudiar y buscar un futuro lejos de casa y por ultimo agradecer a mis compañeros por haberme permitido disfrutar de la etapa universitaria como se debe.

Mozo Miranda, Mario Cesar

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios por guiar nuestro camino, de la misma manera a nuestros padres por apoyarnos incondicionalmente, finalmente a nuestros docentes por guiarnos en este arduo camino.

Aguirre Guzman, Yorman Emilio

Mozo Miranda, Mario Cesar

Resumen

La presente investigación intitulada: “Política de créditos y la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020”; establece como objetivo general: “Determinar cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020”.

La metodología empleada en este estudio es de naturaleza fundamental, abordando una perspectiva correlacional. Se optó por un enfoque de diseño transversal no experimental. La población de estudio se compone de los colaboradores de Interbank, de los cuales se seleccionó una muestra compuesta por 25 individuos de la organización mencionada. Para la recopilación de datos, se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario como herramienta. Además, se utilizó el software estadístico SSPS25 para el procesamiento de la información recolectada durante el curso de la investigación.

Por último, la investigación se concluyó que las políticas de crédito influyen significativamente en las ofertas de productos financieros en 0.003 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, esto se determinó mediante la correlación de Spearman donde dio un valor de ($Rho=0.588$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada; en tal sentido mientras que la entidad financiera tenga bien implementado sus políticas de crédito se verá reflejado en las ofertas de productos financieros que ofrezcan a los clientes que lo soliciten.

Palabras claves: Política de créditos, productos financieros, ahorro, inversión, financiamiento

Abstract

This research entitled: “Credit policy and the offer of financial products of the Interbank company of the city of Cusco, 2020”; establishes as a general objective: “Determine how the credit policy influences the offer of financial products of the Interbank company of the city of Cusco, 2020.”

The methodology used in this study is fundamental in nature, addressing a correlational perspective. A non-experimental cross-sectional design approach was chosen. The study population is made up of Interbank employees, from which a sample consisting of 25 individuals from the aforementioned organization was selected. For data collection, a survey was applied using a questionnaire as a tool. In addition, the SSPS25 statistical software was used to process the information collected during the course of the research.

Finally, the research concluded that credit policies significantly influence the offers of financial products in 0.003, so we rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis of the Interbank financial entity of the Cusco agency, this was determined by the Spearman correlation where it gave a value of (Rho=0.588) which indicates that there is a moderate positive correlation; In this sense, as long as the financial institution has well implemented its credit policies, it will be reflected in the offers of financial products that they offer to clients who request them.

Keywords: Credit policy, financial products, savings, investment, financing

Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Porcentaje de similitud.....	iv
Metadatos	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Índice	x
Índice de tablas.....	xiii
Índice de figuras	xiv
Introducción	xv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Identificación y formulación de problemas.....	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos.....	21
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación teórica	21
1.3.2 Justificación práctica	21
1.3.3 Justificación metodológica	22
1.3.4 Justificación social.....	22
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivo específico	22
1.5 Delimitación de la investigación	23
1.5.1 Delimitación espacial	23
1.5.2 Delimitación temporal	23
1.5.3 Delimitación social.....	23
1.5.4 Delimitación conceptual.....	24
1.6 Viabilidad de la investigación	24

1.6.1 Viabilidad económica	24
1.6.2 Viabilidad social	24
1.6.3 Viabilidad técnica.....	24
1.7 Limitaciones.....	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación	26
2.1.1 A nivel internacional	26
2.1.2 A nivel nacional.....	27
2.1.3 A nivel regional y local	29
2.2 Bases teóricas.....	30
2.2.1. Política de crédito.....	30
2.2.2. Productos financieros	34
2.3 Marco conceptual.....	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis.....	45
3.1.1 Hipótesis general	45
3.1.2 Hipótesis específica	45
3.2 Método.....	45
3.3 Tipo de investigación.....	46
3.4 Nivel o alcance de investigación	46
3.4.1 Alcance correlacional.....	46
3.5 Diseño de investigación	46
3.5.1 Diseño no experimental.....	46
3.5.2 Diseño transversal.....	47
3.6 Operacionalización de variables.....	47
3.6.1 Variable 1	47
3.6.2 Variable 2.....	49
3.6.3 Cuadro de operacionalización de variables	51
3.7 Población, muestra y muestreo	52
3.7.1 Población	52
3.7.2 Muestra	52
3.7.3 Muestreo	53
3.8 Técnicas e instrumentos.....	53

3.8.1 Técnica.....	53
3.8.2 Instrumentos.....	53
3.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento.....	53
3.9 Consideraciones éticas.....	54
3.10 Procedimiento estadístico	54
3.11 Método de análisis de datos	55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	56
4.1.1 Prueba de confiabilidad	56
4.2. Discusión de resultados.....	78
4.3. Prueba de hipótesis.....	84
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	96

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	51
Tabla 2 Validación de instrumentos	54
Tabla 3 Estadísticas de confiabilidad de políticas de crédito	56
Tabla 4 Estadísticas de confiabilidad de oferta de productos financieros	57
Tabla 5 Pruebas de normalidad	84
Tabla 6 Tablas cruzadas de la hipótesis general	85
Tabla 7 Medidas simétricas de la hipótesis general.....	85
Tabla 8 Tablas cruzadas de la hipótesis específica 1	86
Tabla 9 Media simétricas de la hipótesis específica 1	86
Tabla 10 Tablas cruzadas de la hipótesis específica 2.....	87
Tabla 11 Medias simétricas de la hipótesis específica 2	87
Tabla 12 Tablas cruzadas de la hipótesis específica 3.....	88
Tabla 13 Medidas simétricas de la hipótesis específica 3	88

Índice de figuras

Figura 1 Políticas de privacidad.....	38
Figura 2 Marco normativo de Interbank.....	38
Figura 3 Cuando y cómo recopilamos los datos personales	39
Figura 4 Diversidad, Igualdad de Oportunidades y Respeto	39
Figura 5 Integridad de informes financieros y reportes operativos	40
Figura 6 Prevención de fraudes y actos deshonestos	40
Figura 7 Protección de información	41
Figura 8 Beneficios de políticas de crédito	42
Figura 9 Procedimiento de evaluación del historial crediticio	58
Figura 10 Procedimiento de evaluación de capacidad de pago	59
Figura 11 Procedimiento de evaluación de la voluntad de pago	60
Figura 12 Procedimiento de verificación del respaldo patrimonial.....	61
Figura 13 Revisión de rotación de cuentas por pagar	62
Figura 14 Revisión de rotación de cuentas por cobrar	63
Figura 15 Revisión de rotación de inventarios.....	64
Figura 16 Nivel de endeudamiento de los clientes	65
Figura 17 Análisis documental de los clientes	66
Figura 18 Verificación física de los requisitos presentados por los clientes	67
Figura 19 Procedimiento para ofrecer planes de pensiones	68
Figura 20 Costo de mantenimiento por depósito a plazo fijo.....	69
Figura 21 Costo de mantenimiento por cuenta de remuneraciones	70
Figura 22 Costos de mantenimiento por apertura de cuentas de ahorros.....	71
Figura 23 Fondos de inversión que ofrece la entidad.....	72
Figura 24 Productos financieros de inversión por medio de acciones.....	73
Figura 25 Productos financieros de inversión por medio de bonos	74
Figura 26 Productos financieros de inversión por medio de hipotecas.....	75
Figura 27 Procedimientos para otorgar prestamos.....	76
Figura 28 Ofertas accesibles para obtener una tarjeta de crédito	77

Introduccion

La presente investigación se centra en el análisis del impacto de las políticas de crédito en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank, ubicada en la ciudad del Cusco durante el año 2020. Para fundamentar este estudio, se ha recurrido a una amplia gama de fuentes teóricas, que incluyen revistas especializadas, artículos científicos, libros y trabajos previos tanto de autores nacionales como internacionales. En este contexto, Vilariño (2010) sostiene que la política de crédito constituye un conjunto de directrices dentro de una empresa que orienta la toma de decisiones relacionadas con la aprobación de créditos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. Además, Aguilar (2019) define los productos financieros como instrumentos que posibilitan el ahorro, la inversión o el financiamiento de diversas formas, adaptadas al nivel de riesgo que cada cliente esté dispuesto a asumir.

La estructura de la investigación se compone de cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Se aborda la problemática actual, se plantea el problema de investigación correspondiente, se establecen los objetivos, se argumenta la justificación, se delimita el alcance, se evalúa la viabilidad y se consideran las posibles restricciones.

Capítulo II: Se recopila información relevante sobre el tema de estudio, incluyendo antecedentes a nivel nacional e internacional, así como fundamentos teóricos y un marco conceptual amplio.

Capítulo III: Se formulan las hipótesis, tanto la general como las específicas, basándose en la operacionalización de las variables. Además, se presenta la metodología empleada, detallando el enfoque, tipo, nivel, método y diseño de la investigación. También se determina la población de estudio, se especifica el tamaño de la muestra y se describe la unidad de análisis, junto con la explicación del instrumento utilizado para la recolección de datos.

Capítulo IV: En este apartado se expone y evalúa los resultados obtenidos, abarcando el análisis estadístico de los datos, la aplicación de pruebas de hipótesis y la discusión de los resultados alcanzados.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, así como la lista de referencias bibliográficas utilizadas. Además, se adjuntan los anexos relevantes que respaldan el estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En América Latina, la disponibilidad de crédito ha experimentado una amplia gama de situaciones, desde una escasez casi total hasta la actualidad, en la que se observa una oferta crediticia abundante. Sin embargo, esta proliferación de crédito conlleva riesgos para el bienestar del consumidor, ya que puede dar lugar a situaciones peligrosas relacionadas con el sobreendeudamiento. En el contexto peruano, las políticas de crédito han sido un desafío persistente que ha afectado a las organizaciones. Esta problemática ha surgido debido a la informalidad de muchas empresas, la falta de compromiso por parte de los consumidores para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que a su vez ha generado costos adicionales relacionados con la recuperación de los créditos impagos. Las operaciones bancarias en Perú se dividen en dos categorías principales: operaciones activas y operaciones pasivas. Las operaciones activas comprenden una variedad de servicios crediticios, como créditos hipotecarios, préstamos personales, financiamiento para microempresas, tarjetas de crédito, descuento de

letras, pagarés, préstamos de leasing, entre otros. Por otro lado, las operaciones pasivas incluyen productos de depósito, como depósitos a plazo, cuentas de ahorro, cuentas corrientes y el sistema de Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

Los bancos proporcionan una variedad de productos financieros y poseen los instrumentos necesarios para obtener financiamiento y ofrecerlo con el objetivo de obtener beneficios económicos adecuados. El problema radica en que muchos empleados de las instituciones bancarias no logran alcanzar sus metas en el plazo estipulado, lo que resulta en una evaluación crediticia insuficiente de sus clientes. Esto conlleva a un alto riesgo crediticio, es decir, la posibilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de acuerdos de pago, lo que a su vez puede generar inestabilidad para la entidad financiera.

Al observar los problemas en nuestro sistema financiero, tanto en las instituciones bancarias como no bancarias, es evidente que se aplican impuestos al ahorro, lo que resulta en una fuente de incomodidad para los clientes. Además, el manejo inadecuado del crédito y los diversos métodos que utiliza el sistema financiero para evaluarlo pueden tanto impulsar como perjudicar las actividades económicas de las personas o clientes. Esto también se refleja en las tasas de interés, ya sea en inversiones a plazo fijo (con un año de duración) o en opciones más flexibles (menos de un año). Por eso es importante conocer las problemáticas del sistema financiero para evitar el mal carácter del cliente, la inconformidad, quejas, capacidad de pago, el no contar con garantía, condiciones de entorno (pandemia, desastres naturales); y que políticas de servicio son brindadas por parte del sistema financiero como puede ser el aplazamiento de deuda; y el tiempo que se les otorgará para realizar el pago de las mismas.

Esto debe llevarse a cabo sin recurrir a medidas drásticas como despidos, reducción de la plantilla o recortes salariales, por lo tanto, el sistema financiero debe establecer criterios para demostrar una gestión eficaz del control de la deuda.

Durante un extenso período, las instituciones financieras han desempeñado el papel de intermediarios que supervisan la canalización de los ahorros de individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos e inversiones, tanto directas como indirectas. Para llevar a cabo esta función, estas instituciones han establecido políticas de crédito que establecen las pautas regulatorias para llevar a cabo sus operaciones crediticias. Además, estas políticas buscan garantizar la consistencia en la toma de decisiones durante el proceso de desarrollo de las operaciones financieras. Un objetivo fundamental es la reducción de la tasa de incumplimiento en las operaciones y la mitigación del riesgo crediticio en las instituciones tanto bancarias como no bancarias dentro del sistema financiero.

Desde una perspectiva global, la política de crédito ha sido una fuente constante de inquietud para todas las instituciones financieras. Esto se debe a que establece las directrices que una entidad financiera debe seguir para alcanzar sus metas y agilizar sus actividades. Además, estas políticas crediticias se convierten en criterios que evalúan si un cliente es apto o no para recibir un préstamo.

Asimismo, en nuestro país, esta realidad no es desconocida, ya que la política crediticia desempeña un papel fundamental en la gestión efectiva de las instituciones financieras y la prevención de futuros problemas. Estas políticas se diseñan con el propósito de permitir que todas las áreas y unidades organizativas vinculadas con el proceso de crédito puedan llevar a cabo sus responsabilidades

lograr una gestión efectiva y óptima que, al mismo tiempo, disminuya el índice de morosidad en las carteras de las instituciones financieras sin comprometer su rentabilidad.

Por otro lado, si una política crediticia sólida se lleva a cabo de manera deficiente, no generará resultados positivos para la institución financiera; en cambio, esto tendrá un impacto negativo en su rentabilidad.

En los tiempos recientes, en la Región de Cusco, las instituciones financieras, como bancos, entidades de crédito, cajas municipales y rurales, cooperativas de ahorro y crédito, entre otras, han adquirido una relevancia significativa. Esto se debe a que a través de los préstamos financieros que proporcionan, estas instituciones han sido un valioso respaldo para individuos con recursos económicos limitados, pero con aspiraciones de progreso.

Para un emprendedor, es fundamental disponer de recursos financieros que contribuyan a mejorar su situación económica y su bienestar social. Además, es esencial tomar decisiones acertadas en la gestión de los fondos para abordar los principales desafíos relacionados con el acceso al crédito, como las condiciones y requisitos necesarios, las tasas de interés, la falta de garantías, los documentos requeridos para obtener un préstamo y la capacidad de pago.

1.2 Identificación y formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de ahorro de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020?
- b. ¿Cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de inversión de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020?
- c. ¿Cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de financiación de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Esta investigación se realizó mediante una justificación teórica por que se realizó con el propósito de aportar conocimientos sobre la teoría contable tomando como conceptos primordiales lo que es la política de créditos y a la oferta de productos financieros, así mismo se aplicó diferentes teorías y conceptos básicos que se obtengan se busca llegar a las descripciones de las circunstancias tanto internas como del entorno que pueden tener un impacto positivo o negativo. política de créditos y a la oferta de productos financieros en la entidad financiera Interbank.

1.3.2 Justificación práctica

Esta investigación se llevó a cabo a través de una explicación basada en su utilidad como una herramienta práctica de referencia. para conocer la importancia que se tiene el conocimiento de la política de créditos y los productos financieros por que se consideró como un estudio previo, por lo que se tomó en cuenta los análisis documentarios que permitirán conocer la realidad sobre la política de créditos y a la oferta de productos financieros en la entidad financiera Interbank.

1.3.3 Justificación metodológica

Esta investigación se realizó mediante una justificación metodológica porque para ello se utilizó las técnicas y procedimientos establecidos por la Universidad tecnológica de los Andes planteados para el desarrollo de los trabajos de investigación es por ello que el tipo de investigación es básico, por medio de un diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo.

1.3.4 Justificación social

Esta investigación se realizó mediante una justificación social en razón a que sea útil para dar a conocer la importancia que tiene una adecuada política de créditos que es manejada por los trabajadores y funcionarios de las entidades financieras utilizándola de apoyo al plantear mejores alternativas de créditos o productos financieros, así también otorgar facilidades de pago y otros beneficios a sus clientes y este a su vez genere mayor confiabilidad en los clientes.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.

1.4.2 Objetivo específico

- a.** Determinar cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de ahorro de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.
- b.** Determinar cómo la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de inversión de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.

- c. Determinar como la política de créditos influye en la oferta de productos financieros de financiación de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial

El estudio se realizó en la ciudad del Cusco lugar en donde se encuentra ubicada la agencia Cusco de la entidad financiera Interbank Agencia Cusco-Wanchaq, ubicación en Avenida diagonal Ramon Zavaleta en donde los colaboradores de la entidad nos brindaron información de primera línea en los temas referidos a la política de créditos y la oferta de productos financieros ofertados.

1.5.2 Delimitación temporal

El presente estudio se realizó tomando en consideración la información del 2020, información que fue suministrada por los colaboradores que laboran en la entidad financiera Interbank.

1.5.3 Delimitación social

La información fue recolectada de los gerentes, asesores, jefes de cada área que se encuentren encargados de las políticas de créditos, así como de los encargados de la oferta de productos financieros que brinda la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco.

1.5.4 Delimitación conceptual

Se tomó en cuenta la información respecto a los temas que se trata en la investigación como es el caso de políticas de créditos y cómo influye en la oferta de productos financieros para el periodo 2020.

1.6 Viabilidad de la investigación

Tras una cuidadosa observación, se ha constatado que el trabajo de investigación es factible, en gran parte gracias al invaluable apoyo brindado por los colaboradores de la entidad financiera Interbank. Ellos han desempeñado un papel fundamental en la recopilación de la información necesaria para llevar a cabo este estudio. Es importante destacar que dicho estudio está siendo llevado a cabo por estudiantes de la Universidad Tecnológica de los Andes, y cabe resaltar que ha sido ejecutado en un período de tiempo relativamente corto.

1.6.1 Viabilidad económica

El presente trabajo fue viabilidad económica porque se contó con los recursos económicos y financieros necesarios para llevar a cabo esta investigación.

1.6.2 Viabilidad social

El presente trabajo fue de viabilidad social ya que se tuvo acceso a la información que proviene de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco.

1.6.3 Viabilidad técnica

Este trabajo presenta una amalgama de características, condiciones técnicas y conocimientos pertinentes que garantizan el logro de los objetivos propuestos en la investigación. Es importante destacar que se ha hecho hincapié en la

integración de elementos fundamentales para asegurar un cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos. El análisis meticuloso de cada aspecto técnico y el manejo experto de los conocimientos relevantes han sido clave en la confección de este trabajo, asegurando así su coherencia y solidez. En consecuencia, se puede afirmar con confianza que este trabajo está preparado para alcanzar con éxito los objetivos trazados en el marco de la investigación.

1.7 Limitaciones

Para realizar este trabajo de investigación se tuvo algunos inconvenientes debido a que el acceso a la información se obtuvo de manera delicada, por lo tanto, la desconfianza a esta información fue latente ya que encontramos un cierto grado de aspereza al momento de recolectar la información que se necesita para realizar un trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Laura (2018) en su trabajo de investigación “El sistema de políticas crediticias y la liquidez”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato en el año 2018, para a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría, concluye que las políticas de crédito y cobranzas es la mejor alternativa para incrementar la liquidez, a partir de la creación de las nuevas políticas permitirán ayudara al personal en la toma decisiones y a llevar un control adecuado de sus actividades, trayendo como resultados una disminución de la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual los pagos.”

Guillén (2017) en su trabajo de investigación “Aplicación de procedimientos y políticas de crédito” presentada en la Universidad Estatal de Milagro en el año 2017, para optar el título de ingeniería comercial, concluye que los factores internos son esenciales para el desarrollo correcto de la gestión del crédito y el de cobranza en este sentido los colaboradores de la empresa que tienen a su cargo

las funciones inherentes al crédito y la cobranza deben de estar bien estructurados para que de esta manera se logre cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa.

Ayala (2016) en su trabajo de investigación “Las políticas de crédito y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Financredi del Cantón Ambato periodo 2014” presentada en la Universidad Técnica de Ambato en el año 2016, para a la obtención del título de ingeniera financiera; concluye que una alternativa para mejorar la rentabilidad es la implementación y aplicación de políticas de créditos para la recuperación de cuentas por cobrar, además de que las políticas de crédito establecidas que estén mal implementadas ocasionaran un alto índice de morosidad y en algunos casos la perdida de la deuda lo que afectara en gran medida con los resultados de la empresa por lo que es necesario fortalecer la oficina de cobranzas orientados a las política de crédito.

Tirado (2015) en su trabajo de investigación “Las políticas de crédito y cobranzas”, para obtener el título de ingeniero en comercial, concluye que es importante la capacitación continua sobre temas financieros lo que permite fortalecer las aplicación de las políticas de crédito lo cual optimizar los procedimiento para la recuperación de la cuentas por cobrar asegurándose que la empresa cuenta con la liquidez necesaria para hacer frente con sus obligaciones con terceros.

2.1.2 A nivel nacional

Cumpa (2019) en su trabajo de investigación “Políticas de crédito y su incidencia” para optar el título de contador público, concluye que las políticas de crédito bien definidas y aplicadas de la manera adecuada son de gran importancia

y que estas deben de estar enfocadas en la verificación del domicilio actualización de referencias, actividad económica elementos que serán de gran apoyo al momento de efectuar las acciones de recuperación de la deuda, lo que fortalecerá a la entidad.

Medina (2018) en su trabajo de investigación “Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz”, para optar el título de contador público, concluye que el diseño de una propuesta de política de créditos es importante para minimizar los riesgos crediticios y facilita un procedimiento de cobranza exitoso y que esta debe de estar alineado a los objetivos y al enfoque organizacional, enfocado a las siguientes etapas que son análisis y evaluación del crédito, otorgamiento del crédito, recuperación de la cartera, cartera con morosidad y cobro judicial.

Lozano (2018) en su trabajo de investigación “Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en el año 2018, para optar el título profesional de contador público, concluye que los puntos más importantes de las políticas de créditos son las siguientes: son pautas importantes que deben de conocer todos los trabajadores de la institución para poder ejercer bien sus labores. Finalmente se recomienda que se debe de conocer, cumplir y aplicar las políticas de créditos que están establecidas, porque el alto índice de morosidad, las irregularidades que se gestionen en la institución pueden conllevar a una supervisión por parte de la entidad Supervisoría de Banca y Seguros perjudicando así a la empresa.

López (2017) en su trabajo de investigación “Productos financieros y su influencia en la captación de clientes, C.M.A.C- Piura SAC. - Nueva Cajamarca, año 2016” presentada para optar el título profesional de contador público,

concluye que la accesibilidad de los productos financieros en razón a que los intereses son determinantes en la toma de decisiones de los solicitantes además que la relación que existe entre los productos financieros y la captación de clientes es significativa puesto que a poca accesibilidad de los clientes existe una baja tasa de captación.

Alfaro (2016) en su trabajo de investigación “Las políticas de crédito y su incidencia”; “presentada en la Universidad César Vallejo en el año 2016 para optar el título profesional de contador público, concluye que el nivel de conocimiento y de eficiencia de las políticas de crédito en la institución es importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales y que en muchos casos el incumplimiento se debe a la falta de tiempo y en segundo lugar al desconocimiento de éstas en este sentido los asesores comerciales deben de contar con las herramientas adecuadas para efectuar el procedimiento adecuado para la recuperación de la deuda.

2.1.3 A nivel regional y local

Quispe (2019) en su trabajo de investigación “Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes”, “presentada en la Universidad Andina del Cuco en el año 2019 para optar el título profesional de contador público, concluyendo que: en varias ocasiones la evaluación crediticia presenta deficiencias importantes en la políticas de créditos para una buena evaluación, los cuales son: no recaudar información del total de ingresos y gastos, el balance y estado de resultado no se encuentre actualizados, además, que la evaluación cuantitativa de la cartera en mora existe una evaluación de crédito deficiente en la presentación de los siguientes documentos: estado de situación financiera, la capacidad de pago mediante la presentación del estado de resultados.

Pacheco y Valencia (2016) en su trabajo de investigación "Evaluación crediticia y su incidencia moratoria"; presentada en la Universidad Andina del Cuco en el año 2016 para optar el título profesional de contador público; concluye El procedimiento, el enfoque y el criterio utilizados para evaluar los préstamos tienen un impacto en los índices de incumplimiento. También se observan deficiencias que contribuyen al aumento de los retrasos en la evaluación financiera de los préstamos, siendo la principal de ellas la falta de previsión por parte de los analistas con respecto al futuro del cliente y, en consecuencia, de su compromiso con la entidad financiera. Además, no se llevan a cabo análisis comparativos de la situación financiera, lo que impide ofrecer una proyección sólida.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Política de crédito

Rivera (2016) señala que la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, la empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito, logrando que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma lo más eficiente y efectiva posible, esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito, de tal manera, si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos

estipulados originalmente.

Granados (2008) En su libro, se hace referencia a la necesidad de establecer una política crediticia en las instituciones microfinancieras no bancarias, dado que operan en mercados cada vez más competitivos. De hecho, la principal responsabilidad de los ejecutivos que trabajan en estas instituciones, inmersas en un mercado altamente competitivo, consiste en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, ya sea con su base de clientes existente o con nuevos clientes. Para llevar a cabo esta tarea de manera efectiva, estos ejecutivos deben contar con un marco de referencia que guíe su misión fundamental. La ausencia de este marco en su gestión podría resultar en un desempeño económico de la institución que no cumple con las expectativas de sus directivos.

Entonces las políticas escritas para una adecuada administración del riesgo de cartera crediticia, permanentemente deberán ser actualizadas en función del comportamiento del mercado, también, en virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución bancaria, en la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la política, mayor será el compromiso de los ejecutivos con la institución, aspecto de suma importancia, en razón del alto nivel de confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización, pero especialmente en las firmas de giro financiero.

Vilariño (2010) Sostiene que la política crediticia es un conjunto de directrices establecidas dentro de una empresa, que sirven como pautas para guiar las decisiones relacionadas con la aprobación de créditos con el fin de alcanzar los objetivos.

Evaluación crediticia

Westreicher (2018) La calificación crediticia, también conocida como scoring crediticio, es un enfoque utilizado para evaluar la capacidad de endeudamiento de una persona, donde se otorga una puntuación para evaluar la solidez financiera del solicitante.

Carácter del cliente

Asba (2019) se nos dice que el cliente bancario es alguien que adquiere un producto o servicio de una institución financiera, y en las transacciones comerciales o acuerdos celebrados entre las entidades bancarias y sus diversos clientes, se definen los derechos y deberes de ambas partes. También se menciona que la evaluación del cliente se basa en su historial crediticio, su capacidad de pago, el análisis de documentación y sus ingresos.

Garantía

Roldán, P (2020) la garantía es un instrumento utilizado para garantizar el cumplimiento de un compromiso y, de esta manera, resguardar los intereses de una de las partes en una relación comercial o legal.

Las condiciones del entorno

Vilariño (2010) señala que las condiciones de crédito de la entidad financiera están consideradas por los planes, productos, modalidades, montos máximos y mínimos, tasas, etc. Los elementos o factores presentes en el entorno ejercen influencia sobre todas las empresas y organizaciones que operan en un sistema socioeconómico. Esto se aplica especialmente a la industria, el sector o la región, y afecta de manera uniforme, ya que establecen el contexto general en el que estas empresas y organizaciones operan.

a. Perfil del mercado

Vilariño (2010) señala que el perfil del mercado está referido al perfil que poseen los clientes y el mercado objetivo de la entidad financiera.

b. Atribuciones

Vilariño (2010) señala que las atribuciones se refieren a la facultad con la que cuenta el analista de crédito de la entidad financiera (Límites máximos establecidos para cada entidad autorizadora), criterios, y en términos generales, las circunstancias que han sido recopiladas por la entidad en función de su experiencia y los principios teóricos.

2.2.2. Productos financieros

De Lara (2011) señala que los productos financieros sirven para atender y satisfacer la demanda de facilidades crediticias y servicios para las personas naturales y/o jurídicas. Los productos financieros son instrumentos que se consiguen a través de los bancos o los mercados financieros para conseguir financiación u ofrecerla con el objetivo de obtener una rentabilidad, es decir, invertir. En la actualidad existen numerosos tipos de productos financieros que son 3 tipos fundamentales.

Aguilar (2019) señala que los productos financieros constituyen herramientas que ofrecen diversas modalidades para el ahorro, la inversión o el financiamiento, adaptándose a las preferencias de riesgo de cada cliente, en términos generales, estos productos son puestos a disposición por una variedad de entidades, que incluyen bancos, instituciones financieras, corredores de bolsa, proveedores de seguros, emisores de tarjetas de crédito y entidades respaldadas por el gobierno, es crucial reconocer la amplitud de actores involucrados en la oferta de productos

financieros, lo que subraya la diversidad y complejidad del mercado financiero en su conjunto.

Méndez. (2019) señala que un producto financiero es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarle a ahorrar o invertir. Los productos financieros, dependiendo de sus características, se puede ajustar al usuario en cuestión en cuanto al nivel de riesgo que conlleva asumirlo. Un producto financiero es habitual que lo ofrezca un banco o una institución financiera, aunque también pueden ofrecerlo proveedores de seguros, corredores de bolsa, etc.

Andrade (2012) muestra que los productos financieros son todos los elementos que las instituciones financieras brindan a los servicios de las empresas para captar sus ahorros y hacerlos rentables, es decir, el precio que las empresas deben pagar a las instituciones financieras para obtener productos financieros; este es el precio de los llamados "precio del dinero" y es la tasa de interés que interviene en todas las transacciones financieras, también se puede definir como la diferencia entre el capital recibido por una empresa al contratar un producto financiero y luego devuelto a la institución financiera.

Productos financieros de ahorro

Barandiarán (2021) los productos financieros de ahorro son aquellos que en los que inviertes tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una TAE (remuneración) muy pequeña. Aunque es bien es cierto que algo de dinero ganas y que nunca vas a perder con estos productos, si la inflación es alta puede que estés perdiendo poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes son las cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos.

Beltrán. (2013) Se trata de productos financieros diseñados para reunir los ahorros que vamos acumulando en el transcurso de los meses. A cambio, obtenemos un rendimiento en forma de intereses. Este tipo de producto es especialmente adecuado para preservar nuestro poder adquisitivo, ya que la tasa de interés que ofrecen suele ser muy cercana a la tasa de inflación.

Iniciamos con los productos financieros de ahorro, que son quizás los que usamos con mayor frecuencia y estamos más familiarizados. Estos productos están diseñados para que podamos acumular el dinero que vamos reservando cada mes, y a cambio, obtenemos un rendimiento en forma de intereses. Son una opción ideal para preservar nuestro poder adquisitivo, ya que la tasa de interés que ofrecen suele ser muy parecida a la tasa de inflación. Básicamente, podemos identificar dos categorías principales de productos financieros de ahorro.

- Cuentas de ahorro: Estas cuentas nos brindan la flexibilidad de acceder a nuestro dinero en cualquier momento.
- Depósitos a plazo fijo: Normalmente, se nos cobra una tarifa si retiramos fondos antes de que venza el plazo acordado. No obstante, los depósitos a plazo fijo ofrecen tasas de interés más elevadas en comparación con las cuentas de ahorro.

a.Productos financieros de inversión

Beltrán (2013) en los productos financieros de inversión los ahorros tienen un poder adquisitivo, es decir, obtienen una rentabilidad superior a la inflación por lo tanto podemos perder parte del capital invertido, algo mucho más difícil que ocurra en los productos de ahorro, donde el riesgo es muy bajo.

Barandiarán (2021) un producto financiero de inversión es aquel que se ofrece en función de un valor subyacente o grupo de valores que se compra con la expectativa de obtener un rendimiento favorable. Los productos de inversión se basan en una amplia gama de valores subyacentes y abarcan diversos objetivos para invertir. Si lo quieres es que tus ahorros ganen poder adquisitivo, es decir, que obtengan una rentabilidad superior a la inflación, entonces tienes que “dar el salto” y usar alguno de los productos financieros relacionados con la inversión.

b.Productos financieros de financiación

Barandiarán (2021) los productos de financiación ofrecen a los consumidores de estos productos un dinero que tienen que devolver con unos intereses. Lo más importante de estos productos son la TAE y el tiempo de duración del contrato.

Buján (2018) Son productos de financiación todos aquellos que puede utilizar una empresa u organización para captar fondos con los que financiar su actividad, por tanto, algunos de los productos reconocidos como productos de inversión, lo son también de financiación. En los productos financieros de financiación podemos encontrar diferentes formas de crédito que permitan conseguir la liquidez necesaria que el ente económico requiera.

Políticas de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco

a. Políticas de privacidad

En Interbank, nos preocupamos por la privacidad de tus datos personales. Por eso, queremos informarte y explicarte cómo tratamos tu información de acuerdo con nuestras regulaciones actuales, con ese objetivo, hemos creado esta Política de Privacidad (“Política de Privacidad”), a través de la cual se detallan nuestras prácticas de recopilación y uso de tus datos personales, así como las acciones

que puedes tomar con relación a ellos.

Figura 1

Políticas de privacidad

Identidad y domicilio del responsable del tratamiento de los datos personales

- Interbank es el responsable del tratamiento de tus datos personales
 - Banco Internacional del Perú S.A.A. – “Interbank”,
 - RUC N° 20100053455
 - Domicilio: Av. Carlos Villarán N° 140, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima, Perú

A quién va dirigida esta Política de Privacidad

- Esta Política va dirigida tanto a nuestros clientes, posibles clientes, sus representantes legales, tutores o curadores; así como a usuarios que visiten nuestro sitio web o nuestras aplicaciones y aquellos que hayan tenido algún contacto con nosotros, incluso a través de nuestras redes sociales.

Quiénes deben cumplir esta Política de Privacidad

- Tanto nuestros colaboradores, proveedores y socios comerciales están obligados a cumplir con los lineamientos establecidos en esta Política de Privacidad.

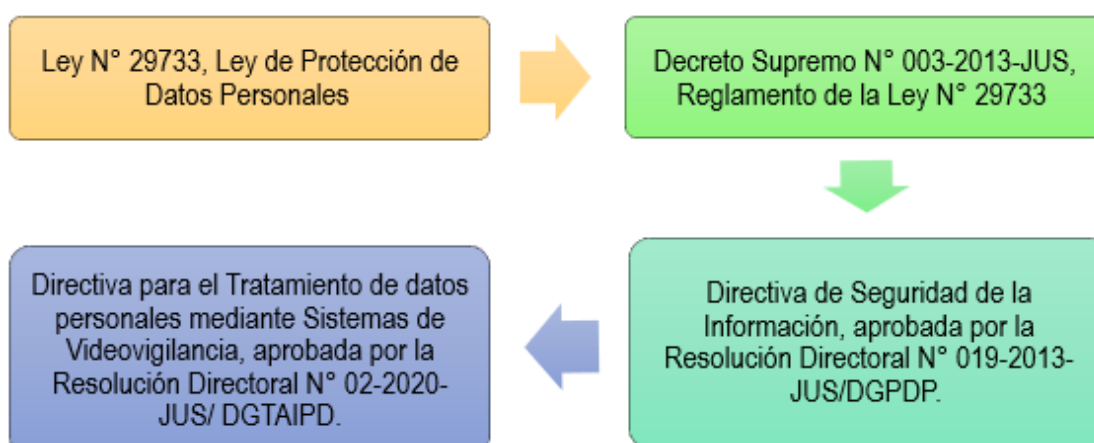
Nota: La figura representa las políticas de privacidad

Marco normativo

En Interbank, nos comprometemos a proteger tus datos personales siguiendo los estándares de seguridad establecidos por la normativa peruana, en particular:

Figura 2

Marco normativo de Interbank

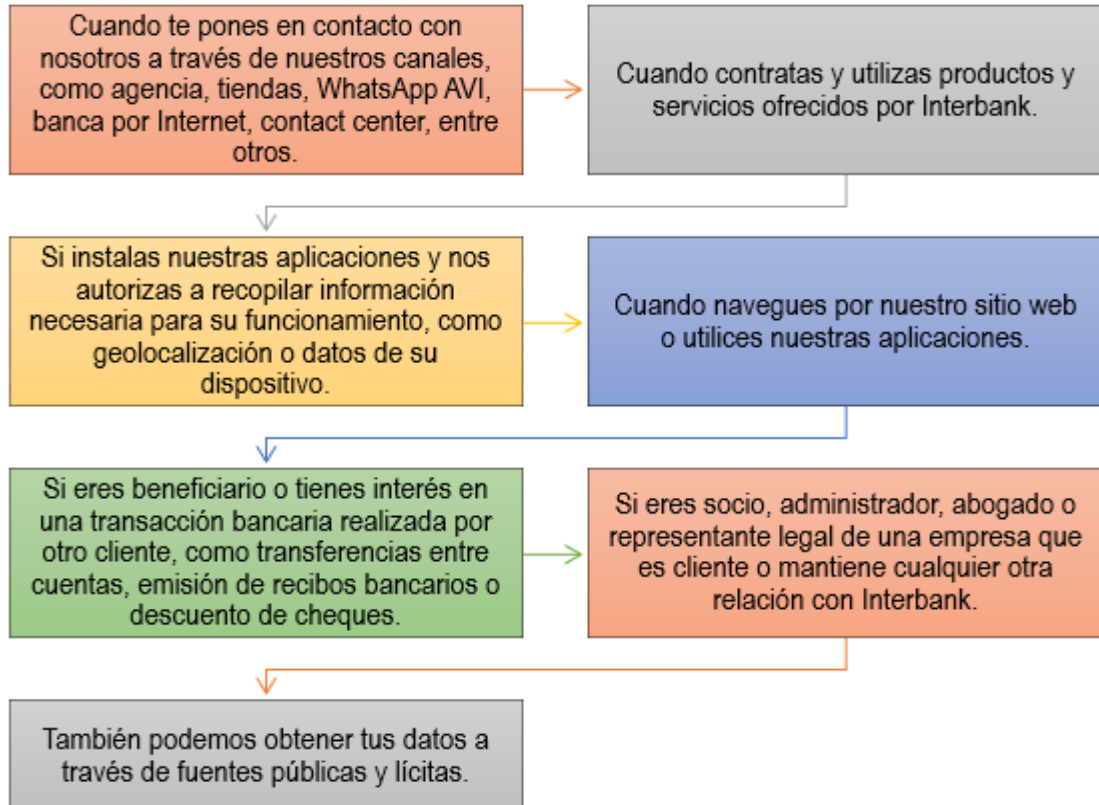


Nota: La figura representa el marco normativo de Interbank

Cuando y cómo recopilamos los datos personales

Figura 3

Cuando y cómo recopilamos los datos personales



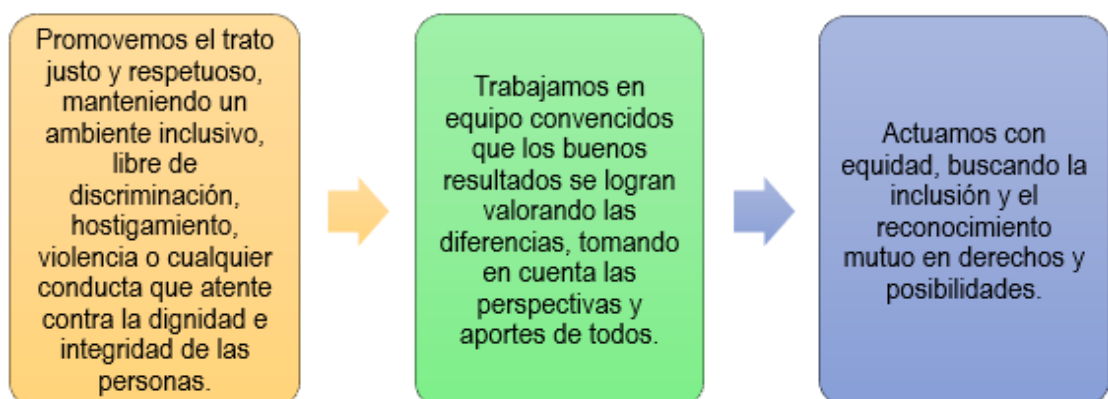
Nota: La figura representa cuando y cómo recopilamos los datos personales

b. Políticas de ética

Diversidad, Igualdad de Oportunidades y Respeto

Figura 4

Diversidad, Igualdad de Oportunidades y Respeto



Nota: La figura representa la diversidad, igualdad de oportunidades y respeto

Ambiente seguro y saludable

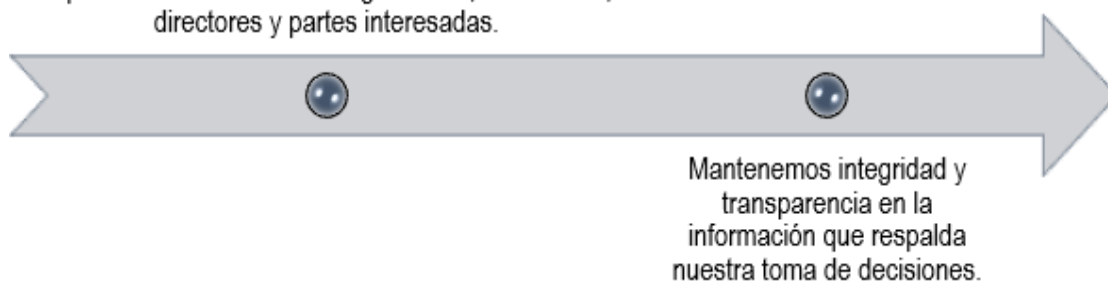
- Nos preocupamos por brindar a todos nuestros colaboradores y visitantes, ambientes seguros y saludables en el que desarrollen sus actividades, habilidades y capacidades, permitiendo su desarrollo tanto profesional como personal.

Integridad de informes financieros y reportes operativos

Figura 5

Integridad de informes financieros y reportes operativos

Elaboramos de manera oportuna, completa y veraz la información financiera y no financiera de Interbank y la presentamos a nuestros reguladores, accionistas, directores y partes interesadas.

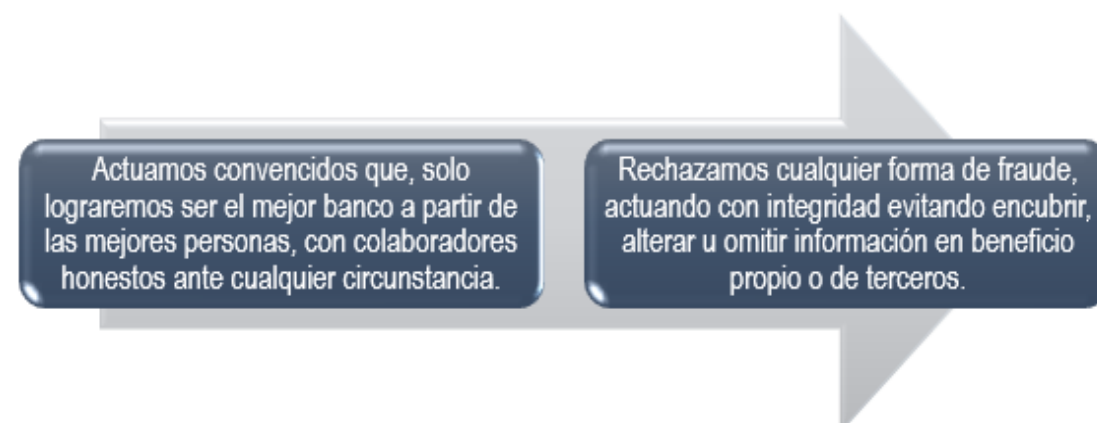


Nota: La figura representa la integridad de informes financieros y reportes operativos

Prevención de fraudes y actos deshonestos

Figura 6

Prevención de fraudes y actos deshonestos

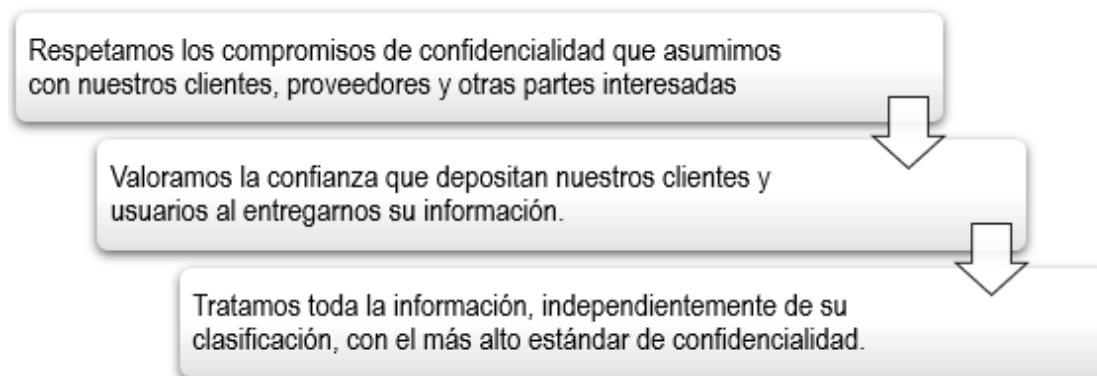


Nota: La figura representa la prevención de fraudes y actos deshonestos

Protección de información

Figura 7

Protección de información



Nota: La figura representa la protección de información

c. Políticas de crédito – Términos y condiciones

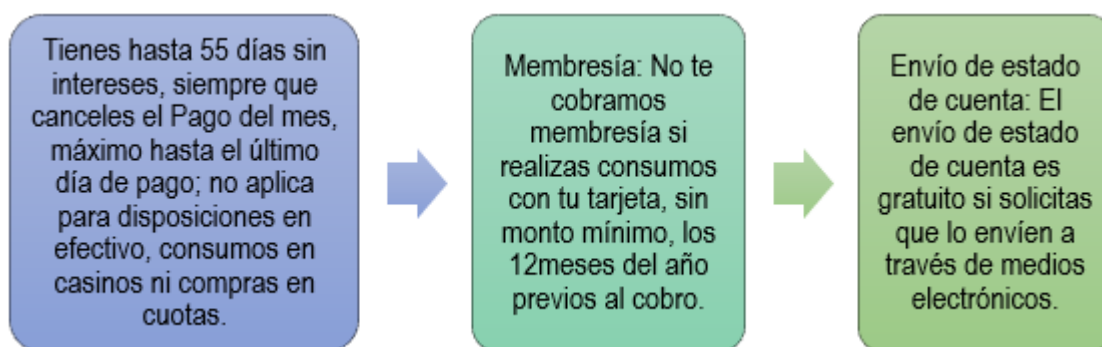
- Para la tarjeta de crédito Visa Premia solo aplican las tasas de interés expresadas en la moneda soles, debido a que su facturación es únicamente en soles, si el cliente realiza consumos en dólares, se utilizará el tipo de cambio del día en que se procese la operación, TEA + comisiones y/o gastos.
- No incluye costos o gastos notariales o judiciales que estarán a cargo del cliente en caso incurra en cobranza judicial o prejudicial, si el cliente se atrasa en pagar la deuda, será reportado a la Central de Riesgo, sobre la base de lo establecido por las disposiciones legales vigentes al momento del incumplimiento.
- El interés moratorio es equivalente al 15% de la tasa máxima de interés convencional compensatorio publicado por el BCR, y varía cada 6 meses (mayo y noviembre) por lo que la actualización de la tasa de interés moratorio lo puede revisar en www.interbank.pe, se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio de la tarjeta de

crédito en la moneda correspondiente: MN (Moneda Nacional) y ME (Moneda Extranjera), se aplica sobre el saldo pendiente de pago, a partir del día siguiente del vencimiento de tu fecha de pago, siempre y cuando no se haya cumplido con el pago mínimo del mes.

Beneficios:

Figura 8

Beneficios de políticas de crédito



Nota: La figura representa los beneficios de políticas de crédito

2.3 Marco conceptual

– Historial crediticio

El Banco de Comercio (2019) Señala que el historial crediticio es un informe que proporciona un registro detallado de los pagos realizados y las deudas acumuladas por una persona. Esta documentación es elaborada por una entidad especializada en este ámbito. Además, los bancos utilizan esta información con el propósito de evaluar la solvencia y la capacidad de pago de quienes solicitan préstamos.

– Capacidad de pago

Salazar y Salazar (2016) La capacidad de pago es un indicador de medida el cual nos permitirá determinar la probabilidad de que una persona cumpla con sus obligaciones financieras. Las instituciones financieras usan uso de este indicador

como parte del proceso de solicitud del préstamo.

– **Cuentas por pagar**

Ryner (2014) Las cuentas por pagar es un indicador que mide el número de deudas y tiempo que tarda la empresa en devolver el crédito otorgado por el proveedor.

– **La rotación de cuentas por cobrar**

Marco (2018) La rotación de cuentas por cobrar este es un indicador usado en finanzas, banca y valores financieros. Este consiste entre las ventas anuales al crédito que realizó la empresa y el promedio de las cuentas por cobrar.

– **La rotación de inventarios**

Leaven y Peebles (2017) El índice de rotación de inventarios permite calcular cuántas veces los productos en existencia se convierten en ingresos o cuentas por cobrar, es decir, cuántas veces se han vendido. Además de esto, indica la eficacia en la utilización del capital de trabajo de la empresa.

– **El análisis documental**

Clauso (2017) El análisis documental son un conjunto de operaciones que fueron diseñadas para lograr expresar el contenido de un documento con la finalidad de facilitar su consulta o recuperación del documento, o también crear activos o productos sustitutos.

– **Respaldo patrimonial**

Garrido y Vidal (2019) definieron respaldo patrimonial como los bienes de propiedad de una persona. En determinadas circunstancias, esto nos informará sobre la riqueza o pobreza de la persona.

– **Verificación**

Rahman y Sultana (2017) La verificación es el proceso que se lleva a cabo para comprobar que algo es real o verdadero, demostrar el estado de alguna cosa o situación, o confirmar que lo que se pronosticó resultó certero.

– **Nivel de endeudamiento**

Sánchez (2020) La capacidad o nivel de endeudamiento es el monto máximo de deuda que un individuo o empresa puede aceptar sin problemas de solvencia, suele expresarse como porcentaje de los ingresos.

– **Depósitos**

SBS (2020) son depósitos de dinero que se realizan por un periodo de tiempo determinado, por lo que uno se obliga a no disponer del dinero depositado antes de cumplirse el plazo pactado. Por su parte, la entidad financiera pagará una tasa de interés estimada en función al tiempo de permanencia acordado. La cuenta puede pertenecer a una persona natural o jurídica.

– **Cuentas de ahorro**

SBS (2020) Las cuentas de ahorro representan sumas de dinero colocadas en una cuenta gestionada por una institución financiera a nombre de un ahorrista, ya sea una persona física o jurídica. Estos depósitos brindan la flexibilidad de acceder a los fondos en cualquier momento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.

3.1.2 Hipótesis específica

- a. La política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.
- b. La política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.
- c. La política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de la empresa Interbank de la ciudad del Cusco, 2020.

3.2 Método

Hernández et al. (2014) “es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.90) “El

presente estudio empleo el método deductivo porque adquirió proposiciones generales sobre la política de créditos y oferta de productos financieros de Interbank agencia Cusco, 2020.”

3.3 Tipo de investigación

Carrasco (2019), “El tipo de investigación básica se enfoca únicamente en ampliar y profundizar el conjunto de conocimientos científicos existentes sobre la realidad. Su principal objetivo de estudio se centra en las teorías científicas, las cuales son analizadas para mejorar su contenido” (p.43). En este estudio se realizó por medio del tipo básico, ya que el propósito de incrementar los conocimientos de la teoría contable con el objetivo de poder entender las políticas de crédito adoptadas por la entidad financiera Interbank con la finalidad de aumentar su gama de productos financieros disponibles.

3.4 Nivel o alcance de investigación

3.4.1 Alcance correlacional

Hernández et al. (2014) El autor nos señala que los estudios de alcance correlacional buscan específicamente determinar el grado de asociación, o lo que también se conoce como el nivel de correlación, entre dos unidades de análisis (p.71). Para el desarrollo del trabajo de investigación se empleó el nivel correlacional con la finalidad de encontrar el grado de relación y/o asociación que hay entre las unidades de estudio.

3.5 Diseño de investigación

3.5.1 Diseño no experimental

Hernández et al. (2014) “Un estudio se clasificará como no experimental cuando no se realicen cambios deliberados en las variables de estudio, sino que

simplemente se observen los hechos y se describan de manera clara y precisa” (p.71). En este estudio, se optó por un diseño no experimental ya que no hubo intervención deliberada en las políticas de crédito ni en la oferta de productos financieros existente; en su lugar, se observaron y describieron los eventos tal como se presentaron.

3.5.2 Diseño transversal

Hernández et al. (2014) “Los estudios trasversales son aquello que se realiza en un tiempo y periodo determinado” (p.10). En este caso para este estudio se considera la información recopiló por los colaboradores de la entidad financiera Interbank del periodo 2020, periodo en el cual se evaluó como son las políticas de crédito de la entidad las cuales son la evaluación crediticia, carácter del cliente y la garantía al momento de la otorgación del crédito y como estas afectan a la oferta de productos financieros.

3.6 Operacionalización de variables

3.6.1 Variable 1

Política de créditos

a. Definición conceptual

Rivera (2016) señala que la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

b. Definición operacional

Vilariño (2010) afirma que la política de crédito es un marco de referencia que se crea al interior de una empresa y que reúne los lineamientos a seguir en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito para el logro de los objetivos.

Variable 1 Dimensión 1

Evaluación crediticia

Indicadores

- Historial crediticio
- Capacidad de pago
- Voluntad de pago
- Respaldo patrimonial

Variable 1 Dimensión 2

Carácter del cliente

Indicadores

- Rotación de cuentas por pagar
- Rotación de cuentas por cobrar
- Rotación de inventarios

Variable 1 Dimensión 3

Garantía

Indicadores

- Nivel de endeudamiento
- Análisis documental
- Verificación física

3.6.2 Variable 2

Oferta de productos financieros

a. Definición conceptual

Aguilar (2019) define que los productos financieros son instrumentos que permiten ahorrar, invertir o financiar de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada cliente esté dispuesto a asumir.

b. Definición operacional

De Lara (2011) señala que los productos financieros sirven para atender y satisfacer la demanda de facilidades crediticias y servicios para las personas naturales y/o jurídicas.

Variable 2 Dimensión 1

Productos financieros de ahorro

Indicadores

- Plan de pensiones
- Depósitos a plazo fijo
- Cuentas remuneradas
- Cuentas de ahorro

Variable 2 Dimensión 2

Productos financieros de inversión

Indicadores

- Fondo de inversión
- Acciones
- Bonos

Variable 2 Dimensión 3

Productos financieros de financiación

Indicadores

- Hipotecas
- Préstamos
- Tarjetas de crédito

3.6.3 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Políticas de crédito</p> <p>Rivera (2014) "Las políticas de crédito son las normas y lineamientos que establece la gerencia para la asignación de créditos previa una evaluación de la capacidad de pago de los clientes."</p>	<p>Evaluación crediticia</p> <p>Westreicher (2018) "La calificación crediticia (o credit scoring) es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la solvencia del cliente."</p>	<p>Historial crediticio</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Respaldo patrimonial</p> <p>Rotación de cuentas por pagar</p> <p>Rotación de cuentas por cobrar</p>	10	<p>Escala ordinal</p> <p>1 = Muy malo</p> <p>2 = Malo</p> <p>3 = regular</p> <p>4 = bueno</p> <p>5 = muy bueno</p>
	<p>Carácter del cliente</p> <p>Asba (2019) "nos indica que el cliente bancario es aquella persona que contrata un producto o servicio con una entidad financiera, en las relaciones comerciales o contratos que las entidades bancarias celebran con sus distintos clientes, se establecen derechos y obligaciones para los mismos además nos indica que el carácter del cliente se mide el historial crediticio, la voluntad de pago, análisis documental y el flujo de ingresos del cliente."</p> <p>Garantía</p> <p>Roldán, P (2020) "la garantía es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica".</p>	<p>Rotación de inventarios</p> <p>Nivel de endeudamiento</p> <p>Análisis documental</p> <p>Verificación física</p>		

Nota la tabla representa la operacionalización de la primera variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Oferta de Productos Financieros</p> <p>Aguilar (2019) "define que los productos financieros son instrumentos que permiten ahorrar, invertir o financiar de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada cliente esté dispuesto a asumir."</p>	<p>Productos Financieros de ahorro</p> <p>Barandiarán, A. (2021) "Los productos financieros de ahorro son aquellos que en los que inviertes tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una TAE (remuneración) muy pequeña."</p>	<p>Plan de pensiones</p> <p>Depósitos a plazo fijo</p> <p>Cuentas remuneradas</p> <p>Cuentas de ahorro</p> <p>Fondo de inversión</p>	10	<p>Escala ordinal</p> <p>1 = Muy malo</p> <p>2 = Malo</p> <p>3 = regular</p> <p>4 = bueno</p> <p>5 = muy bueno</p>
	<p>Productos financieros de Inversión</p> <p>Beltrán (2013) "en los productos financieros de inversión los ahorros tienen un poder adquisitivo, es decir, obtienen una rentabilidad superior a la inflación por lo tanto podemos perder parte del capital invertido, algo mucho más difícil que ocurra en los productos de ahorro, donde el riesgo es muy bajo."</p> <p>Productos financieros de financiación</p> <p>Barandiarán, A (2021) "los productos de financiación ofrecen a los consumidores de estos productos un dinero que tienen que devolver con unos intereses. Lo más importante de estos productos son la TAE y el tiempo de duración del contrato."</p>	<p>Acciones</p> <p>Bonos</p> <p>Hipotecas</p> <p>Préstamos</p> <p>Tarjetas de crédito</p>		

Nota la tabla representa la operacionalización de la segunda variable

3.7 Población, muestra y muestreo

3.7.1 Población

Hernández et al. (2014) “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas específicas, así comenta al respecto una vez que se ha definido la unidad de análisis, se delimitara la población a estudiar y se generalizaran los resultados” (p.174). Para el presente estudio se consideró el total de trabajadores de la entidad financiera Interbank.

3.7.2 Muestra

Hernández et al. (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.174). Para el desarrollo de la investigación se consideró a 25 colaboradores de la entidad financiera.

Formula donde:

N = tamaño de muestra = 25

N = tamaño de población = 27

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza = 1.96

S = varianza de la población en estudio = 0.5

D = nivel de precisión absoluta = 0.5

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{d^2(N - 1) + Z^2 S^2}$$

M=25

3.7.3 Muestreo

Hernández et al. (2014) “Las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo. Las técnicas necesitan los instrumentos para su realización” (p.174). El muestreo es no probabilístico debido a que no se utilizó ninguna fórmula estadística para hallar la muestra.

3.8 Técnicas e instrumentos

3.8.1 Técnica

Hernández et al. (2014) “Las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo, las técnicas necesitan los instrumentos para su realización”. (p.217). Para ese estudio la técnica más apropiada que se empleó fue la encuesta que estuvo orientado a los trabajadores de la entidad financiera.

3.8.2 Instrumentos

Hernández et al. (2014) “En la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos”. (p.217). Para ello el instrumento a utilizar fue el cuestionario que estuvo conformado por 20 ítems de alternativa múltiple que tendrá como respuesta la escala Likert.

3.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento

a. Validación

Hernández et al. (2014) menciona que la validación del estudio se demuestra mediante un juicio de expertos quienes son profesionales y conocen del trabajo que se está planteando, ellos se encargan de revisar los instrumentos que se presentan a los colaboradores para que de esta manera el estudio sea viable y

factible para su aplicación, es por ello que contamos con los siguientes expertos.

Tabla 2

Validación de instrumentos

Nombre de los expertos	Opinión de aplicabilidad
Mgt. Mormontoy Laurel, Honoria	Aplicable
Mgt. Nahuamel Delgado, Gail Cliff	Aplicable

Nota: la tabla representa la validación de instrumentos

b. Confiabilidad

Hernández et al. (2014) La confiabilidad que se obtenga en la investigación se verifica a través de diferentes métodos estadísticos, por lo que en esta investigación se empleará el método de Alpha de Cronbach.

Fiabilidad: la confiabilidad es la capacidad que tiene el instrumento con el objetivo de causar resultados iguales cuando la solicitud repetitiva se realice al mismo tema”, este se hallara haciendo uso del programa estadístico SPSS 25.

3.9 Consideraciones éticas

En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta que los procedimientos seguidos para su desarrollo sean los adecuados; así mismos se tomó en consideración los principios éticos, como la confidencialidad acerca de la información que se recolectó en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la entidad financiera.

3.10 Procedimiento estadístico

Para obtener información sobre las políticas crediticias y oferta de productos financieros, se llevaron a cabo sondeos con el propósito de evaluar la frecuencia y los porcentajes que representaban sus respuestas, empleando para ello un software. estadístico SPSS 25.

3.11 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos en la investigación se dio tanto a nivel descriptivo como inferencial donde pudo obtener las tablas de frecuencia y los porcentajes de las variables y dimensiones de estudio que se encontraron relacionadas con las hipótesis de estudio, es así que para lograr procesar toda la información recopilada de los colaboradores de la entidad financiera hicimos uso del programa estadístico Spss versión 25.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable – Políticas de crédito

Tabla 3

Estadísticas de confiabilidad de políticas de crédito

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.704	10

Nota la tabla representa la confiabilidad de la variable políticas de crédito

Interpretación

Se determinó que: el nivel de confiabilidad extraído por medio del Alfa de Crombrach obteniendo un valor de (0.704) para la primera unidad de estudio que es la política de crédito, el cual el resultado se aproxima a 1 lo que nos indica que el trabajo de investigación es viable para su aplicación.

Confiabilidad de la variable - Oferta de productos financieros

Tabla 4

Estadísticas de confiabilidad de oferta de productos financieros

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.621	10

Nota la tabla representa la confiabilidad de la variable oferta de productos financieros

Interpretación

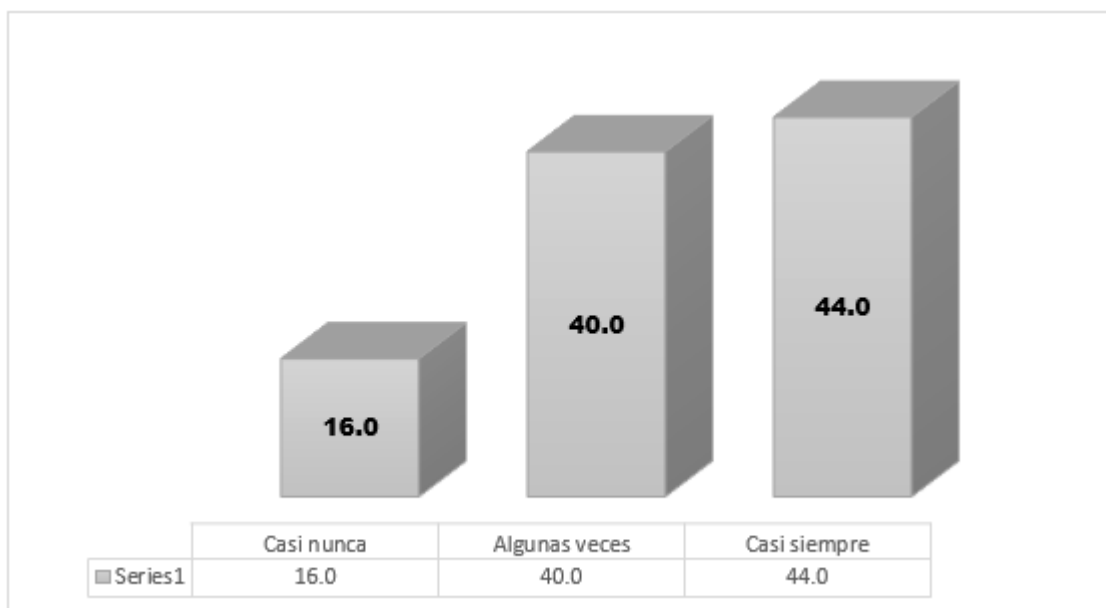
Después de realizar la encuesta y procesar los datos en el Spss25: se determinó que el nivel de confiabilidad extraído por medio del Alfa de Crombrach obteniendo un valor de (0.621) para la segunda unidad de estudio que es la oferta de productos financieros, el cual el resultado se aproxima a 1 lo que nos indica que el trabajo de investigación es viable para su aplicación.

Figuras de frecuencia

Ítem 01: Considera usted que el procedimiento que realiza la entidad financiera para evaluar el historial crediticio es riguroso:

Figura 9

Procedimiento de evaluación del historial crediticio



Nota la figura representa el procedimiento de evaluación del historial crediticio

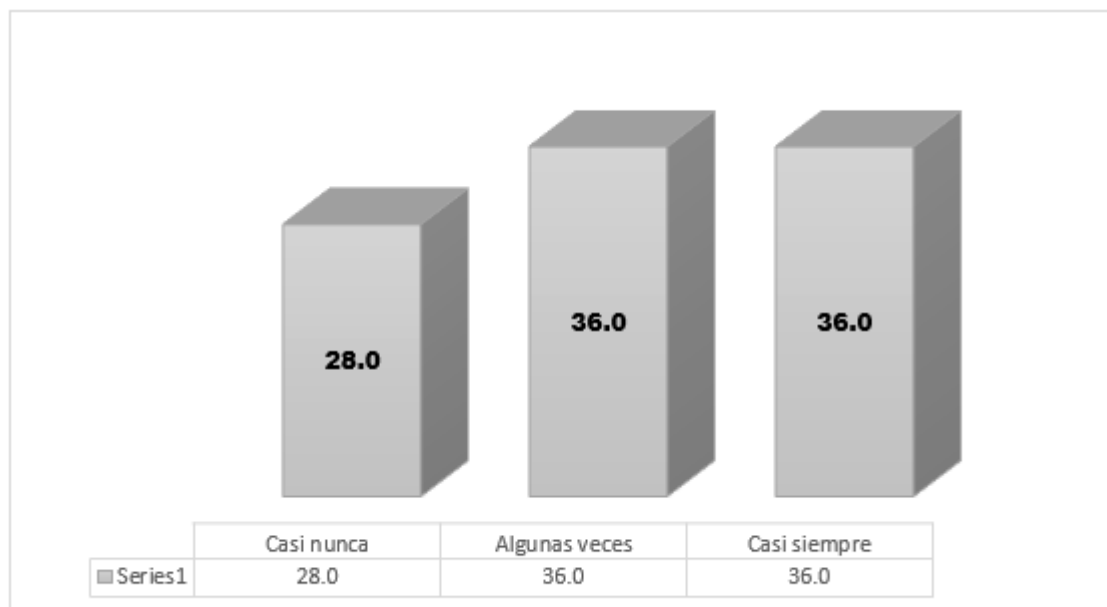
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre el procedimiento que realiza la entidad financiera para evaluar el historial crediticio es riguroso: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 40% y casi siempre 44%.

Ítem 02: Considera usted que el procedimiento que realiza la entidad financiera para evaluar la capacidad de pago en la empresa es el adecuado:

Figura 10

Procedimiento de evaluación de capacidad de pago



Nota la figura representa el procedimiento de evaluación de capacidad de pago

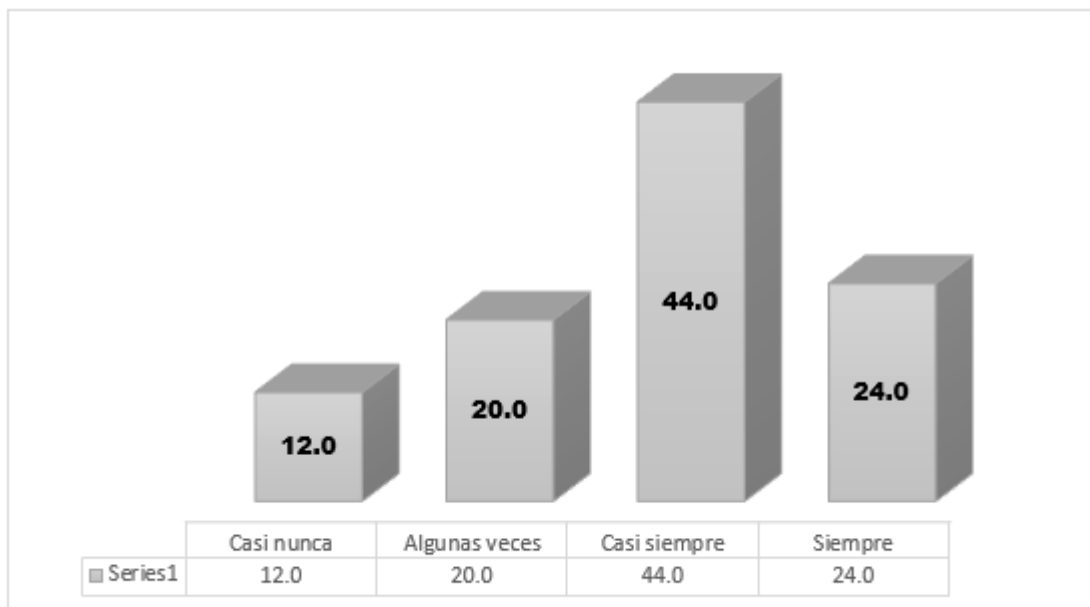
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre el procedimiento que realiza la entidad financiera para evaluar la capacidad de pago en la empresa es el adecuado: respondieron casi nunca 28%; algunas veces 36% y casi siempre 36%.

Ítem 03: Cree usted que la evaluación de la voluntad de pago en la empresa sigue todos los procedimientos establecidos:

Figura 11

Procedimiento de evaluación de la voluntad de pago



Nota la figura representa el procedimiento de evaluación de la voluntad de pago

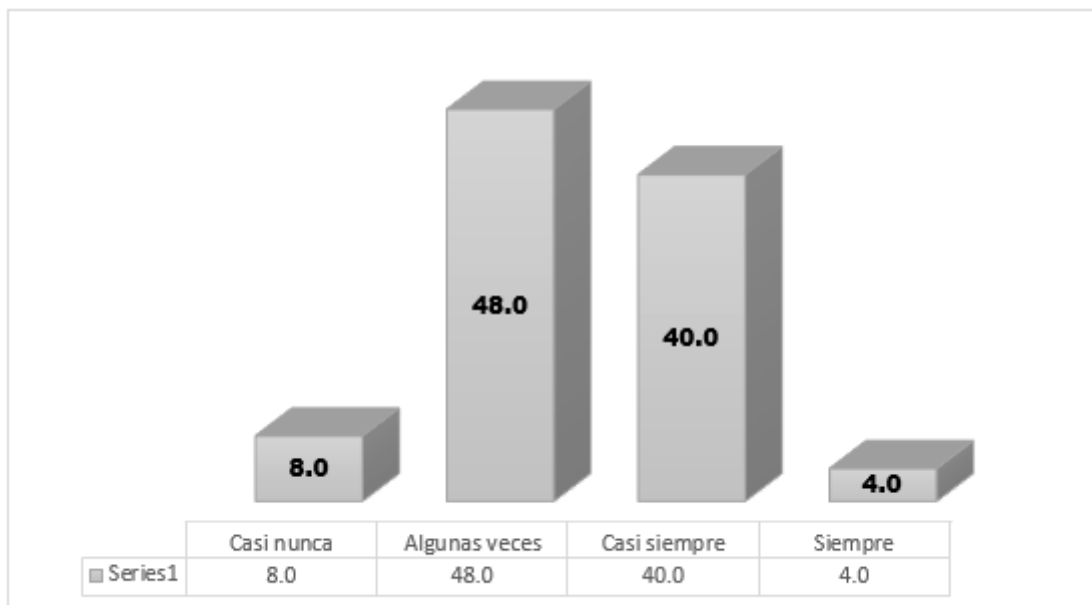
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre la evaluación de la voluntad de pago en la empresa sigue todos los procedimientos establecidos: respondieron casi nunca 12%; algunas veces 20%; casi siempre 44% y siempre 24%.

Ítem 04: Considera usted que el procedimiento para verificar el respaldo patrimonial de los clientes de la entidad financiera es el adecuado:

Figura 12

Procedimiento de verificación del respaldo patrimonial



Nota la figura representa el procedimiento de verificación del respaldo patrimonial

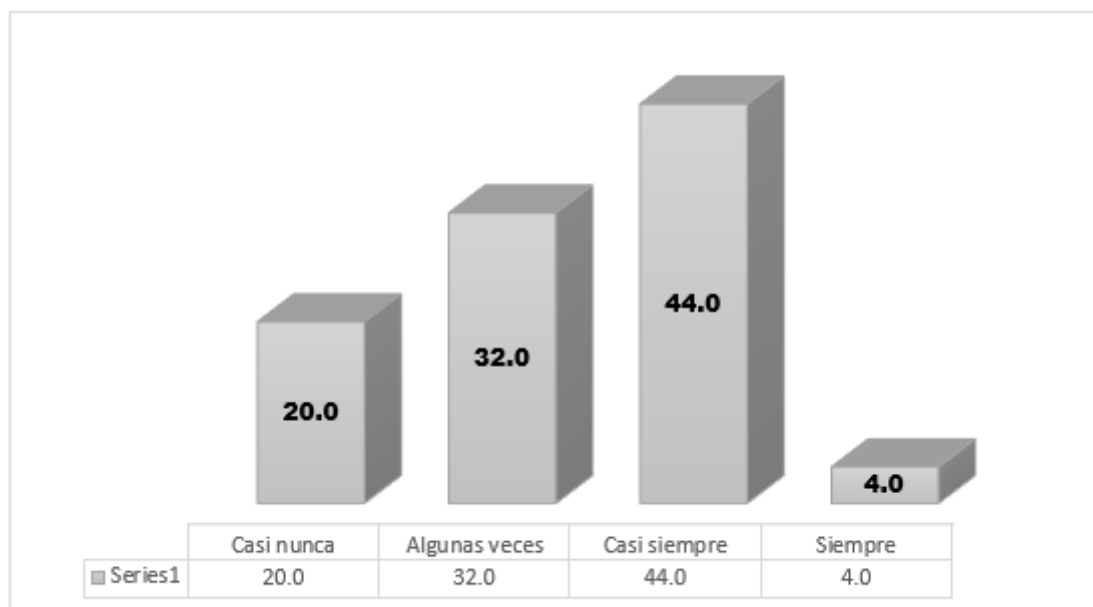
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre el procedimiento para verificar el respaldo patrimonial de los clientes de la entidad financiera es el adecuado: respondieron casi nunca 8%; algunas veces 48%; casi siempre 40% y siempre 4%.

Ítem 05: En su opinión es importante la revisión de la rotación de cuentas por pagar de los clientes de la entidad financiera:

Figura 13

Revisión de rotación de cuentas por pagar



Nota la figura representa la revisión de rotación de cuentas por pagar

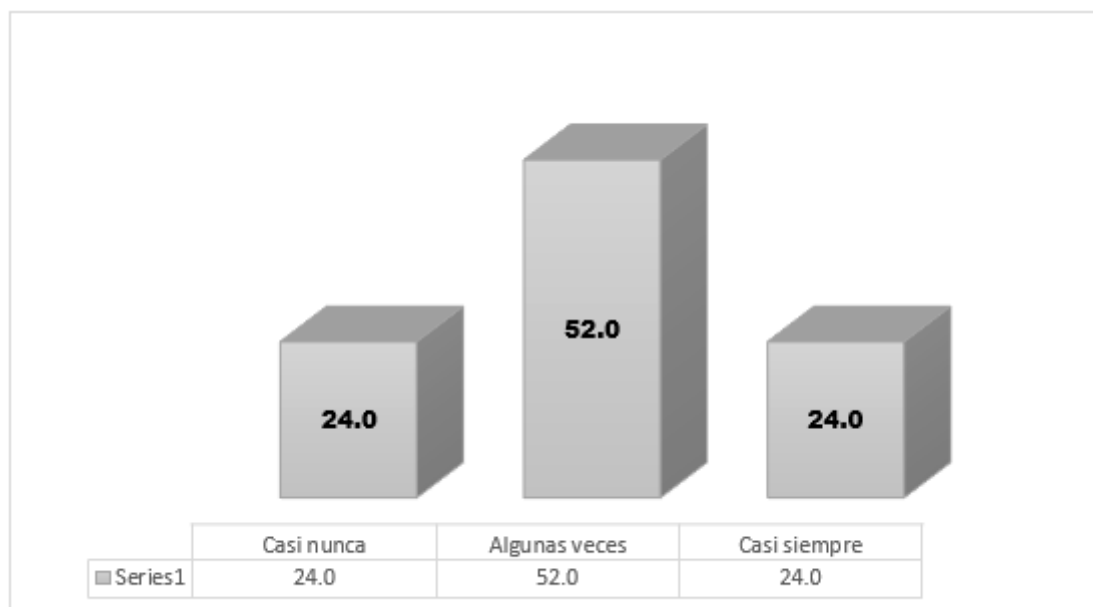
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre si es importante la revisión de la rotación de cuentas por pagar de los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 20%; algunas veces 32%; casi siempre 44% y siempre 4%.

Ítem 06: En su opinión es importante la revisión de la rotación de cuentas por cobrar de los clientes de la entidad financiera:

Figura 14

Revisión de rotación de cuentas por cobrar



Nota la figura representa la revisión de rotación de cuentas por cobrar

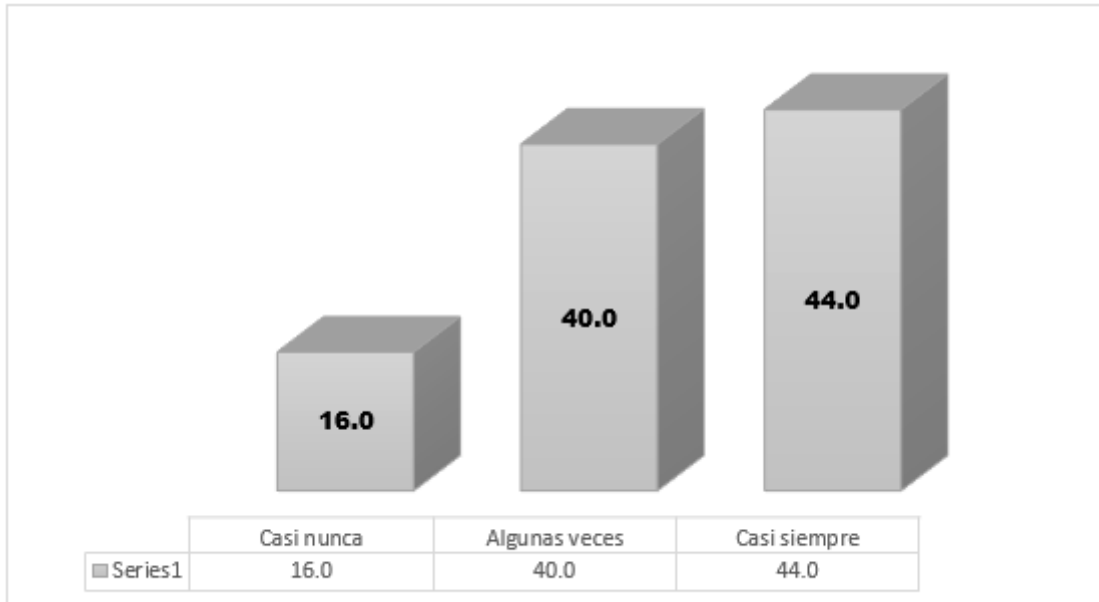
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre si es importante la revisión de la rotación de cuentas por cobrar de los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 24%; algunas veces 52% y casi siempre 24%.

Ítem 07: En su opinión es importante la revisión de la rotación de inventarios de los clientes de la entidad financiera:

Figura 15

Revisión de rotación de inventarios



Nota la figura representa la revisión de rotación de inventarios

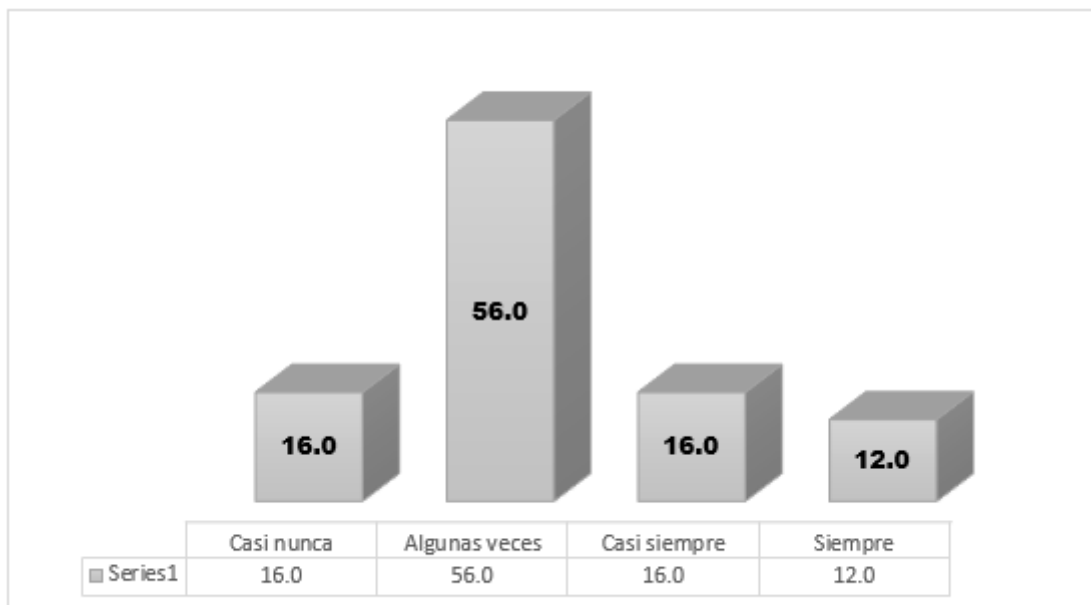
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre si es importante la revisión de la rotación de inventarios de los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 40% y casi siempre 44%.

Ítem 08: Es importante la revisión del nivel de endeudamiento de los clientes de la entidad financiera:

Figura 16

Nivel de endeudamiento de los clientes



Nota la figura representa el nivel de endeudamiento de los clientes

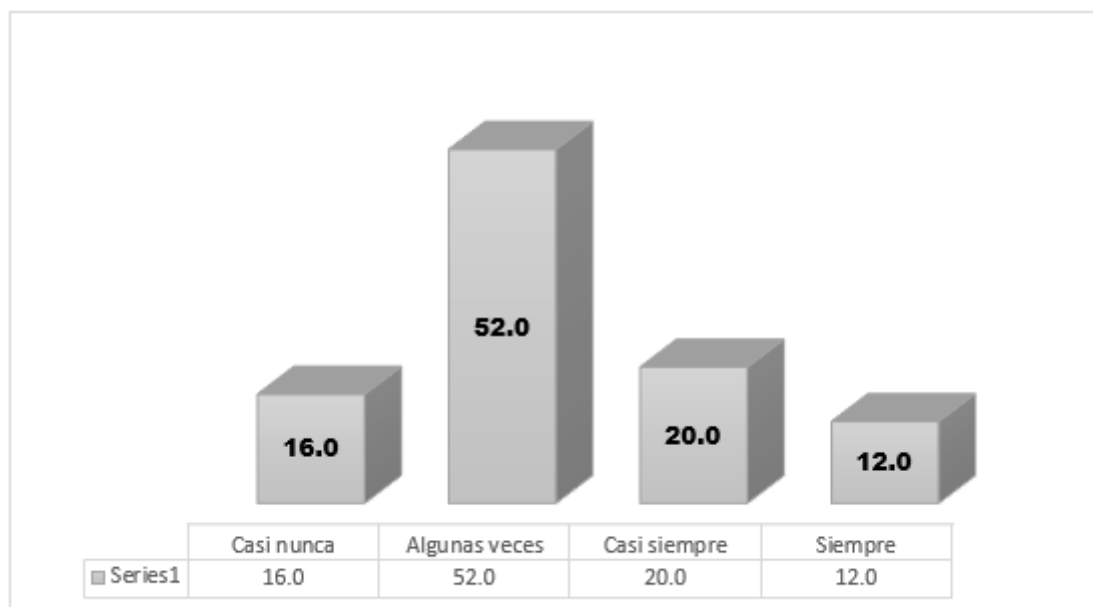
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre la revisión del nivel de endeudamiento de los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 56%; casi siempre 16% y siempre 12%.

Ítem 09: Es importante la revisión del análisis documental de los clientes de la entidad financiera:

Figura 17

Análisis documental de los clientes



Nota la figura representa el análisis documental de los clientes

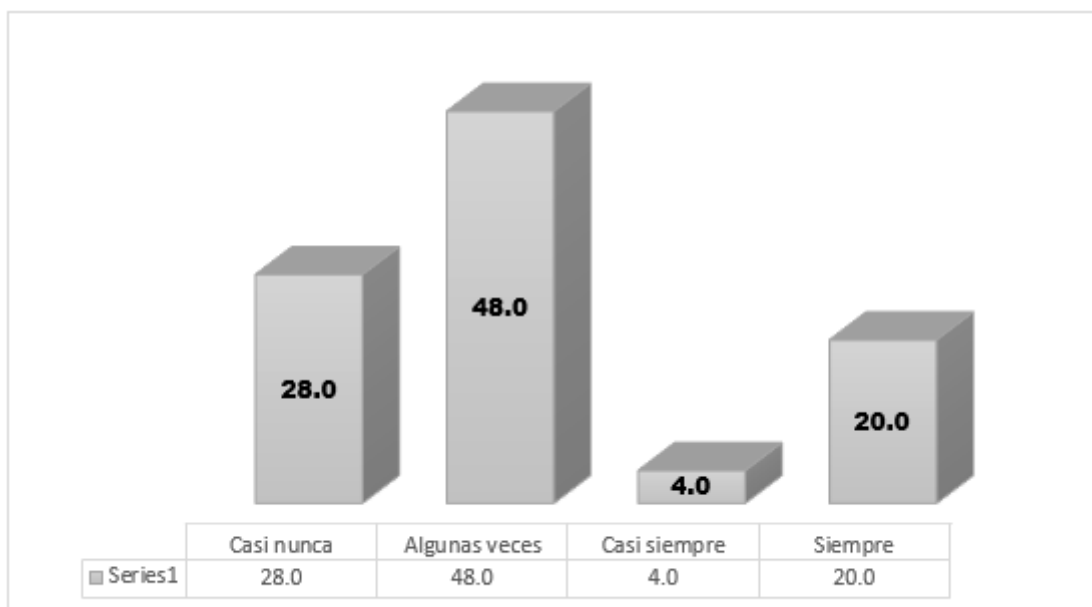
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre la revisión del análisis documental de los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 52%; casi siempre 20% y siempre 12%.

Ítem 10: Es importante la verificación física de los requisitos presentados por los clientes de la entidad financiera:

Figura 18

Verificación física de los requisitos presentados por los clientes



Nota la figura representa la verificación física de los requisitos presentados por los clientes

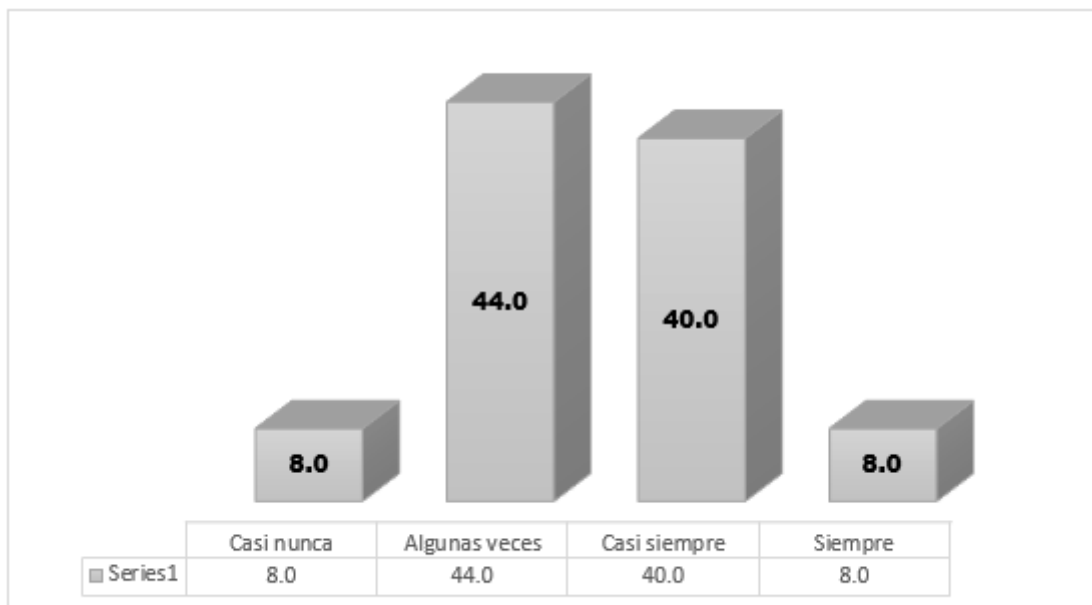
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre la verificación física de los requisitos presentados por los clientes de la entidad financiera: respondieron casi nunca 28%; algunas veces 48%; casi siempre 4% y siempre 20%.

Ítem 11: En su opinión el procedimiento que realiza la entidad financiera para ofrecer planes de pensiones es adecuado:

Figura 19

Procedimiento para ofrecer planes de pensiones



Nota la figura representa el procedimiento para ofrecer planes de pensiones

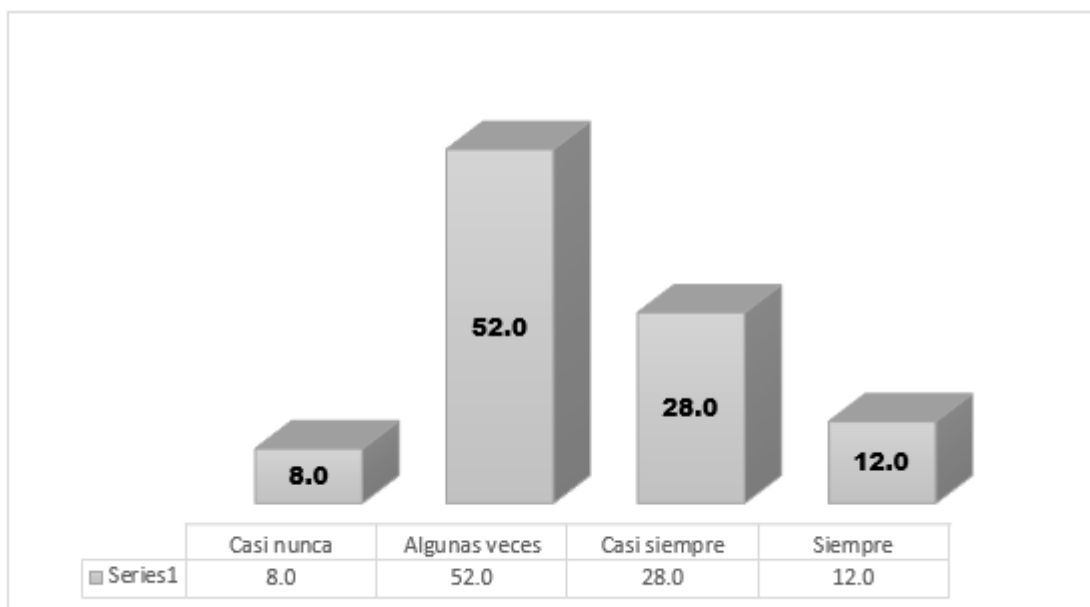
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre el procedimiento que realiza la entidad financiera para ofrecer planes de pensiones es adecuado: respondieron casi nunca 8%; algunas veces 44%; casi siempre 40% y siempre 8%.

Ítem 12: Cree usted que los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que apertura una cuenta de depósito a plazo fijo:

Figura 20

Costo de mantenimiento por depósito a plazo fijo



Nota la figura representa el costo de mantenimiento por depósito a plazo fijo

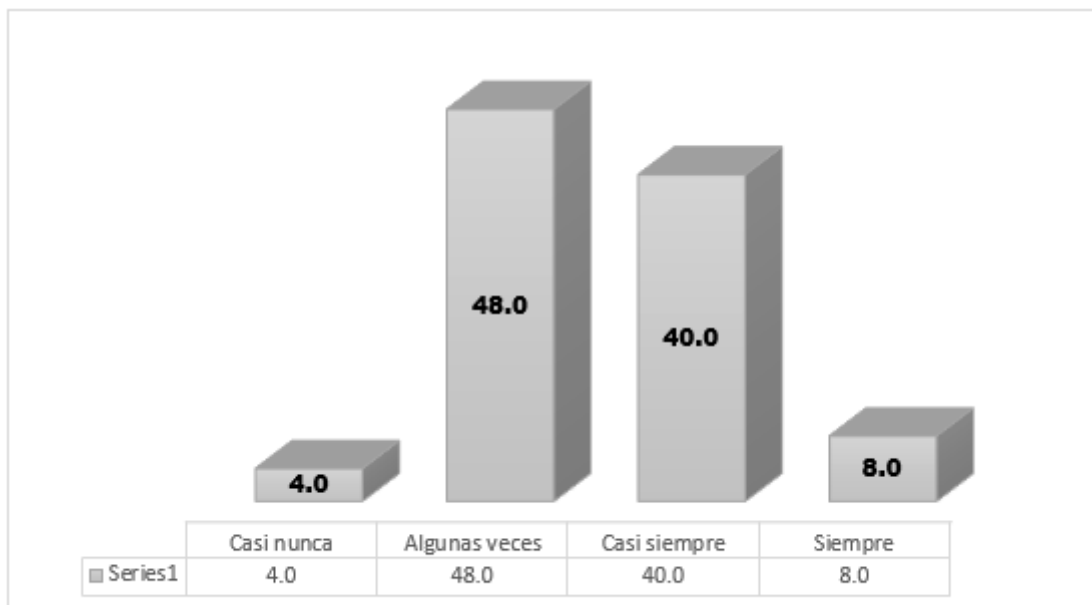
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que aperturan una cuenta de depósito a plazo fijo: respondieron casi nunca 8%; algunas veces 52%; casi siempre 28% y siempre 12%.

Ítem 13: Cree usted que los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que aperturan una cuenta de remuneraciones:

Figura 21

Costo de mantenimiento por cuenta de remuneraciones



Nota la figura representa el costo de mantenimiento por cuenta de remuneraciones

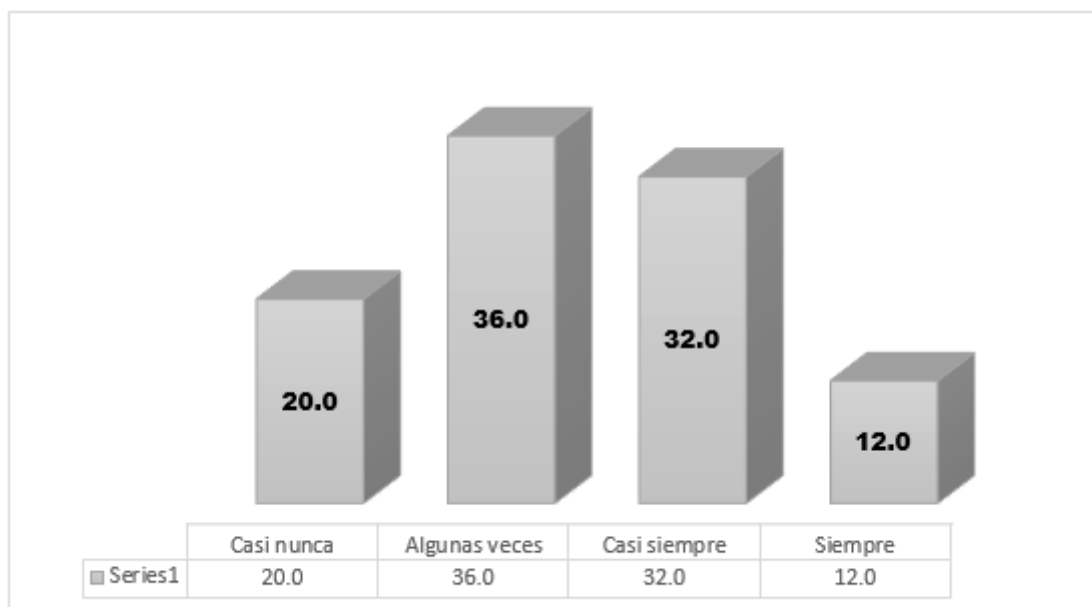
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre “los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que aperturan una cuenta de remuneraciones: respondieron casi nunca 4% algunas veces 48%; casi siempre 40% y siempre 8%.”

Ítem 14: Cree usted que los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que aperturan una cuenta de ahorros:

Figura 22

Costos de mantenimiento por apertura de cuentas de ahorros



Nota la figura representa los costos de mantenimiento por apertura de cuentas de ahorros

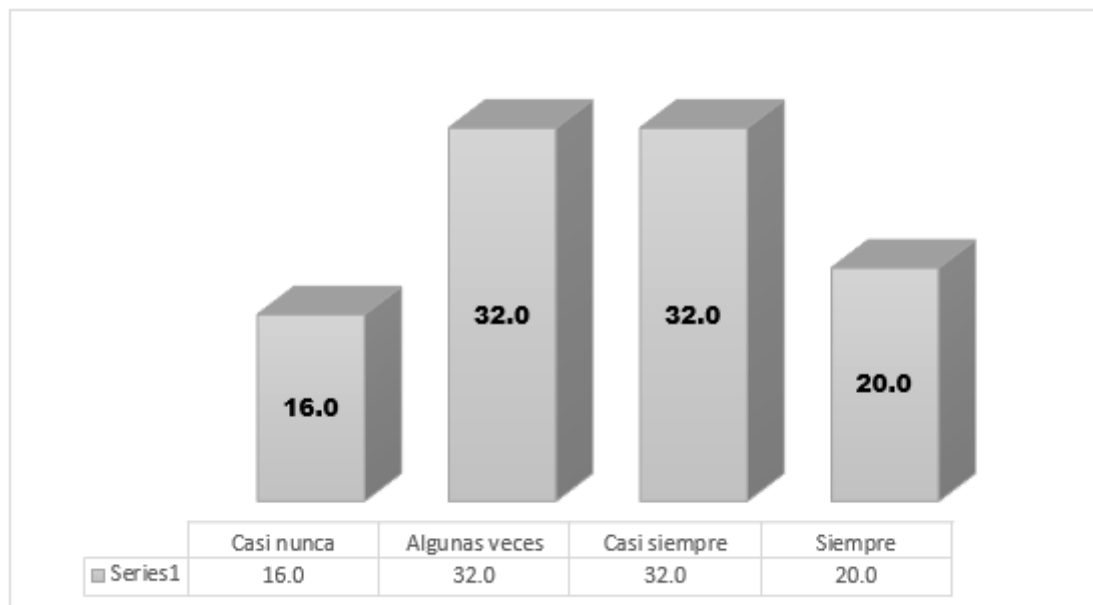
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre “los costos de mantenimiento influyen en la cantidad de personas que aperturan una cuenta de ahorros: respondieron casi nunca 20% algunas veces 36%; casi siempre 32% y siempre 12%.”

Ítem 15: Cree usted que los fondos de inversión que ofrece la entidad son los más adecuados y accesibles:

Figura 23

Fondos de inversión que ofrece la entidad



Nota la figura representa los fondos de inversión que ofrece la entidad

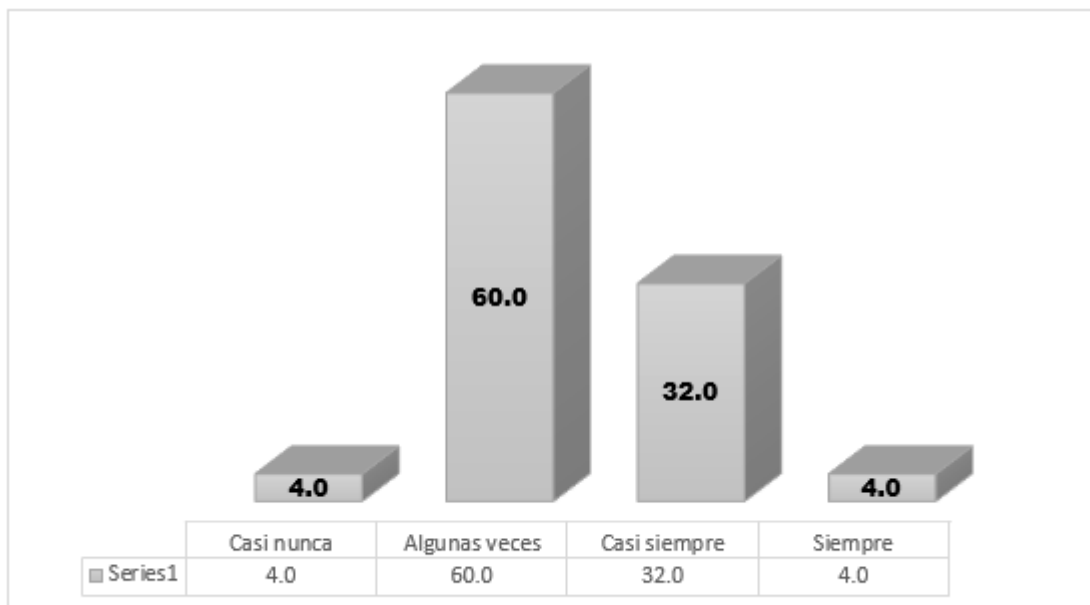
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre los fondos de inversión que ofrece la entidad son los más adecuados y accesibles: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 32%; casi siempre 32% y siempre 20%.

Ítem 16: Considera usted que los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de las acciones son suficientes:

Figura 24

Productos financieros de inversión por medio de acciones



Nota la figura representa los productos financieros de inversión por medio de acciones

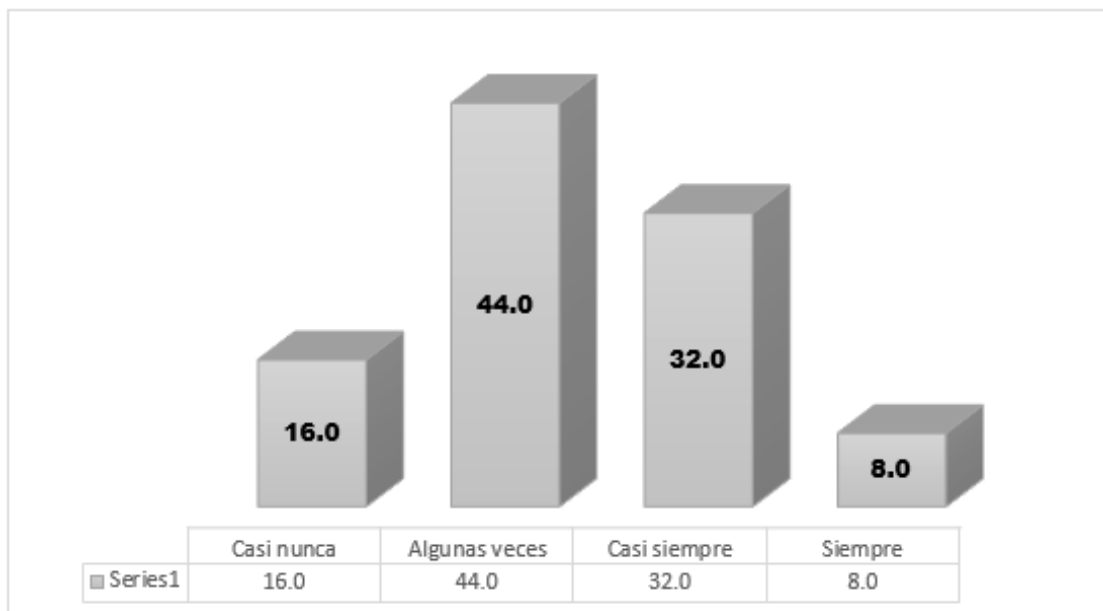
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de las acciones son suficientes: respondieron casi nunca 4%; algunas veces 60%; casi siempre 32% y siempre 4%.

Ítem 17: Considera usted que los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de bonos son suficientes:

Figura 25

Productos financieros de inversión por medio de bonos



Nota la figura representa los productos financieros de inversión por medio de bonos

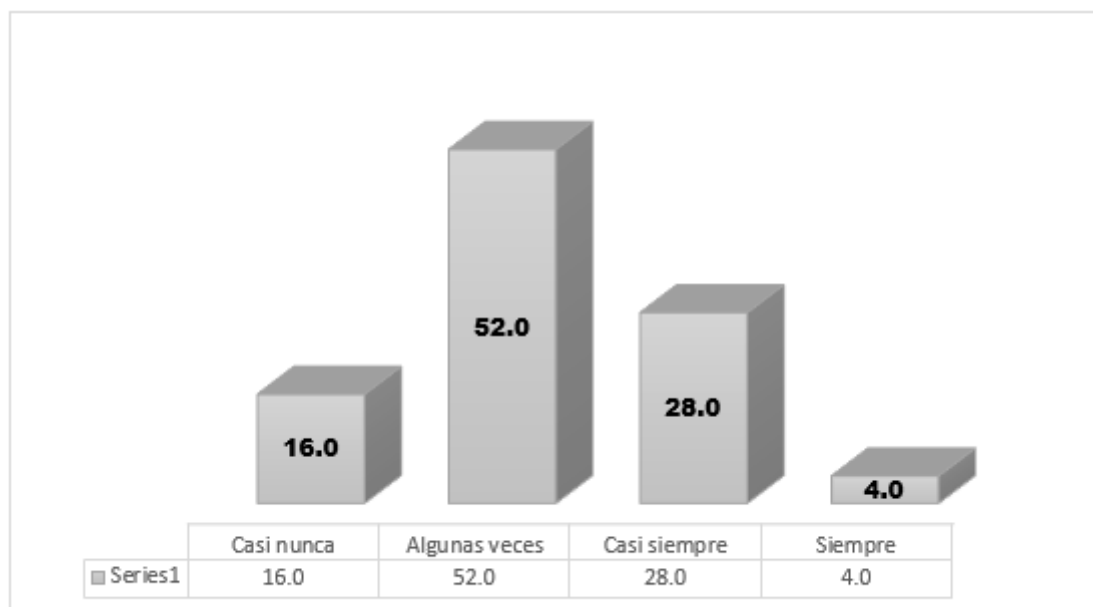
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de bonos son suficientes: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 44%; casi siempre 32% y siempre 8%.

Ítem 18: Considera usted que los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de las hipotecas son suficientes:

Figura 26

Productos financieros de inversión por medio de hipotecas



Nota la figura representa los productos financieros de inversión por medio de hipotecas

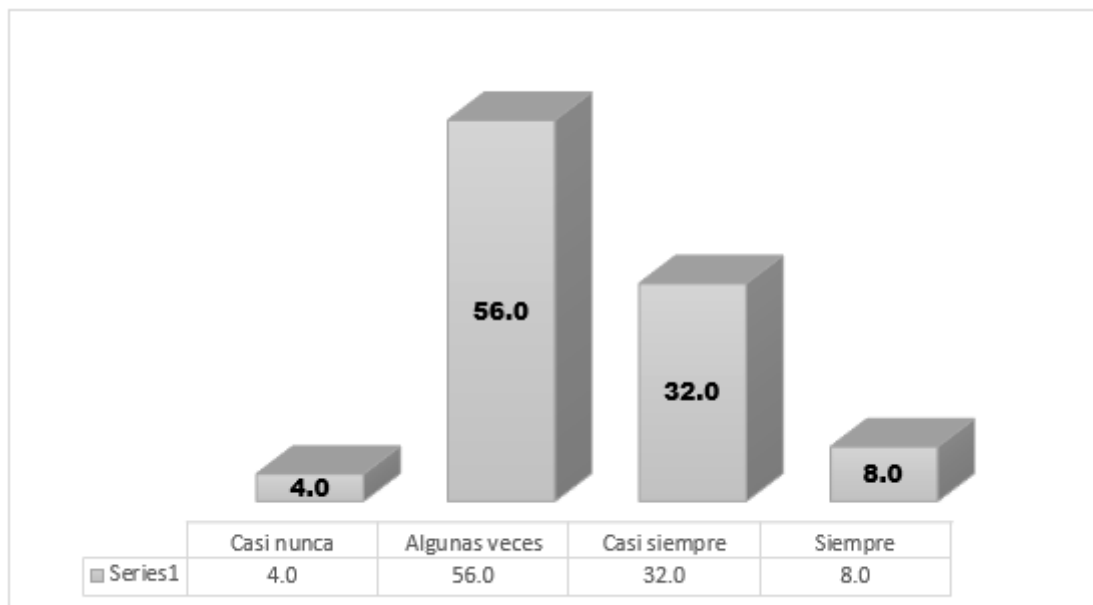
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre los productos financieros de inversión que obtiene la entidad por medio de las hipotecas son suficientes: respondieron casi nunca 16%; algunas veces 52%; casi siempre 28% y siempre 4%.

Ítem 19: En su opinión el procedimiento que realiza la entidad financiera para otorgar préstamos a sus clientes es el adecuado:

Figura 27

Procedimientos para otorgar préstamos



Nota la figura representa los procedimientos para otorgar préstamos

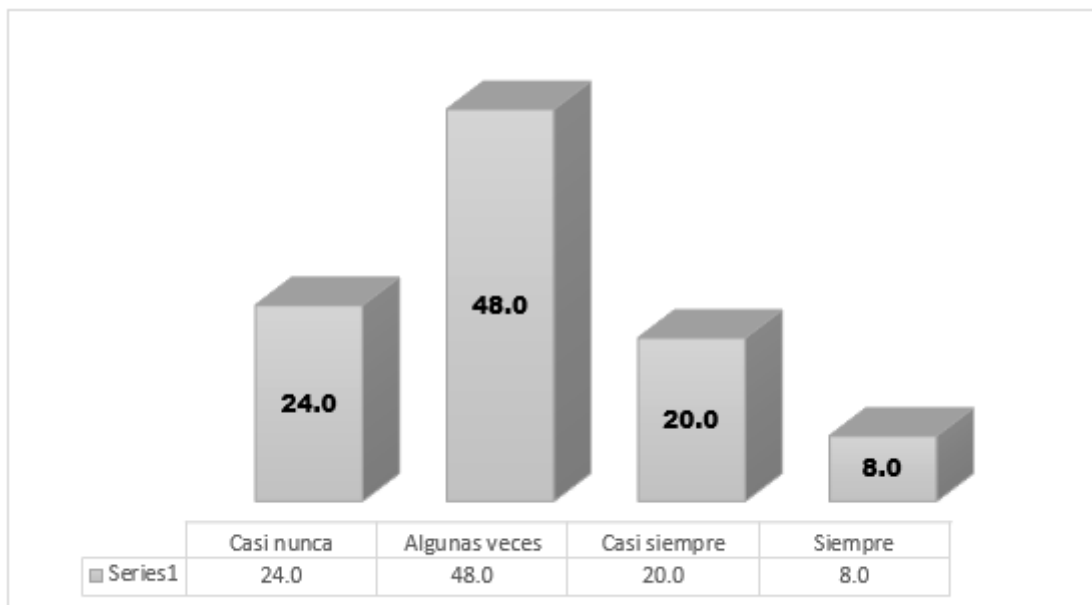
Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre el procedimiento que realiza la entidad financiera para otorgar préstamos a sus clientes es el adecuado: respondieron casi nunca 4%; algunas veces 56%; casi siempre 32% y siempre 8%.

Ítem 20: Considera usted que la entidad financiera otorga ofertas accesibles a los clientes para que obtengan una tarjeta de crédito:

Figura 28

Ofertas accesibles para obtener una tarjeta de crédito



Nota la figura representa las ofertas accesibles para obtener una tarjeta de crédito

Interpretación

De los 25 encuestados a la pregunta sobre la entidad financiera otorga ofertas accesibles a los clientes para que obtengan una tarjeta de crédito: respondieron casi nunca 24%; algunas veces 48%; casi siempre 20% y siempre 8%.

4.2. Discusión de resultados

Luego de que los trabajadores de la empresa financiera Interbank contestaron a las interrogantes que se les plantearon, dicha información fue procesado por medio del programa estadístico Spss25, donde el objetivo fue: "Determinar cómo el política de créditos influye en la oferta de productos financieros de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, 2020"; es por esa razón se realiza la prueba de confiabilidad para ello se utilizó el Alfa de Crombrach, obteniendo como resultado para la primera variable ($Rho = 0.704$) y para la segunda variable ($Rho = 0.621$), esto nos indica que la confiabilidad de las variables al tener una proximidad a 1 es positiva alta, por lo que el trabajo es considerado confiable y aceptable para ser aplicado.

Para ello consideramos a Rivera (2016) quien señala que la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste; por otro lado, Vilariño (2010) afirma que la política de crédito es un marco de referencia que se crea al interior de una empresa y que reúne los lineamientos a seguir en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito para el logro de los objetivos, en tal sentido las políticas de crédito se ven primero por la evaluación crediticia el cual está conformado por el historial crediticio; capacidad de pago; voluntad de pago y el respaldo patrimonial; en segundo caso se ve el carácter del cliente que está enfocado en la rotación de cuentas por cobrar y por pagar y la rotación de inventarios; finalmente se ve la garantía el cual se enfoca en el nivel de endeudamiento, análisis documental y la verificación física que le proporcionan a la entidad financiera Interbank.

En tal sentido podremos señalar que la política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, para corroborar la hipótesis general se tomó en consideración “el coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor de ($Rho=0.588$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada.” Para ello tomaremos en consideración a Aguilar (2019) quien define que los productos financieros son instrumentos que permiten ahorrar, invertir o financiar de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada cliente esté dispuesto a asumir; así mismo De Lara (2011) señala que los productos financieros sirven para atender y satisfacer la demanda de facilidades crediticias y servicios para las personas naturales y/o jurídicas; la oferta de productos financieros se ven primero por medio de P.F. de ahorro que está enfocado en el plan de pensiones, depósitos a plazo fijo, cuentas remuneradas y cuentas de ahorro; en segundo por medio de P.F. de inversión que está enfocado en fondos de inversión, acciones y bonos; finalmente se ve a través de P.F. de financiación que está enfocado en las hipotecas, préstamos y tarjetas de crédito.

Corroborado por: Ayala (2016) concluye que: una alternativa para mejorar la rentabilidad es la implementación y aplicación de políticas de créditos para la recuperación de cuentas por cobrar, además de que las políticas de crédito establecidas que estén mal implementadas ocasionaran un alto índice de morosidad y en algunos casos la pérdida de la deuda lo que afectara en gran medida con los resultados de la empresa por lo que es necesario fortalecer la oficina de cobranzas orientados a las políticas de crédito; Alfaro (2016) “concluye que el nivel de conocimiento y de eficiencia de las políticas de crédito en la institución es importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales y

que en muchos casos el incumplimiento se debe a la falta de tiempo y en segundo lugar al desconocimiento de éstas en este sentido los asesores comerciales deben de contar con las herramientas adecuadas para efectuar el procedimiento adecuado para la recuperación de la deuda”; así también Pacheco y Valencia (2016) concluye que el proceso, método y forma como se evalúan los créditos influye en los niveles del índice de morosidad, además que existen deficiencias que contribuyen al incremento de la mora en la evaluación financiera del crédito siendo el principal la poca anticipación que dan los analistas respecto al futuro del cliente y por ende de la obligación con la entidad; no se realizan análisis comparativos de la situación financiera lo que impide mostrar una proyección sustentada.

Por otro lado, podemos señalar que la política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de ahorro de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, para corroborar la hipótesis específica 1 se tomó en consideración el coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor de ($Rho=0.786$) lo que nos indica que hay una correlación positiva alta. Para ello tomaremos en consideración a Barandiarán (2021) quien señala que los productos financieros de ahorro son aquellos que en los que inviertes tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una TAE (remuneración) muy pequeña, aunque es bien es cierto que algo de dinero ganas y que nunca vas a perder con estos productos, si la inflación es alta puede que estés perdiendo poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes son las cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos.

Corroborado por: Laura (2018) concluye que las políticas de crédito y cobranzas es la mejor alternativa para incrementar la liquidez, a través de la implementación de las políticas recién establecidas, se busca proporcionar apoyo al personal en la toma de decisiones y en la gestión efectiva de sus labores, lo que se traducirá en una reducción de la morosidad de aquellos clientes que no cumplen con los pagos. de manera puntual; Lozano (2018) concluye que los puntos más importantes de las políticas de créditos son las siguientes: son pautas importantes que deben de conocer todos los trabajadores de la institución para poder ejercer bien sus labores, finalmente se recomienda que se debe de conocer, cumplir y aplicar las políticas de créditos que están establecidas, porque el alto índice de morosidad, las irregularidades que se gestionen en la institución pueden conllevar a una supervisión por parte de la entidad Supervisora de Banca y Seguros perjudicando así a la empresa; Quispe (2019) concluye que en varias ocasiones la evaluación crediticia presenta deficiencias importantes en la políticas de créditos para una buena evaluación, los cuales son: no recaudar información del total de ingresos y gastos, el balance y estado de resultado no se encuentre actualizados, además, que la evaluación cuantitativa de la cartera en mora existe una evaluación de crédito deficiente en la presentación de los siguientes documentos: estado de situación financiera, la capacidad de pago mediante la presentación del estado de resultados.

Por otro lado, podemos señalar que la política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de inversión de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, para corroborar la hipótesis específica 2 donde se tomó en consideración el coeficiente de correlación de

Spearman, donde se obtuvo un valor de ($Rho=0.667$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada.

Para ello tomaremos en consideración a Beltrán (2013) quien señala que los productos financieros de inversión es donde los ahorros tienen un poder adquisitivo, es decir, obtienen una rentabilidad superior a la inflación por lo tanto podemos perder parte del capital invertido, algo mucho más difícil que ocurra en los productos de ahorro, donde el riesgo es muy bajo.

Corroborado por: López (2017) concluye que la accesibilidad de los productos financieros en razón a que los intereses son determinantes en la toma de decisiones de los solicitantes además que la relación que existe entre los productos financieros y la captación de clientes es significativa puesto que a poca accesibilidad de los clientes existe una baja tasa de captación; Cumpa (2019) concluye que las políticas de crédito bien definidas y aplicadas de la manera adecuada son de gran importancia y que estas deben de estar enfocadas en la verificación del domicilio actualización de referencias, actividad económica elementos que serán de gran apoyo al momento de efectuar las acciones de recuperación de la deuda, lo que fortalecerá a la entidad; Medina (2018) concluye que el diseño de una propuesta de política de créditos es importante para minimizar los riesgos crediticios y facilita un procedimiento de cobranza exitoso y que esta debe de estar alineado a los objetivos y al enfoque organizacional, enfocado a las siguientes etapas que son análisis y evaluación del crédito, otorgamiento del crédito, recuperación de la cartera, cartera con morosidad y cobro judicial.

Por otro lado, podemos señalar que la política de créditos influye significativamente en la oferta de productos financieros de financiación de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, para corroborar la hipótesis específica 3 donde: se tomó en consideración el coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor de ($Rho=0.637$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada. Para ello tomaremos en consideración a Barandiarán (2021) quien señala que los productos de financiación ofrecen a los consumidores de estos productos un dinero que tienen que devolver con unos intereses, lo más importante de estos productos son la TAE y el tiempo de duración del contrato.

Corroborado por: Guillén (2017) concluye que los factores internos son esenciales para el desarrollo correcto de la gestión del crédito y el de cobranza en este sentido los colaboradores de la empresa que tienen a su cargo las funciones inherentes al crédito y la cobranza deben de estar bien estructurados para que de esta manera se logre cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa; Tirado (2015) concluye que es importante la capacitación continua sobre temas financieros lo que permite fortalecer las aplicación de las políticas de crédito lo cual optimizar los procedimiento para la recuperación de la cuentas por cobrar asegurándose que la empresa cuenta con la liquidez necesaria para hacer frente con sus obligaciones con terceros.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de crédito	0.625	25	0.000
Oferta de productos financieros	0.710	25	0.000

Nota la tabla representa la prueba de normalidad de las unidades de estudio

Interpretación

Como el tamaño de muestra no es mayor a 50 datos usamos la prueba Shapiro-Wilk. De los resultados obtenidos se observa que la significación tanto para la variable 01 políticas de crédito y sus dimensiones: evaluación crediticia, carácter del cliente y garantía; y la variable 02 oferta de productos financieros y sus dimensiones: productos financieros de ahorro, productos financieros de inversión y productos financieros de financiación; no son normales debido a que el resultado de la significación que se obtuvo es $0,00 < 0,05$ por lo tanto indicamos que se acepta la hipótesis alterna, y para calcular el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6*Tablas cruzadas de la hipótesis general*

			Oferta de productos			Total
			financieros			
			Malo	Regular	Bueno	
Políticas de crédito	Regular	Recuento esperado	0.6	6.0	8.4	15.0
	Bueno	Recuento esperado	0.4	4.0	5.6	10.0
Total		Recuento esperado	1.0	10.0	14.0	25.0

Nota la tabla representa la tabla cruzada de la hipótesis general

Interpretación

La tabla cruzada respecto a las políticas de crédito y la oferta de productos financieros: que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 25 que equivale a la cantidad de encuestados, donde 15 encuestados manifestaron que es regular y 10 que es bueno.

Tabla 7*Medidas simétricas de la hipótesis general*

		Oferta de productos financieros
Políticas de crédito	Correlación de Spearman	,588**
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	25

Nota la tabla representa las medidas simétricas de la hipótesis general

Interpretación

De acuerdo a los resultados que obtuvieron en el presente estudio y obtener el grado de correlación existente de acuerdo a las dos variables: políticas de crédito y oferta de productos financieros, obteniendo como resultado un valor de $Rho=0.588$ lo que nos señala que las variables de estudio indicadas tienen una correlación positiva moderada en el presente trabajo de investigación, así también el valor de sig. es $0.003 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla 8*Tablas cruzadas de la hipótesis específica 1*

			Oferta de productos financieros de ahorro			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Políticas de crédito	Regular	Recuento esperado	0.6	5.4	9.0	15.0
	Bueno	Recuento esperado	0.4	3.6	6.0	10.0
Total		Recuento esperado	1.0	9.0	15.0	25.0

Nota la tabla representa la tabla cruzada de la hipótesis específica 1

Interpretación

La tabla cruzada de las políticas de crédito y la oferta de productos financieros de ahorro “que se mide mediante la escala Likert demuestra un recuento esperado de 25 que equivale a la cantidad de encuestados, donde 15 encuestados manifestaron que es regular y 10 que es bueno.

Tabla 9*Media simétricas de la hipótesis específica 1*

		Oferta de productos financieros de ahorro
Políticas de crédito	Correlación de Spearman	,786**
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	25

Nota la tabla representa las medidas simétricas de la hipótesis específica 1

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos y obtener el grado de correlación existente de acuerdo a las dos variables: políticas de crédito y oferta de productos financieros de ahorro, se obtuvo como resultado un valor de $Rho=0.786$ lo que nos señala que las variables de estudio indicadas tienen una correlación positiva alta en el presente trabajo de investigación, así también el valor de sig. es $0.002 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla 10*Tablas cruzadas de la hipótesis específica 2*

		Productos financieros de inversión		Total	
		Regular	Bueno		
Políticas de crédito	Regular	Recuento esperado	9.0	6.0	15.0
	Bueno	Recuento esperado	6.0	4.0	10.0
Total		Recuento esperado	15.0	10.0	25.0

Nota la tabla representa la tabla cruzada de la hipótesis específica 2

Interpretación

La tabla cruzada de las políticas de crédito y la oferta de productos financieros de inversión “que se mide la escala Likert demuestra un recuento esperado de 25 que equivale a la cantidad de encuestados, donde 15 encuestados manifestaron que es regular y 10 que es bueno.

Tabla 11*Medias simétricas de la hipótesis específica 2*

		Oferta de productos financieros de inversión
Políticas de crédito	Correlación de Spearman	,667**
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	25

Nota la tabla representa las medidas simétricas de la hipótesis específica 2

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos: de investigación y obtener el grado de correlación existente de acuerdo a las dos variables: políticas de crédito y oferta de productos financieros de inversión, obteniendo un valor de $Rho=0.667$ lo que nos señala que las variables de estudio indicadas tienen una correlación positiva moderada en el presente trabajo de investigación, así también el valor de sig. es $0.002 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla 12*Tablas cruzadas de la hipótesis específica 3*

		Oferta de productos financieros de financiación			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Políticas de crédito	Regular	Recuento esperado	0.6	5.4	9.0	15.0
	Bueno	Recuento esperado	0.4	3.6	6.0	10.0
Total		Recuento esperado	1.0	9.0	15.0	25.0

Nota la tabla representa la tabla cruzada de la hipótesis específica 3

Interpretación

La tabla cruzada de las políticas de crédito y la oferta de productos financieros de financiación que se mide la escala Likert demuestra un recuento esperado de 25 que equivale a la cantidad de encuestados, donde 15 encuestados manifestaron que es regular y 10 que es bueno.

Tabla 13*Medidas simétricas de la hipótesis específica 3*

		Oferta de productos financieros de financiación
Políticas de crédito	Correlación de Spearman	,637**
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	25

Nota la tabla representa las medidas simétricas de la hipótesis específica 3

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos: de investigación y obtener el grado de correlación existente de acuerdo a las dos variables: políticas de crédito y oferta de productos financieros de financiación, obteniendo un valor de $Rho=0.637$ lo que nos señala que las variables de estudio indicadas tienen una correlación positiva moderada en el presente trabajo de investigación, así también el valor de sig. es $0.002 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio podremos concluir que las políticas de crédito influyen significativamente en las ofertas de productos financieros en 0.003 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, esto se determinó mediante la correlación de Spearman donde dio un valor de ($Rho=0.588$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada; en tal sentido mientras que la entidad financiera tenga bien implementado sus políticas de crédito se verá reflejado en las ofertas de productos financieros que ofrezcan a los clientes que lo soliciten.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio podremos concluir que las políticas de crédito influyen significativamente en las ofertas de productos financieros de ahorro en 0.002 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, esto se determinó mediante la correlación de Spearman donde dio un valor de ($Rho=0.786$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada; o que nos indica que hay una correlación positiva moderada; en tal sentido mientras que la entidad financiera tenga bien implementado sus políticas de crédito se verá reflejado en las ofertas de productos financieros de ahorro que ofrezcan a los clientes que lo soliciten.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio podremos concluir que las políticas de crédito influyen significativamente en las ofertas de productos financieros de inversión en 0.002 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, esto se determinó mediante la correlación de Spearman donde dio un

valor de ($Rho=0.667$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada; o que nos indica que hay una correlación positiva moderada; en tal sentido mientras que la entidad financiera tenga bien implementado sus políticas de crédito se verá reflejado en las ofertas de productos financieros de inversión que ofrezcan a los clientes que lo soliciten.

4. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio podremos concluir que las políticas de crédito influyen significativamente en las ofertas de productos financieros de financiación en 0.002 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, esto se determinó mediante la correlación de Spearman donde dio un valor de ($Rho=0.637$) lo que nos indica que hay una correlación positiva moderada; o que nos indica que hay una correlación positiva moderada; en tal sentido mientras que la entidad financiera tenga bien implementado sus políticas de crédito se verá reflejado en las ofertas de productos financieros de financiación que ofrezcan a los clientes que lo soliciten.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los ejecutivos de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, mejorar sus políticas crediticias, así los mismos puedan capacitar a sus trabajadores para que ellos puedan ofrecer los productos financieros que otorga la entidad y así poder evitar cualquier tipo de riesgo.
2. Se recomienda a los ejecutivos de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, mejorar sus políticas crediticias, así los mismos puedan capacitar a sus trabajadores para que ellos puedan ofrecer los productos financieros de ahorro que otorga la entidad y así poder evitar cualquier tipo de riesgo.
3. Se recomienda a los ejecutivos de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, mejorar sus políticas crediticias, así los mismos puedan capacitar a sus trabajadores para que ellos puedan ofrecer los productos financieros de inversión que otorga la entidad y así poder evitar cualquier tipo de riesgo.
4. Se recomienda a los ejecutivos de la entidad financiera Interbank de la agencia del Cusco, mejorar sus políticas crediticias, así los mismos puedan capacitar a sus trabajadores para que ellos puedan ofrecer los productos financieros de financiación que otorga la entidad y así poder evitar cualquier tipo de riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Gualda, S. (2019). *Problemática actual de los productos financieros complejos*. Barcelona: JM Bosch.
- Alfaro Polo, J. M. (2016). *Las políticas de crédito y su incidencia en la situación económica y financiera de financiera confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/326/alfaro_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, P. (2012). *Productos financieros y alternativas de financiación*. https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf
- Ayala Baño, G. F. (2016). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Financredi del Cantón Ambato periodo 2014. [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniera Financiera]*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20117/1/T3502ig.pdf>
- Banco de Comercio. (2019). *¿Que es el historial crediticio?* <https://www.bancomercio.com/parati/categoria/que-es-el-historial-crediticio/1134/c-1134>
- Barandiarán, A. (2021). *Qué son los productos de ahorro*. <https://economiaresponsable.com/finanzas/productos-financieros-que-son-y-tipos/>
- Beltran, A. (2013). *Tipos de productos financieros*. <https://www.iahorro.com/ahorro/productos-financieros/tipos-de-productos-financieros-que-existen.html#>
- Bujan Perez, A. (2018). *Productos de financiación*. <http://www.encyclopediainanciera.com/financiacion.htm>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigacion Cientifica* (Vol. 2da Edicion). Lima Peru: San Marcos.
- Clauso Garcia, A. (2017). *Análisis documental: el análisis formal*.
- Cumpa Zavaleta, J. J. (2019). *Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017. [Tesis de Título*

- Profesional de Contador Público*]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Lara Haro, A. (2011). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. Mexico: Editorial Limusa.
- Granados, R. (2008). *Gerencia y nuevas opciones de negocio*. Lima: UDEGRAF.
- Guillén Cabezas, S. M. (2017). *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil*. [Tesis de Título Profesional de Ingeniería Comercial]. Milagro-Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3246/TE SIS%20SANDRO%20GUILLEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. México: Editorial Mc Grawll Hill Education.
- Laura Flores, L. R. (2018). *El sistema de políticas crediticias y la liquidez en la agencia de publicidad Genimag Design Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Título Profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.]. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27338/1/T4200i.pdf>
- Leaven, L. A., & Peebles, D. (2017). *Inventory management applications for healthcare supply chains*. *International Journal of Supply Chain Management*.
- López Linares, F. (2017). *Productos financieros y su influencia en la captación de clientes, C.M.A.C- Piura Sac. - Nueva Cajamarca, año 2016*. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]. Moyobamba: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10326/lopez_l_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano Melendez, J. M. (2018). *Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: caso empresa caja Arequipa Agencia Cañete, 2017*. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]. Cañete-Lima: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8913/POLITICAS_CREDITO_RIESGO_JESSICA_MEDALITH_LOZANO_MELENDEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Marco Sanjuán, F. J. (2018). *Cuentas a cobrar*. <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Medina Llatas, D. L. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1556/Deisi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Méndez, D. (2019). *Producto financiero*. <https://numdea.com/producto-financiero.html>
- Pacheco Guerrero, I. R., & Valencia Pareja, E. H. (2016). *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal Espinar de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco periodo 2013. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]*. Cusco – Perú: Universidad Andina del Cusco. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3319/1/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Quispe Abarca, R. S. (2019). *Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo-2018. [Tesis de Título Profesional de Contador Público]*. Cusco-Perú: Universidad Andina del Cusco. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2942/1/Rocio_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Rivera, T. (2016). *Políticas de Crédito*. Mexico: Universidad Abierta Interamericana.
- Ryner, B. D. (2014). *he cosmopolitical economies of the merchant of Venice and a new way to pay old debts*. Renaissance Drama,.
- Salazar López, B. (2016). *Análisis de la capacidad de pago*. <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Sánchez Galán, J. (2020). *Capacidad de Endeudamiento*. <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-endeudamiento.html>
- SBS. (2020). *Cuenta de ahorros*. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/depositos-y-ahorros/cuentas-de-ahorro>

- SBS. (2020). *Tipos de depósitos*. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/depositos-y-ahorros/cuenta-de-plazo-fijo>
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia a en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. [Tesis para optar el Título Profesional de Economista]*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Vilariño, A. (2010). *La gestión del riesgo de crédito*. *MVD Consultores*.

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina del repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes