UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

Impacto del riesgo crediticio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco el 2017

Asesor

CPC. Chacón Hinojosa, Ignacio

Autores:

Gutierrez Aquino, Olga

Ronco Sota, Rossmery Maribel

Para optar el Título Profesional de:

Contador (a) Público

Cusco - Cusco - Perú

2023

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° 021-2023-UTEA-FCJCS-EPC-AB.
(fecha: 02.06.2023)

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

- ✓ **Mag. Fanny MOLERO CASTRO** — **PRESIDENTE**
- ✓ **Mag. Marco Antonio GASTAÑAGA GUDIEL** — **PRIMER JURADO**
- ✓ **CPC. Nestor German RAMOS HUANCA** — **SEGUNDO JURADO**

El (la) postulante al **TITULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

Don(ña): **GUTIERREZ AQUINO, Olga** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Titulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.

MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**

INTITULADA: "IMPACTO DEL RIESGO CREDITICIO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA MICROFINANCIERA CREDIALFA S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO EL 2017".

Habiendo aprobado con la nota de: **QUINCE (15)**

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° **393.**

Fecha de emisión: 26 de febrero del año 2024

.....
Mag. Fanny MOLERO CASTRO
PRESIDENTE

.....
Mag. Marco Antonio GASTAÑAGA GUDIEL
PRIMER JURADO

.....
CPC. Nestor German RAMOS HUANCA
SEGUNDO JURADO

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° 021-2023-UTEA-FCJCS-EPC-AB.
(fecha: 02.06.2023)

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

- ✓ **Mag. Fanny MOLERO CASTRO** — **PRESIDENTE**
- ✓ **Mag. Marco Antonio GASTAÑAGA GUDIEL** — **PRIMER JURADO**
- ✓ **CPC. Nestor German RAMOS HUANCA** — **SEGUNDO JURADO**

El (la) postulante al **TITULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

Don(ña): **RONCO SOTA, Rossmery Maribel** 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: "IMPACTO DEL RIESGO CREDITICIO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA MICROFINANCIERA CREDIALFA S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO EL 2017".

Habiendo aprobado con la nota de: **QUINCE (15)**

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° **393.**

Fecha de emisión: 26 de febrero del año 2024

.....
Mag. Fanny MOLERO CASTRO
PRESIDENTE

.....
Mag. Marco Antonio GASTAÑAGA GUDIEL
PRIMER JURADO

.....
CPC. Nestor German RAMOS HUANCA
SEGUNDO JURADO

Impacto del riesgo crediticio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco el 2017.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	23%	3%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Ronco Sota, Rossmery Maribel
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	45954120
URL ORCID		
Apellidos y nombres	:	Gutierrez Aquino, Olga
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	46041623
URL ORCID		
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	CPC. Chacón Hinojosa, Ignacio
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	23818264
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-5908-8527
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 2018 – mayo 2023
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de originalidad	:	23%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, porque es el ser superior que alumbra nuestro camino siendo la máxima expresión de fe que ha hecho posible lograr los objetivos trazados, y por permitirnos haber llegado hasta este momento muy importante de formación profesional; y a nuestros padres por sus esfuerzos que hicieron posible este logro, por el apoyo brindado durante muchos años de estudio y por el sacrificio realizado para hacer realidad nuestros sueños de ser profesionales

Las alumnas

Agradecimiento

A nuestra casa de estudios la Universidad Tecnológica de los Andes, al CPC. Ignacio Chacón Hinojosa quien de manera incondicional nos brindó sus conocimientos y asesoramiento durante el desarrollo de nuestra tesis.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por haber contribuido en la realización del trabajo de investigación, por sus consejos y orientaciones para sacar adelante esta tesis.

Agradecemos a nuestras familias por su comprensión, respaldo espiritual y moral, así como por los valores inculcados que nos han permitido completar nuestros estudios universitarios y nos han motivado a seguir avanzando.

A todas las personas que de alguna u otra forma han contribuido en la elaboración de la tesis.

Las alumnas

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Impacto del riesgo crediticio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco el 2017”, teniendo como objetivo general: “Describir como el riesgo crediticio influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017”. La investigación llevada a cabo, empleó una metodología de carácter básico, utilizando el método deductivo y adoptando un enfoque cuantitativo. Optó por un diseño no experimental de tipo transversal. La población objeto de estudio comprendió a los empleados de la microfinanciera Credialfa S.A.C, y la muestra se conformó por 30 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario. Además, se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos recolectados durante la investigación

Como resultado de este estudio, se llegó a la conclusión de que el riesgo crediticio tiene un impacto en el logro de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. ubicada en la ciudad de Cusco en el año 2017.

Palabras clave: Riesgo crediticio, objetivos estratégicos, voluntad de pago, capacidad de pago, respaldo patrimonial.

Abstract

This research work entitled “Impact of credit risk on the fulfillment of the strategic objectives of the microfinance company CREDIALFA S.A.C. in the city of Cusco in 2017", having as a general objective: "Describe how credit risk influences the fulfillment of strategic objectives in the microfinance company CREDIALFA S.A.C. of the city of Cusco in 2017.” The research carried out used a basic methodology, using the deductive method and adopting a quantitative approach. He opted for a non-experimental cross-sectional design. The population under study included the employees of the microfinance company Credialfa S.A.C, and the sample was made up of 30 workers. The technique used was the survey, using a questionnaire as an instrument. In addition, the statistical program SPSS version 25 was used to process the data collected during the research.

As a result of this study, it was concluded that credit risk has an impact on the achievement of strategic objectives in the microfinance company CREDIALFA S.A.C. located in the city of Cusco in 2017.

Keywords: Credit risk, strategic objectives, willingness to pay, payment capacity, equity support.

Índice

Portada i
Acta de sustentación ii
Reporte de similitud iv
Metadatos v
Dedicatoria vi
Agradecimiento vii
Resumen viii
Abstract ix
Índice x
Índice de tablas xii
Índice de figuras xiv
Índice de anexos xv
I. Introducción 16
II. Planteamiento del problema 18
2.1. Descripción y formulación del problema 18
2.2. Objetivos 20
2.2.1. Objetivo general 20
2.2.2. Objetivos específicos 20
2.3. Justificación e importancia 21
2.4. Hipótesis 22
2.5. Variables 23
III. Marco Teórico 37
3.1. Antecedentes de investigación 37
3.2. Bases teóricas 41
2.3. Definición de términos 46
IV. Metodología 61
4.1. Tipo y nivel de investigación 61
4.2. Ámbito temporal y espacial 63
4.3. Población y muestra 63
4.4. Instrumentos 64
4.5. Procesamiento estadístico 66
4.6. Análisis de datos 66

4.7. Consideraciones Éticas 66
V. Resultados y discusión 67
VI. Conclusiones 104
VII. Recomendaciones 106
VIII. Referencias 107
IX. Anexos 110

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de confiabilidad 67
Tabla 2: Pruebas de normalidad 67
Tabla 3 Prueba de chi-cuadrado de la H.G 68
Tabla 4 Correlación de la H.G 69
Tabla 5 Prueba de chi-cuadrado de la HE1 69
Tabla 6 Correlación de la HE1 70
Tabla 7 Prueba de chi cuadrado de la HE2 71
Tabla 8 Correlación de la HE2 71
Tabla 9 Prueba de chi cuadrado de la HE3 72
Tabla 10 Correlación de la HE3 72
Tabla 11 Prueba de chi cuadrado de la HE4 73
Tabla 12 Correlación de la HE4 74
Tabla 13 Procedimiento para verificar el historial crediticio 74
Tabla 14 Frecuencia que otorga créditos la microfinanciera 75
Tabla 15 Indagaciones que realiza la microfinanciera a los clientes 76
Tabla 16 Evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes 77
Tabla 17 La evaluación sobre la cantidad de mercadería que posee 78
Tabla 18 La comparación del personal con los créditos que otorga. 79
Tabla 19 La cantidad de propiedades al otorgar un crédito. 80
Tabla 20 La garantía del cliente al otorgar un crédito. 81
Tabla 21 La disposición de activos fijos que dispone el cliente 82
Tabla 22 El nivel de competencia en el otorgamiento del crédito. 83
Tabla 23 La temporada empleada para ofertar campañas de crédito. 84
Tabla 24 Plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito. 85
Tabla 25 El método para fortalecer el cumplimiento de sus metas. 86
Tabla 26 Procedimiento para aumentar su rentabilidad y lograr objetivos. 87
Tabla 27 El método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos. 88
Tabla 28 El proceso para aumentar la cantidad de clientes. 89
Tabla 29 Procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes 90
Tabla 30 El manual del ciclo del crédito para lograr la rentabilidad. 91
Tabla 31 La técnica utilizada para obtener incremento en su productividad. 92
Tabla 32 El aumento en la base de clientes para el logro de sus objetivos 93

Tabla 33 La evaluación documentaria realizada a los clientes. 94
Tabla 34 El procedimiento para incrementar el número de trabajadores es 95
Tabla 35 El procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales 96
Tabla 36 El procedimiento para fomentar el posicionamiento 97

Índice de figuras

Figura 1 Funciones principales..... 51
Figura 2 Responsabilidades del Banco de la Nación..... 52
Figura 3 Banca Múltiple a nivel Nacional..... 54
Figura 4 Empresas financieras a nivel Nacional 55
Figura 5 Cajas rurales de ahorro y crédito..... 56
Figura 6 Entidades de desarrollo a las pequeñas y microempresas..... 57
Figura 7 Cajas municipales de ahorro y crédito 58
Figura 8 Almacenes generales de depósito. 60
Figura 9 Procedimiento para verificar el historial crediticio..... 75
Figura 10 Frecuencia que otorga créditos la microfinanciera 76
Figura 11 Indagaciones que realiza la microfinanciera a los clientes 77
Figura 12 Evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes 78
Figura 13 La evaluación sobre la cantidad de mercadería que posee..... 79
Figura 14 La comparación del personal con los créditos que otorga. 80
Figura 15 La cantidad de propiedades al otorgar un crédito. 81
Figura 16 La garantía del cliente al otorgar un crédito. 82
Figura 17 La disposición de activos fijos que dispone el cliente 83
Figura 18 El nivel de competencia en el otorgamiento del crédito. 84
Figura 19 La temporada empleada para ofertar campañas de crédito. 85
Figura 20 Plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito. 86
Figura 20 El método para fortalecer el cumplimiento de sus metas..... 87
Figura 21 Procedimiento para aumentar la rentabilidad y lograr objetivos 88
Figura 22 El método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos. 89
Figura 23 El método para aumentar la cantidad de clientes. 90
Figura 24 Procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes 91
Figura 25 El manual del ciclo crediticio para la obtención de la rentabilidad 92
Figura 26 La técnica utilizada para obtener incremento en su productividad..... 93
Figura 27 Incremento de clientes para el logro de sus objetivos..... 94
Figura 28 La evaluación documentaria realizada a los clientes. 95
Figura 29 El procedimiento para incrementar el número de trabajadores 96
Figura 30 El procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales 97
Figura 31 El procedimiento para fomentar el posicionamiento 98

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia 111
Anexo 2 Validación de instrumentos 112
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos..... 115
Anexo 4 Base de datos 117
Anexo 5 Galería de fotografías 118

I. Introducción

La realización del presente trabajo, describió como es el impacto del riesgo crediticio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco, 2017; se consideraron los principios teóricos relevantes que respaldaron el estudio actual para sustentarlo adecuadamente. De tal manera que Campoverde (2018) señala que el riesgo de crédito consiste en aquella pérdida que ocurre al momento de incumplir las obligaciones financieras lo que ocasiona que la empresa no llegue a cumplir con las metas que son propuestas por la organización y que la misma pretende lograr en un periodo de tiempo.

La investigación que se presenta estará desarrollada en base a 4 capítulos, estos fueron descritos de la siguiente manera:

Capítulo I: Se expone la situación problemática al formular la cuestión investigativa, junto con la definición de sus objetivos, la justificación correspondiente, la delimitación del estudio, la evaluación de la viabilidad y la identificación de posibles limitaciones.

Capítulo II: Se recopila información pertinente sobre el tema de investigación, que incluye antecedentes a nivel nacional e internacional, así como fundamentos teóricos y un marco conceptual.

Capítulo III: Se formularon hipótesis a nivel general y específico, fundamentadas en la operacionalización de variables. Además, se describe la metodología empleada.

Capítulo IV: Se analizaron y evaluaron los resultados obtenidos. Además, se incluyen las conclusiones y las recomendaciones generadas al finalizar la investigación.

Finalmente, se incluyeron las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan el estudio.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

A nivel global, se observa una amplia y diversa presencia de empresas en el sector financiero, que abarcan bancos, cajas rurales, cajas municipales, cooperativas de ahorro y crédito, así como instituciones financieras. En este contexto, nos centraremos de manera específica en el análisis de las microfinancieras. donde la SBS (2015) señala que son empresas que brindan servicios de crédito que son el medio para promover el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. puesto que ello ayuda al crecimiento económico, en nuestro país, se evidencia un crecimiento continuo y una consolidación progresiva de las microfinancieras, expandiéndose y estableciéndose en prácticamente todas las regiones de Perú a lo largo de los años. Las microfinancieras no operan con el público en general sino solo con pequeños empresarios, se rigen por la ley que regula el sistema financiero y de seguros, conocida como Ley N° 26702, junto con la regulación sobre la clasificación de deudores y provisiones establecida en la Resolución SBS 808-2003.Para nuestro estudio tomamos a la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. es una empresa de origen peruano que inicia sus operaciones en el año 2009 en la ciudad de Lima siendo su sede principal, posteriormente se apertura una sucursal en la ciudad del Cusco, esta institución brinda sus servicios de créditos individuales a pequeños empresarios a pago diario llamado también credidiario para potenciar sus capitales basado en sus valores institucionales, con el

propósito de fomentar el avance tanto en la región del Cusco como en el conjunto del país.

Desde un enfoque empresarial, riesgo es uno de los elementos más importantes a considerar por la gerencia de la microfinanciera. vamos a definir el riesgo crediticio donde Saavedra (2015) señala que es la probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. Como se sabe el crédito no es más que un acuerdo contractual en el cual la parte que asume la deuda se obliga con la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. para saldar la deuda pendiente, se realizarán pagos de cantidades específicas en plazos determinados.

Cualquier falta de cumplimiento en los elementos fundamentales del acuerdo, como el plazo y la cantidad acordada, se considera un fallo. No obstante, este error no significa automáticamente una pérdida para la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. Cuando esto sucede, la microfinanciera pone en marcha una serie de defensas con el fin de prevenir que el error cause pérdidas. En el caso de incumplimientos en el plazo, la estrategia más común es aplicar intereses de mora, que teóricamente deberían compensar a la microfinanciera. La empresa fue aumentando clientes a lo largo de estos años. En el año 2019 la entidad fue aumentando su tasa de morosidad específicamente en la ciudad del Cusco, esto debido en su mayor parte a problemas internos como son mala evaluación, la habilidad financiera del cliente, el respaldo de sus activos, su disposición para cumplir, la cantidad de préstamos y otros aspectos relacionados. Ello también por la falta de seguimiento en las diferentes carteras ocasionando baja rentabilidad.

Ante esta situación, apreciamos que el riesgo crediticio de la empresa se encuentra comprometida con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por lo que es posible identificar la magnitud de riesgo crediticio de sus clientes activos Comparándolo con el logro de los objetivos estratégicos, observando cómo impacta esto en el cumplimiento de la microfinanciera. CREDIALFA S.A.C.

2.1.1. Problema general

¿Cómo el riesgo crediticio influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017?

2.1.2. Problemas específicos

a. ¿Cómo la voluntad de pago influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco el 2017?

b. ¿Cómo la capacidad de pago influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017?

c. ¿Cómo el respaldo patrimonial influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017?

d. ¿Cómo las condiciones del entorno influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Describir como el riesgo crediticio influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

2.2.2. Objetivos específicos

a. Describir cómo la voluntad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

b. Describir cómo la capacidad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

c. Describir cómo el respaldo patrimonial influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

d. Describir cómo las condiciones del entorno influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

2.3. Justificación e importancia

Para la presente investigación se tomó en consideración la fundamentación teórica con el objetivo de contribuir al entendimiento actual sobre cómo el riesgo de crédito afecta se examinó también la implementación con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos de teorías y principios financieros básicos para encontrar razones detrás de problemas internos como el aumento de la morosidad o la disminución de la rentabilidad.

La fundamentación práctica de esta investigación radica en abordar deficiencias identificadas en la gestión del riesgo crediticio en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. Estas deficiencias han generado pérdidas financieras, destacando la urgencia de poner en práctica estrategias de crédito más eficaces. Este estudio se percibe como un punto de partida para investigaciones futuras y se vislumbra como una valiosa contribución para otras instituciones microfinancieras.

Desde el punto de vista metodológico, este estudio se fundamentó en las directrices y normativas definidas por la institución universitaria. Se desarrolló como una investigación básica, empleando un enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental.

La justificación social de esta investigación se basó en que la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco podrá Corregir los errores al conceder créditos a diversos clientes. Buscar ser más cautelosos y rigurosos al evaluar los créditos, dando prioridad a los resultados económicos de las empresas en lugar de basar el análisis únicamente en referencias del pasado. Esto ayudará a evitar que el riesgo crediticio siga aumentando y afecte el logro de los objetivos estratégicos.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El riesgo crediticio influye de forma alta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

a. La voluntad de pago influye de forma alta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

b. La capacidad de pago influye de forma alta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

c. El respaldo patrimonial influye de forma alta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

d. Las condiciones del entorno influyen de forma alta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 01 – Riesgo crediticio

a. Definición conceptual

Campoverde (2018) Se refiere a la potencial pérdida derivada de la falta de cumplimiento, por parte del deudor o contraparte, en transacciones directas, indirectas o derivadas. Esta situación abarca escenarios como la falta de pago, el pago parcial o la demora en el cumplimiento de las obligaciones acordadas.

b. Definición operacional

López y Vilela (2014) Este riesgo se relaciona con la falta de cumplimiento en la devolución del capital y/o los intereses de un préstamo, esto se debe a la mala evaluación crediticia referidos a la disposición para pagar y la habilidad para hacerlo, respaldo patrimonial y condiciones del entorno.

c. Dimensiones

- Voluntad de pago
- Capacidad de pago
- Respaldo patrimonial
- Condiciones del entorno

2.5.2. Variable 02 – Objetivos estratégicos

a. Definición conceptual

Kong (2020) Los objetivos estratégicos se definen como aquellos que apoyan la visión y misión inicial establecida por la empresa. En resumen, son las metas o propósitos formulados a nivel estratégico que la organización aspira a alcanzar a largo plazo.

b. Definición operacional

Olivera y Hernández (2014) Los objetivos estratégicos se consideran como aquellos fines y metas que una organización pretende lograr en un periodo de tiempo los cuales se basan en 4 perspectivas que son: perspectiva financiera, de clientes, de procesos internos y la de crecimiento.

c. Dimensiones

- Perspectiva financiera
- Perspectiva de clientes
- Perspectiva de procesos Internos
- Perspectiva de crecimiento

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Chacha. (2015) en su trabajo “El riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía Ltda. del Cantón Ambato”; presentada en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador en el año 2015; concluye que la cooperativa enfrenta un riesgo crediticio que tiende a aumentar, lo cual no es favorable. Esta situación pone en riesgo se ha observado el buen rendimiento, la eficacia y la adecuada gestión de la organización. Además, se ha destacado que la cooperativa no cuenta con estrategias preventivas para gestionar los riesgos crediticios y disminuir los indicadores que, de manera indirecta, inciden en los niveles de morosidad en la institución financiera. Es importante que la cooperativa implemente estrategias sólidas para gestionar el riesgo crediticio y mantener niveles óptimos de morosidad.

Cussi. (2019) en su estudio de investigación acerca de “Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la banca microfinanciera”; presentada en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia en el año 2019; concluye las instituciones financieras enfrentan una variedad de riesgos que emergen en su entorno operativo. Entre estos riesgos, se han identificado aquellos relacionados con el control interno, los cuales

están estrechamente vinculados a variables macroeconómicas. Estas variables ejercen una influencia directa sobre los riesgos crediticios y los índices de morosidad1. Es fundamental que las instituciones financieras implementen estrategias sólidas para gestionar estos riesgos y mantener niveles óptimos de morosidad.

Lagla y Andrade. (2016) en su trabajo de investigación sobre "Análisis de riesgos crediticios para la Cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre Ltda. Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, periodo 2014"; expuesta en la Universidad Técnica de Cotopaxi en Ecuador en el año 2016; concluye que es factible demostrar que la entidad financiera cuenta con un sólido excedente de activos sobre sus pasivos productivos en su balance total. Esto se debe a que los activos de la entidad financiera exhiben una configuración robusta y una calidad positiva. Como resultado, la empresa financiera ha evidenciado eficacia en su operación.

Vidal. (2017) en su investigación "La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile"; presentada en la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile en el año 2017; concluye que Las políticas de riesgo en la evaluación de créditos han demostrado visión al adaptarse para regular el otorgamiento de préstamos con niveles de riesgo elevados. Esta adaptación ha llevado a que los bancos también deben ser precavidos frente al riesgo. Como resultado, sus estrategias se dirigen hacia una mayor selectividad en la admisión de créditos. El objetivo es evitar futuras pérdidas por impago, en lugar de mantenerse únicamente como una fuerza de ventas que genera ingresos a lo largo de los años.

Valdivia. (2015) en su trabajo de investigación sobre "Implementación de la norma ISO 31000:2009 como un sistema de gestión de riesgo crediticio: caso instituciones especializadas en microcréditos"; el estudio presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar de Bolivia en 2015 indica que en tiempos recientes ha habido un progreso notable en la gestión integral del riesgo. Especialmente durante la década de los años noventa, se

evidenció un surgimiento importante de los denominados modelos de gestión de riesgos, los cuales se centran en riesgos particulares. Entre estos, destacan los riesgos crediticios, que desempeñan un papel crucial como herramienta de control para prevenir la morosidad.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Izarra. (2016) en su trabajo de investigación sobre "Riesgo creditico y la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. N° 582 –Huancavelica – periodo 2014"; presentada en la Universidad Nacional de Huancavelica de Perú en el año 2016; concluye que existe una fuerte correlación entre las variables de riesgo crediticio y el índice de morosidad en las cooperativas. Cuando el riesgo crediticio aumenta, el índice de morosidad también tiende a incrementarse. Esta relación puede tener consecuencias perjudiciales para la cooperativa, dado que obstaculiza el cumplimiento de sus compromisos a corto, mediano y largo plazo

Ticse. (2015) en su trabajo de investigación sobre "Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la financiera Edyficar oficina especial – el Tambo"; una investigación realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo-Perú en el año 2015, concluye que el riesgo crediticio es un factor crítico en la toma de decisiones vinculadas a los créditos y en la gestión de riesgos, se resalta la crucial importancia de manejarlo de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos. Su principal meta es optimizar la tasa de retorno ajustada al riesgo en las instituciones financieras, manteniendo al mismo tiempo la exposición al riesgo crediticio dentro de límites aceptables.

Fernández. (2018) en su trabajo "Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de liquidez de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco – sede Tacna, periodo 2015 – 2017"; una investigación realizada en la Universidad Privada de Tacna en Perú en el año 2018 llega

a la conclusión de que el riesgo crediticio tiene un impacto en el índice de liquidez de las instituciones financieras. presenta variaciones según el tipo y la naturaleza del crédito. Esta observación nos lleva a reconocer que los productos ofrecidos por estas instituciones no siempre muestran un rendimiento óptimo en comparación con los productos crediticios disponibles en el mercado.

Cubas y Dávila. (2016) en su trabajo de investigación sobre "Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de liquidez de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco–sede Tacna, periodo 2015-2017"; una investigación realizada en la Universidad Privada de Tacna en Perú en el año 2018 llega a la conclusión de que el riesgo crediticio tiene un impacto en el índice de liquidez de las instituciones financieras. Esta observación resalta que los productos ofrecidos por estas instituciones no siempre exhiben un rendimiento óptimo en comparación con los productos crediticios disponibles en el mercado.

Castro y Vásquez (2015) en su trabajo de investigación sobre "Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socias en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015", presentada en la Universidad Señor de Sipán de Pimentel – Perú en el año 2015; concluyeron que al analizar las conexiones crediticias confirmadas tras analizar la cartera vencida, se observó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda. presenta una tasa de incumplimiento del 3.95%. Se destacó además que la mayoría de sus préstamos se dirigen hacia la comunidad agrícola. En este escenario, se sugiere que la aplicación de un plan de gestión de riesgos crediticios podría contribuir a disminuir el incumplimiento por parte de los socios de esta entidad financiera.

3.1.3. Antecedentes locales

Pacheco y Valencia. (2016) en su trabajo "Evaluación crediticia y su incidencia monetaria en la agencia portal Espinar de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco

periodo 2013"; una investigación llevada a cabo en la Universidad Andina del Cusco en Perú en el año 2016 concluyó que se identificaron falencias en la evaluación financiera del crédito que podrían incrementar los incumplimientos. En particular, el análisis realizado por el profesor reveló expectativas restringidas sobre el futuro del cliente y las obligaciones de la entidad. Además, la ausencia de un análisis comparativo de la situación financiera impidió la presentación de proyecciones continuas, lo que a su vez redujo el riesgo de rentabilidad crediticia.

Condo (2017) en su trabajo de investigación sobre "Riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka – agencia San Sebastián – Cusco, 2017"; Una investigación realizada en la Universidad Andina del Cusco en Perú en el año 2017 llega a la conclusión de que clientes no proporcionan evidencia de pagos anteriores de sus créditos, y tampoco se encuentran referencias de otras instituciones financieras. Además, la sustentación de la capacidad de ingresos por parte de los clientes es insuficiente. La falta de un flujo de ingresos adecuado y una evaluación insuficiente de la liquidez también son áreas de preocupación en la evaluación crediticia.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Riesgo crediticio

Campoverde (2018) "Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las Obligaciones Pactadas."

Ley N° 26702 (2018) "El peligro de que el deudor o la contraparte de un contrato financiero no cumpla con las condiciones pactadas".

El BCRP Artículo 133.- “provisiones de empresas sujetas a riesgo crediticio, artículo 187 Requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito mediante el método estándar, artículo 188 requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito mediante modelos internos, artículo 189 compensación de provisiones por riesgo de crédito en la aplicación de modelos internos”.

El riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas debido a que los deudores, contrapartes o terceros involucrados no puedan cumplir con sus obligaciones contractuales. Esta descripción se basa en las directrices establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

En otras palabras, se trata de la potencial pérdida que podría sufrir el prestamista en caso de que el prestatario no cumpla con los términos convenidos en el contrato de crédito, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (como avales o fiadores solidarios) también incumplen.

Resolución S.B.S. (2011) La posibilidad de sufrir pérdidas surge cuando los deudores, contrapartes o terceros no pueden o no están dispuestos a cumplir con sus obligaciones contractuales, ya sea que esta situación se refleje en el estado financiero o vaya más allá de este.

Saavedra y Saavedra (2015) El riesgo de crédito implica la posibilidad de que, al llegar el vencimiento, una entidad no cumpla, total o parcialmente, con su compromiso de reembolsar la falta de cumplimiento de una de las obligaciones financieras o retorno pactado en un instrumento financiero puede no ser cumplido debido a situaciones como la insolvencia, la escasez de liquidez u otras circunstancias.

Caicedo y Monserrat (2017) El riesgo de crédito se caracteriza por la posibilidad de sufrir una pérdida cuando una contraparte no cumple con una transacción financiera o no cumple con los términos y condiciones acordados en dicha transacción. Asimismo, se puede entender como una disminución en la solvencia crediticia de la contraparte o en el valor de la garantía o colateral establecido en el acuerdo inicial. (De Lara, 2003).

López y Vilela (2014) Este riesgo implica la falta de pago del principal y/o intereses asociados a un crédito. La banca ha buscado cuantificar este riesgo, desde la calificación de clientes según su riesgo de impago, inspirándose en trabajos pioneros como los de Altman (1985), hasta modelos más actuales basados en la teoría de opciones, como el desarrollado recientemente por KMV Corporation.

3.2.1.1. Dimensiones de riesgo crediticio

3.2.1.1.1. Voluntad de pago

Toledo. (2009) La evaluación de la disposición para cumplir con los pagos se centra en analizar la integridad financiera del cliente. Se busca obtener información acerca de su obligación de saldar deudas y su historial de crédito, así como aspectos relacionados con su vida familiar, entre otros. Este análisis se lleva a cabo a través de fuentes externas, tales como proveedores, establecimientos comerciales, otros clientes, líderes del mercado o asociación en la que participa, vecinos de su lugar de residencia y miembros de su familia.

3.2.1.1.2. Capacidad de pago

MEF (2018) La aptitud que posee tanto una persona como una entidad legal para obtener recursos externos a una tasa de interés específica y cumplir con su reembolso en un plazo definido se conoce como capacidad de endeudamiento. También se denomina como la medida Indicador el término macroeconómico se refiere a la agregación total de los recursos que una nación ha acumulado, teniendo en cuenta las transacciones corrientes, de

capital y financieras. Este cálculo se logra sumando la variación neta de activos financieros a la capacidad de financiación.

3.2.1.1.3. Respaldo patrimonial

BCR (2018) Garantías. - Los activos financieros que los participantes de Tipo I ofrecen en calidad de garantía al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) son utilizados para respaldar el pago del saldo deudor del Crédito Interdiario que esté a su cargo al concluir el ciclo operativo del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR)

3.2.1.1.4. Condiciones del entorno

Mavila (2004) Se refiere a los elementos externos a la empresa que impactan en su funcionamiento y afectan su actividad. El entorno empresarial o marco externo no se limita a un área específica, sino que constituye un conjunto integral que no permite su desarrollo de manera aislada. De esta manera, la empresa puede ser conceptualizada como un sistema abierto, interactuando con el entorno en el que opera, ejerciendo influencia y siendo influenciada por este.

3.2.2. Objetivos estratégicos

Kong (2020) recalca que los objetivos estratégicos se describen como los propósitos o metas estratégicas que respaldan la visión y misión inicialmente establecidas por la empresa. En esencia, representan las metas a largo plazo que una organización se esfuerza por alcanzar. A veces se los reconoce como objetivos generales, y están fundamentados en la misión, visión y valores de la entidad, delineando las acciones que se llevarán a cabo.

CEUPE (2017) Se señala que los objetivos estratégicos actúan como una conexión intermedia entre la visión y la misión de la organización. Es vital que se establezcan de forma clara, precisa y comprensible, reflejando las metas fundamentales que guíen a la organización hacia su misión y visión corporativa. La consecución de estos objetivos

estratégicos se llevará a cabo mediante la implementación de líneas estratégicas de acción.

Olivera y Hernández (2014) el proceso de los objetivos estratégicos, Se focaliza en las áreas clave de resultados y se considera operativa cuando se logra reducir las debilidades, potenciar las fortalezas, abordar de manera oportuna el impacto de las amenazas, y capitalizar las oportunidades para alcanzar los objetivos, la misión y la visión de la organización

Roncancio (2019) Los objetivos estratégicos derivan de la planificación diaria con el propósito de alcanzar los objetivos fijados, se busca coordinar de manera eficiente los esfuerzos de todas las divisiones de la empresa para garantizar su cumplimiento. El autor presenta cuatro perspectivas para evaluar el rendimiento de la organización, cada una de estas perspectivas interactúa de forma conjunta para producir una evaluación equilibrada del rendimiento organizacional.

3.2.2.1. Dimensiones de los objetivos estratégicos

3.2.2.1.1. Perspectiva financiera

Tradicionalmente, la perspectiva financiera ha sido ampliamente utilizada para analizar el desempeño de las empresas. Esta perspectiva implica la comprensión de reformular los ingresos reales de la organización y su capacidad financiera.

3.2.2.1.2. Perspectiva del cliente

La evaluación del grado de satisfacción de los clientes cuando se evalúa el éxito de una organización, los productos o servicios que ofrece son un componente esencial. La perspectiva del cliente examina una variedad de factores que influyen en la experiencia general del cliente.

3.2.2.1.3. Perspectiva de procesos internos

La eficacia y éxito de una organización dependen en gran medida del adecuado rendimiento de sus procesos internos. La revisión de esta perspectiva posibilita la mejora y optimización de los procesos internos, asegurando así agilidad y eficacia en su funcionamiento.

3.2.2.1.4. Perspectiva de crecimiento

La capacidad de examinar la creación de una base sólida para asegurar resultados a largo plazo reside en esta perspectiva. el enfoque en el aprendizaje y crecimiento permite la evaluación de la infraestructura organizacional para generar valor en el futuro. En este análisis se abarcan tres componentes esenciales de la organización: el entorno laboral, el personal y los sistemas.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Financiamiento de las entidades financieras.

Mendiola (2014) El tipo de financiamiento guarda relación con las reformular las operaciones activas de la banca comercial, centrándonos especialmente en los créditos concedidos por estas entidades financieras. Al conceder financiamiento, dichas entidades deben analizar la factibilidad de los proyectos para los cuales se solicita el crédito. Esta evaluación abarca la revisión de los plazos de recuperación, la condición financiera y económica del solicitante, así como su habilidad de gestión y integridad ética, superando las garantías ofrecidas.

2.3.1.1. Fuentes de financiamiento

Para diferentes empresas las fuentes de financiamiento son un eje primordial una vez que se han realizado las estimaciones iniciales sobre los costos de instalación y operación. Una vez completada esta fase, podemos examinar las distintas reescribir las alternativas de

financiamiento disponibles en las diversas fases del proyecto. En este momento, podemos calcular la cantidad de capital necesaria y luego buscar las potenciales fuentes de financiación disponibles.

2.3.1.2. Clasificación de las Fuentes de financiamiento

En este sentido clasificara las fuentes de financiamiento en tres considerandos su aspecto legal y su reglamentación vigente según las normas establecidas:

2.3.1.2.1. Entidades financieras.

Una entidad financiera actúa como un intermediario en el mercado financiero. Estas instituciones pueden manifestarse en diversas formas, tales como bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito. En esencia, son intermediarios que gestionan y otorgan préstamos con los fondos captados de sus variados clientes o instituciones financieras. Existe otro tipo de intermediarios financieros distintos a los bancos, constituidos por instituciones del sistema no bancario. Estas entidades proporcionan préstamos o facilitan financiamiento en efectivo, centrándose principalmente en clientes que son personas naturales y microempresas.

2.3.1.2.2. Entidades bancarias

Se componen de entidades integradas en el sistema bancario, las cuales tienen la capacidad de recibir fondos, ya sean en forma de dinero o recursos financieros, de individuos y entidades legales, incluyendo aquellas de origen extranjero. La supervisión principal de estas entidades extranjeras recae fundamentalmente en la autoridad de su país de origen. Este proceso puede realizarse mediante sucursales, es decir, locales permanentes, o a través de la prestación de servicios desde su nación de origen.

2.3.1.2.3. Entidades no bancarias

Estas entidades, carentes de la capacidad para captar fondos del público, se centran principalmente en actividades como otorgar créditos, proporcionar avales o garantías, llevar a cabo transacciones de reformular el intercambio de divisas extranjeras, la emisión de moneda digital, facilitar servicios de transacciones como transferencias y remesas de dinero, además de llevar a cabo la evaluación de activos.

2.3.2. Sistema financiero peruano

Reescribir la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, así como la legislación que regula la Superintendencia correspondiente (1996), se establece que el sistema financiero comprende una serie de entidades, tanto públicas como privadas, cuya función consiste en captar, administrar y regular los recursos financieros objeto de transacción entre diversos agentes económicos dentro del país. Este sistema tiene la tarea de recibir el ahorro o excedente generado por individuos, empresas e instituciones, facilitando su transferencia hacia otras entidades o personas que requieran dichos fondos. Además, canaliza estos recursos hacia el Estado, ya sea para proyectos de inversión, financiamiento de gastos a corto plazo o planes de consumo.

2.3.2.1. Sistema financiero formal.

El sistema financiero formal engloba a aquellas empresas que, para llevar a cabo sus operaciones, necesitan obtener autorización para llevar a cabo operaciones, es necesario disponer de una infraestructura física adecuada y deben operar conforme a un marco legal particular la responsabilidad de regular y supervisar este sistema recae en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) según lo estipulado por la ley, asegurando de esta manera la protección de los fondos de los ahorradores y la robustez y estabilidad del sistema financiero.

2.3.2.2. Sistema financiero informal.

Se hace referencia a la existencia de una entidad denominada "banca paralela e informal", la cual opera al margen de las leyes vigentes y no proporciona garantías para las operaciones realizadas a través de ella. Al no contar con una normativa que la rija, no se encuentra no está sujeta a la supervisión de ninguna entidad reguladora. En consecuencia, las transacciones llevadas a cabo en esta entidad conllevan riesgos significativamente mayores, como es el caso de los prestamistas informales.

2.3.3. Función del sistema financiero

Ley Nº26702 (1996) señala que: La tarea esencial la función principal del sistema financiero nacional consiste en canalizar los fondos de los ahorradores hacia aquellos que buscan realizar inversiones productivas. En otras palabras, consiste en captar el excedente de aquellos con capacidad de ahorro (unidades de gasto con superávit) y dirigirlo hacia los prestatarios, tanto del sector público como privado, que presentan déficit financiero (unidades de gasto con déficit). En resumen, el sistema financiero desempeña funciones cruciales al facilitar este proceso de intermediación entre los ahorradores y los prestatarios, en otras palabras, las funciones primordiales desempeñadas por el Sistema Financiero son:

- Recolectar el ahorro y dirigirlo hacia la inversión.
- Estimular la práctica de ahorro
- Proporcionar productos que satisfagan las necesidades tanto de los ahorradores como de los inversores, buscando maximizar la satisfacción de ambos con costos mínimos.
- Alcanzar la estabilidad en el ámbito monetario.

2.3.4. Entes reguladores del sistema financiero peruano

Ley Nº26702 (1996) indica que los entes reguladores del sistema financiero peruano están constituidos por:

2.3.4.1. Ministerio de Economía y Finanzas

Es la institución responsable de diseñar y llevar a cabo la política económica en el Estado Peruano, con el propósito de impulsar la actividad económica y financiera, así como de establecer las condiciones macroeconómicas necesarias para lograr un crecimiento sostenido en la economía nacional.

2.3.4.2. La Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

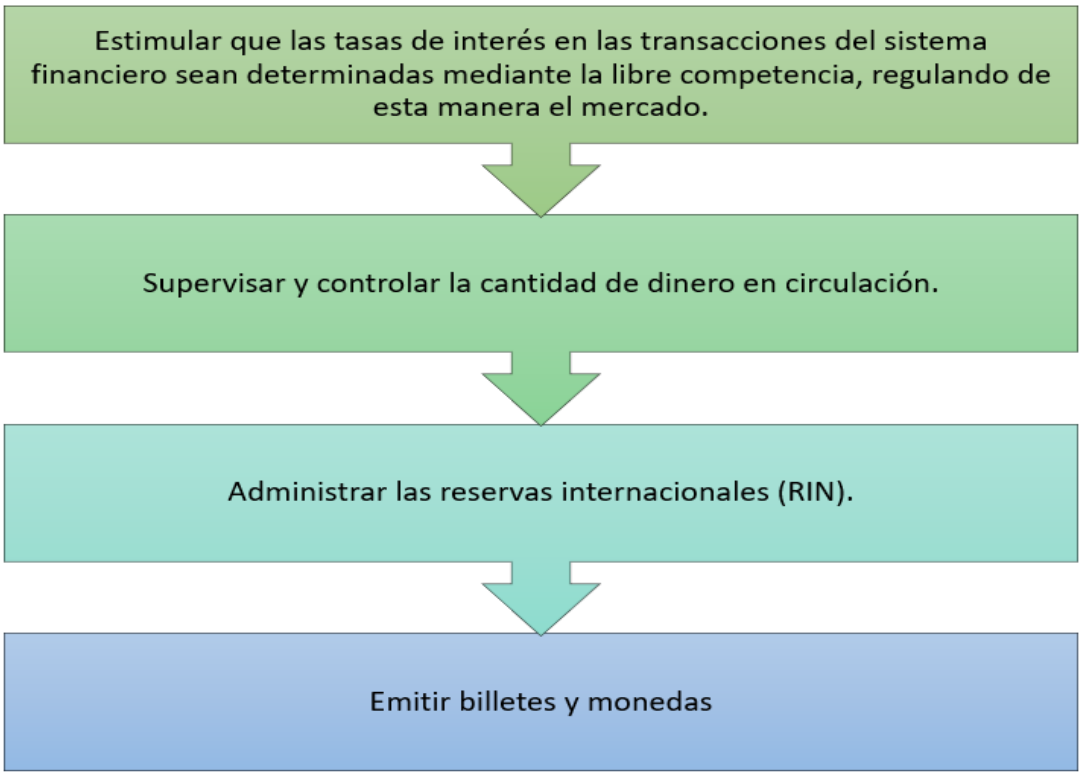
"Esta entidad es responsable de regular y supervisar los sistemas financieros, de seguros y del Sistema Privado de Pensiones (SPP), así como de prevenir y detectar actividades vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, su principal objetivo es salvaguardar los intereses de depositantes, asegurados y afiliados al SPP".

2.3.4.3. Banco Centro de Reserva del Perú

es el organismo constitucional autónomo responsable de preservar la estabilidad monetaria del país, regulando la circulación del dinero y la concesión del crédito en el sistema financiero. Entre sus funciones destacan la emisión de billetes y monedas, la formulación de la política monetaria, la regulación del sistema de pagos y la administración de las reservas internacionales, con el objetivo de mantener la inflación baja y estable, garantizar el poder adquisitivo de la moneda, fortalecer la confianza en los mercados y contribuir al crecimiento económico sostenido del Perú, sus responsabilidades primordiales abarcan:

Figura 1:

Funciones principales



Nota: La figura muestra las funciones principales

2.3.5. Composición del sistema financiero peruano

Ley Nº26702 (1996) establece que el sistema financiero nacional se compone de empresas debidamente autorizadas por las entidades correspondientes, como la SBS. Estas entidades dentro del sistema financiero nacional funcionan como intermediarios financieros., recibiendo fondos de individuos y empresas con excedentes financieros para luego ofrecerlos a aquellos que los necesitan o tienen déficit financiero.

2.3.5.1. El Sistema bancario

Una entidad bancaria se define como aquella cuya actividad principal radica en recibir fondos del público mediante depósitos u otras formas contractuales, y emplear tanto esos fondos como su capital propio y aquel que adquiera de otras fuentes de financiamiento para otorgar créditos en diversas modalidades.

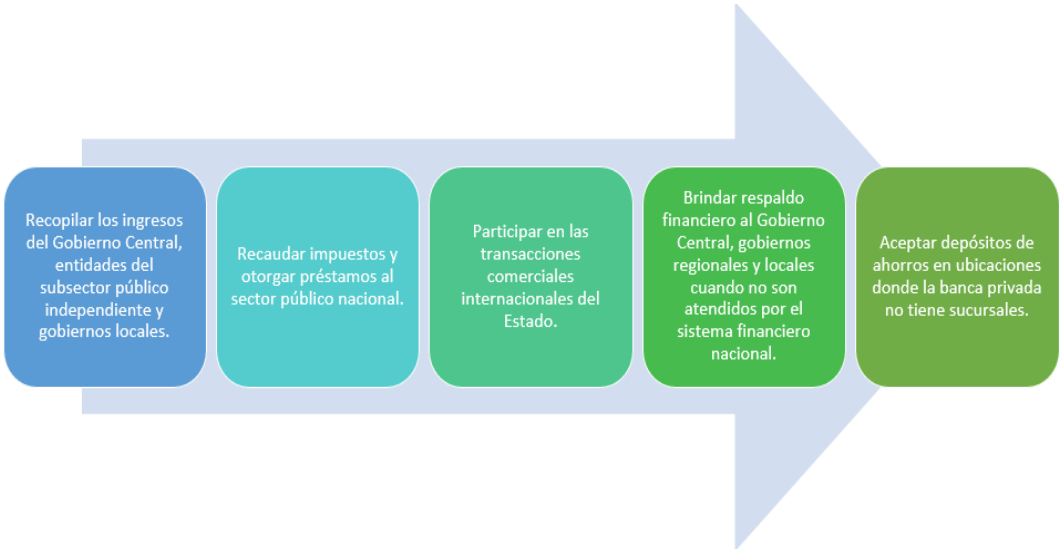
Se compone de todos los bancos que actúan como intermediarios financieros indirectos en una economía. Además, integran este sistema tanto el marco legal que regula su operación como las instituciones gubernamentales encargadas de supervisarlo.

2.3.5.2. Banco de la Nación

Se refiere a una institución financiera cuya tarea principal es gestionar las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar servicios bancarios al Gobierno Central para la administración de los fondos públicos. Las funciones del Banco de la Nación abarcan:

Figura 2:

Responsabilidades del Banco de la Nación



Nota: La figura muestra las responsabilidades del Banco de la Nación

2.3.5.3. Banco Agropecuario (AGROBANCO)

Institución financiera especializada en la provisión exclusiva de créditos para el sector agropecuario peruano, cuya misión es respaldar a los micros y pequeños productores involucrados en las actividades agrícolas, ganaderas y acuícolas. Esta organización ofrece servicios financieros y asesoría técnica con el objetivo de fomentar las actividades de transformación, producción y comercialización dentro de esta área.

2.3.5.4. Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)

La institución tiene el deber de actuar como un banco de desarrollo de segundo nivel que canaliza los recursos que maneja exclusivamente a través de las entidades reguladas por la SBS. Su objetivo es complementar las actividades del sector financiero privado, centrándose especialmente en otorgar financiamiento a mediano y largo plazo para el sector de exportación., así como para las micro y pequeñas empresas.

2.3.5.5. Fondo Mi Vivienda S.A.

Entidad cuya misión consiste en facilitar el acceso de la población a la compra de viviendas, con especial atención en los segmentos de ingresos más bajos, y cuyas funciones son:

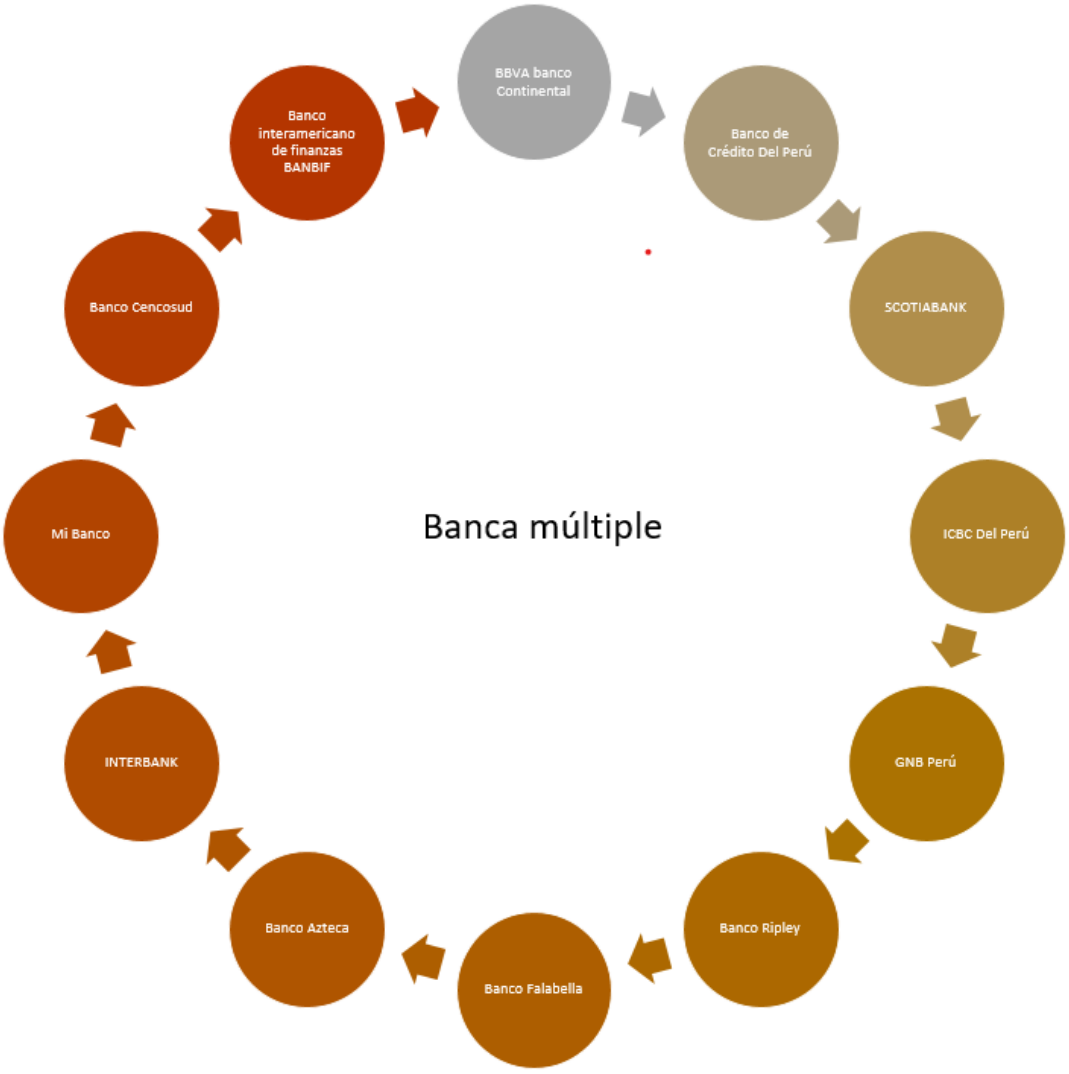
- Proporciona financiamiento para la compra de viviendas mediante las instituciones financieras.
- Gestiona la asignación de subsidios con el fin de facilitar a las familias el acceso a la propiedad de viviendas.

2.3.5.6. Banca múltiple

El Banco de Comercio, reconocido como parte de la banca privada, comercial o de primer nivel, es una entidad crediticia que cumple un rol importante dentro del sistema financiero al ofrecer una amplia gama de productos y servicios destinados tanto a personas como a empresas. Dispone de diversos instrumentos para la captación de recursos, como depósitos en cuentas de ahorro, cuentas corrientes y a plazo fijo, y al mismo tiempo canaliza dichos fondos hacia el otorgamiento de créditos y financiamientos en sus diferentes modalidades.

Figura 3

Banca Múltiple a nivel Nacional



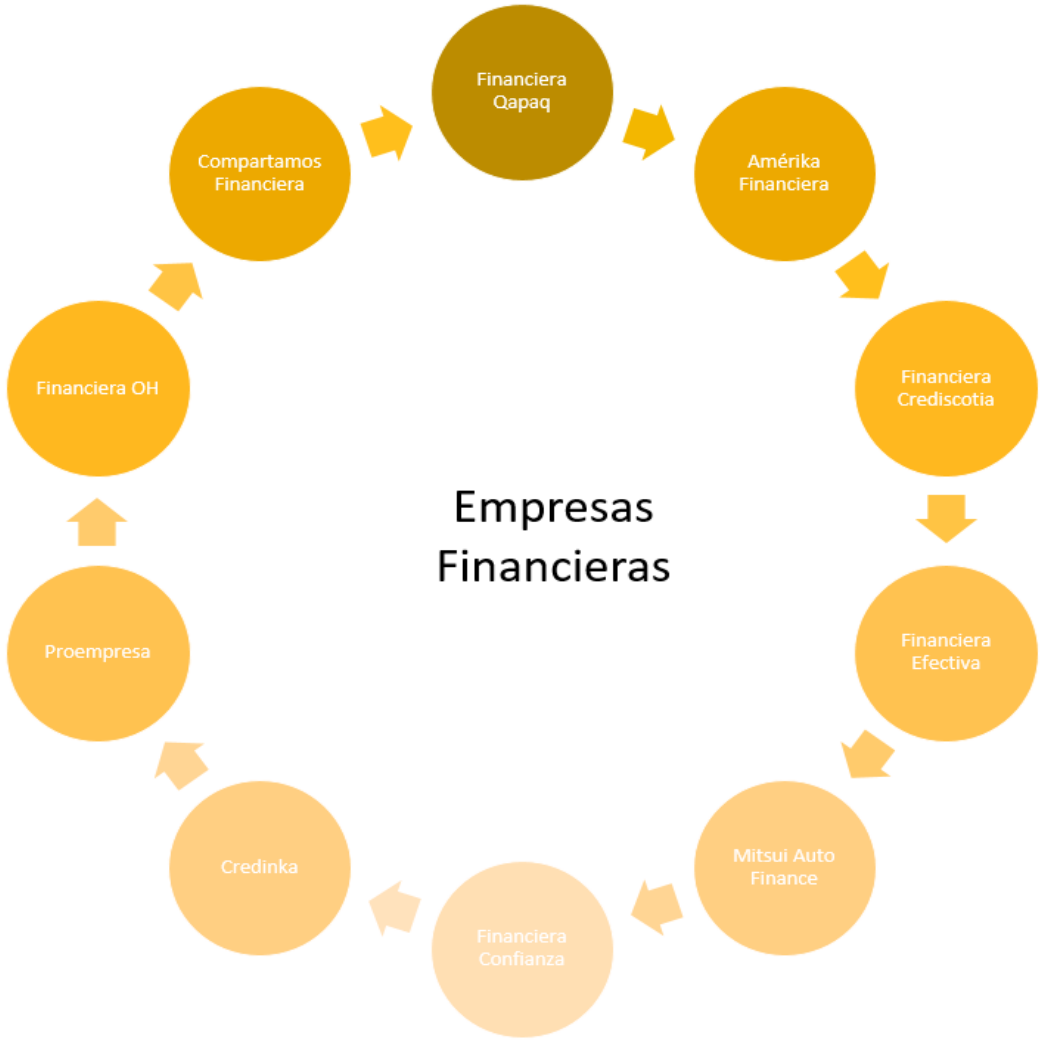
2.3.5.7. Sistema financiero no bancario

El sistema financiero no bancario es el conjunto de instituciones y entidades que, sin ser bancos, participan en la intermediación financiera mediante la captación, administración y colocación de recursos, ofreciendo servicios como créditos, seguros, ahorro e inversión, con el propósito de complementar al sistema bancario y promover la inclusión financiera en diversos sectores de la economía, el cual está constituido por:

2.3.5.7.1. Empresas financieras

Figura 4:

Empresas financieras a nivel Nacional



***Nota*:** La figura muestra las empresas financieras a nivel Nacional

2.3.5.7.2. Instituciones microfinancieras

Cajas rurales de ahorro y crédito

Se trata de una institución que recibe fondos este banco se enfoca en atender las necesidades financieras del público en general, centrándose especialmente en brindar financiamiento principalmente a medianas y pequeñas empresas y microempresas en entornos rurales.

Figura 5*:*

Cajas rurales de ahorro y crédito

***Nota*:** La figura muestra las cajas rurales de ahorro y crédito a nivel nacional

EDPYMES

La Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) es una institución financiera especializada que tiene como finalidad otorgar financiamiento a empresarios de pequeñas y microempresas, contribuyendo a su crecimiento y sostenibilidad. Su rol se centra en facilitar el acceso al crédito a aquellos sectores que, por lo general, enfrentan limitaciones para obtener financiamiento en la banca tradicional. Cabe resaltar que estas entidades no están autorizadas para captar fondos directamente del público, por lo que sus operaciones de financiamiento se sustentan en recursos propios, líneas de crédito y convenios con otras instituciones financieras.

Figura 6:

Entidades de desarrollo a las pequeñas y microempresas

***Nota*:** La figura muestra las entidades de desarrollo a las pequeñas y microempresas

Caja municipal de ahorro y crédito

Se trata de una institución financiera que obtiene fondos del público a través de diferentes mecanismos de captación, como depósitos de ahorro y cuentas a plazo, y los destina principalmente a operaciones de financiamiento orientadas a las pequeñas y microempresas. Su propósito es facilitar el acceso al crédito a este sector productivo, promoviendo el desarrollo económico, la inclusión financiera y el fortalecimiento del emprendimiento en la economía nacional.

Figura 7:

Cajas municipales de ahorro y crédito

***Nota*:** La figura muestra las cajas municipales de ahorro y crédito a nivel Nacional

Caja municipal de crédito popular

Esta entidad se dedica a ofrecer préstamos prendarios a la población en general. Además, tiene la autorización para realizar operaciones financieras activas y pasivas con los concejos provinciales y distritales, así como con las empresas municipales asociadas a ellos. Un ejemplo representativo es la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.

2.3.5.7.3. Otras empresas

Empresas de arrendamiento financiero

Se trata de una compañía especializada en la compra de activos muebles e inmuebles, que luego son arrendados a personas naturales o jurídicas. A cambio, se establece el concepto implica realizar pagos periódicos por el uso de bienes, con la posibilidad de comprarlos por un valor previamente establecido. En Perú, ejemplos de estas entidades son Leasing Total S.A. y Leasing Perú.

Empresas de factoring

Hace referencia a empresas de factoring, las cuales son instituciones financieras especializadas en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y, en general, cualquier instrumento financiero que represente una deuda. Su principal función es otorgar liquidez inmediata a las empresas mediante la compra de sus cuentas por cobrar, asumiendo el riesgo crediticio y facilitando la continuidad de sus operaciones.

Almacenes generales de depósito

Son empresas de almacenes generales de depósito, instituciones especializadas en la custodia, conservación y resguardo de bienes y mercancías, que además emiten certificados de depósito y bonos de prenda como documentos representativos de los productos almacenados. Estos instrumentos pueden ser utilizados por los propietarios como garantía para acceder a financiamiento en el sistema financiero, convirtiéndose en un mecanismo que facilita la liquidez y promueve el comercio.

Figura 8:

Almacenes generales de depósito.

***Nota*:** La figura muestra los almacenes generales de depósito a nivel nacional.

Empresas de servicios fiduciarios

Las empresas de servicios fiduciarios son entidades financieras especializadas que desempeñan el rol de fiduciario en la administración de fideicomisos, actuando de manera independiente o en cumplimiento de encargos fiduciarios de distinta naturaleza. Su función principal es gestionar bienes, derechos o recursos transferidos por un fideicomitente en beneficio de un tercero (beneficiario), siguiendo las condiciones establecidas en el contrato de fideicomiso. Estas entidades contribuyen a la seguridad jurídica y a la eficiencia en la administración de patrimonios, proyectos de inversión y operaciones financieras.

- La Fiduciaria
- Fidu PERÚ

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Carrasco (2019) señala que el tipo de investigación básica "solo busca ampliar y profundizar al caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos" (p.43). Por lo tanto, en este trabajo de investigación se empleó el enfoque de investigación básica, cuyo propósito fue ampliar y profundizar los conocimientos en teoría y ciencia contable sobre temas vinculados al riesgo crediticio. El objetivo final fue identificar alternativas de solución en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos presentes en la mencionada organización.

Hernández et al. (2014) "Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". (p.92) el presente trabajo tuvo un de alcance descriptivo ya que se dará a conocer como el riesgo crediticio impactará en la realización de los objetivos estratégicos en base a la información que se obtendrá de los trabajadores que pertenecen a la microfinanciera CREDIALFA S.A.C.

Hernández et al. (2014) “Los estudios correlacionales tienen la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular, también ofrecen predicciones y cuantifican relaciones entre variables” (p.90). Para el presente trabajo de investigación se hizo uso de un nivel correlacional ya que busca establecer la conexión entre el riesgo crediticio y el logro de los objetivos estratégicos, por lo que se empleó encuestas cuantitativas con la finalidad de disponer el índice de correlación que existe de acuerdo a cada una de las variables que se desearan estudiar.

Hernández et al (2014) se empleó el método deductivo, el cual implica un proceso de razonamiento que parte de conclusiones generales para llegar a explicaciones específicas. En otras palabras, este enfoque implica avanzar desde lo general hacia lo particular. En la realización de la investigación actual, se consideraron proposiciones generales relacionadas con el riesgo crediticio con el objetivo de formular proposiciones particulares sobre la influencia que esto ejerce en el logro de los objetivos estratégicos de la institución de microfinanzas CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco, durante el año 2017.

Hernández et al (2014) el enfoque cuantitativo es cuando “el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos” (p.128). Por consiguiente, en esta investigación se adoptó se utilizó un método basado en la cuantificación, dado que se emplearon distintos instrumentos para recolectar información. De esta manera, se obtuvieron las respuestas de forma numérica, lo que facilitó el procesamiento estadístico mediante herramientas como SPSS y Excel.

Hernández et al. (2014) el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir trata de estudios en los que hacemos variar en forma intencional las variables independientes para

ver su efecto sin producir algún tipo de variaciones ni alteraciones frente a los resultados que se obtengan a partir de ellas frente a otras variables". Por tanto, este estudio se realizó utilizando un enfoque no experimental, considerando la información específica requerida con respecto a las dos variables de estudio: el riesgo crediticio y el cumplimiento de los objetivos. estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C.

Hernández et al. (2014) "Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (liu,2008y tucker,2004).su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede" (p.154). En este contexto, el estudio de investigación se llevó a cabo empleando un diseño de investigación de tipo transversal. Esto se debió a que se trabajó con datos recopilados de los empleados durante el periodo 2017, con el propósito de establecer la conexión pertinente entre el riesgo crediticio y el logro de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C.

4.2. Ámbito temporal y espacial

El desarrollo el estudio de investigación se llevó a cabo en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco, lugar donde están los colaboradores quienes nos suministraron la información para el desarrollo del estudio.

Este estudio se llevó a cabo considerando datos recopilados del periodo económico correspondiente, 2017 de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C.

4.3. Población y muestra

Hernández et al. (2014) "es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas específicas". comenta acerca de esto "una vez que se ha definido la unidad de análisis, se delimitara la población a estudiar y se generalizaran los resultados" (p.174). Para ello en la presente investigación se consideró como población a los trabajadores de la

microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco.

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). En la elaboración de este estudio de investigación, se decidió prescindir del empleo de fórmulas estadísticas. Esto proporcionó al investigador la libertad de elegir las pruebas más pertinentes y optar por aquellas que resultaran más significativas para complementar la investigación. La muestra comprendió a 30 trabajadores, seleccionados en función de su conocimiento sobre el tema.

M = 30

Hernández et al. (2014) “El muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan”. Por consiguiente, durante la ejecución de este estudio de investigación, se prescindió del uso de fórmulas estadísticas. Esto brindó al investigador la capacidad de elegir las pruebas necesarias y seleccionar las más relevantes para enriquecer el trabajo de investigación, teniendo en cuenta al personal administrativo de la empresa.

4.4. Instrumentos

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”. En este contexto, la metodología utilizada para este estudio fue la encuesta, dirigida específicamente a los empleados de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco de acuerdo a las variables de estudio que son riesgo de crédito y los objetivos estratégicos contando así con la información necesaria con la que se pudo realizar el presente trabajo de investigación.

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). Por ende, en el desarrollo de este estudio de investigación, se utilizó un cuestionario como instrumento para recopilar datos. Este cuestionario constó de una serie de 24 preguntas vinculadas a las variables de estudio abordadas en el tema de investigación. Específicamente, se diseñaron 12 preguntas para la primera variable, que se enfoca en el riesgo crediticio, y otras 12 para la segunda variable, relacionada con los objetivos estratégicos. La información recopilada se basó en una escala de Likert, aplicada a las preguntas formuladas a los 30 empleados de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C., generando así resultados claros y precisos.

Hernández et. al. (2014) La validación de la investigación se manifestó mediante la evaluación de expertos, quienes son profesionales especializados en el ámbito del trabajo propuesto. La tarea asignada consistió en revisar los instrumentos proporcionados a los colaboradores, asegurando la viabilidad y practicidad del estudio. Por esta razón, se contó con la colaboración de los siguientes especialistas. La validez del estudio se establecerá a través de expresados:

Hernández et. al. (2014) “La confiabilidad en la investigación se evalúa mediante diversos métodos estadísticos, siendo el método de Alpha de Cronbach el seleccionado para ser aplicado en esta investigación.”

Fiabilidad: se refiere a la capacidad del instrumento para generar resultados coherentes al repetir la misma solicitud al mismo tema. La evaluación La evaluación de la fiabilidad se realizó empleando el software estadístico SPSS 25.

4.5. Procesamiento estadístico

Después de obtener la información requerida mediante la aplicación de encuestas que consistieron en 24 preguntas o afirmaciones, divididas en dos grupos de 12 para cada una de las unidades de estudio, y utilizando la escala de Likert, los datos fueron introducidos en el software estadístico SPSS 26. Este proceso se llevó a cabo con el fin de analizar los resultados relacionados con las unidades de estudio y buscar una solución apropiada.

4.6. Análisis de datos

La metodología empleada en el estudio consistió en la aplicación de encuestas a los empleados de la microfinanciera. Posteriormente, se utilizó el software estadístico SPSS 25 para realizar el análisis de datos. Se llevaron a cabo la recolección de datos, evaluación de la confiabilidad, elaboración de distribuciones de frecuencias mediante tablas y Figuras, y la aplicación de pruebas de normalidad y correlación de Spearman, con el objetivo de obtener conclusiones que aborden la cuestión de investigación presentada.

4.7. Consideraciones Éticas

La investigación se desarrolló con respeto a principios éticos fundamentales. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, asegurando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada. Los datos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos, garantizando un uso responsable y sin afectar la imagen institucional de CREDIALFA S.A.C. Además, se respetaron los principios de integridad académica, evitando prácticas como el plagio o la manipulación de resultados.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados

5.1.1. Prueba de confiabilidad

Tabla 1:

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	V1: 0.881 V2: 0.797
N° de elementos	12

Nota: La tabla representa confiabilidad

Interpretación

Se estableció que el nivel de confiabilidad, evaluado a través de la prueba de fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un valor de (0.881) para el riesgo crediticio y (0.797) para los objetivos estratégicos. Dado que estos valores se acercan a 1, esto sugiere que la investigación es práctica y confiable para su implementación.

5.1.2. Prueba de normalidad

Tabla 2*:*

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	0.848	30	0.000
Objetivos estratégicos	0.676	30	0.000

Nota: La tabla representa la prueba de normalidad

Interpretación

Debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para analizar la normalidad de las variables. Los resultados señalaron que la significación para la variable 01, el riesgo crediticio, junto con sus componentes (voluntad de pago, capacidad de pago, respaldo patrimonial y condiciones del entorno), así como para la variable 02, los objetivos estratégicos, con sus respectivas dimensiones (perspectiva financiera, perspectiva de clientes, perspectiva de procesos internos y perspectiva de crecimiento), no sigue una distribución normal. Este hecho se confirma por el valor de significación obtenido, que es de 0,00 < 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se procede al cálculo del nivel de correlación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

5.1.3. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H1: El riesgo crediticio influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

H0: El riesgo crediticio no influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

Tabla 3:

Prueba de chi-cuadrado de la H.G

	Valor	**df**	**Significancia**
Chi-cuadrado de Pearson	25,313	8	0.001
N de casos válidos	30		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general

Interpretación

Según los resultados de la prueba de Chi cuadrado, se encontró un valor de significancia de 0.001, el cual es menor a 0.05. Este hallazgo indica que la hipótesis alternativa, que afirma que el riesgo crediticio afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en el año 2017, es válida. Por otro lado, la hipótesis nula será rechazada

Correlación

Tabla 4:

Correlación de la H.G

	Valor	Significación
Rho Spearman	0.885	,000[c]

Nota: La tabla representa la correlación de la variable H.G.

Interpretación

Se observó una correlación entre las variables riesgo crediticio y objetivos estratégicos, donde se identificó un valor de Rho=0.885. Este hallazgo indica una correlación positiva significativa entre las variables analizadas.

Prueba de hipótesis especificas 1

H1: La voluntad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

H0: La voluntad de pago no influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

Tabla 5:

Prueba de chi-cuadrado de la HE1

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	19,453	8	0.003
N de casos válidos	30		

Nota: La tabla muestra el test de chi-cuadrado.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de Chi cuadrado, se identificó un valor de significancia de 0.003, lo cual es inferior a 0.05. Basándose en este descubrimiento, se deduce que se respalda la hipótesis alternativa que indica que la voluntad de pago impacta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en el año 2017, mientras que, en contraposición, la hipótesis nula se descarta.

Correlación

Tabla 6:

Correlación de la HE1

	Valor	Significación
Rho Spearman	0.797	,000[c]

Nota: La tabla muestra la correlación de la HE1

Interpretación

Al examinar la correlación entre la dimensión "voluntad de pago" y la variable "objetivos estratégicos", se registró un coeficiente de Rho=0.797. Estos hallazgos muestran una correlación positiva significativa entre ambas variables según el contexto del estudio.

Prueba de hipótesis especificas 2

H1: La capacidad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

H0: La capacidad de pago no influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

Tabla 7:

Prueba de chi cuadrado de la HE2

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	14,812	8	0.002
N de casos válidos	30		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado

Interpretación

Basándonos en los resultados obtenidos de la prueba de Chi cuadrado, se encontró un valor de significancia de 0.002, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se respalda la hipótesis alternativa, sugiriendo que la capacidad de pago tiene un impacto en el logro de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en el año 2017, mientras que, por otro lado, se descarta la hipótesis nula.

Correlación

Tabla 8:

Correlación de la HE2

	Valor	Significación
Rho Spearman	0.854	,000c

Nota: La tabla refleja la correlación de la HE2

Interpretación

Al examinar la correlación entre la dimensión "capacidad de pago" y la variable "objetivos estratégicos", se encontró un coeficiente de correlación de Rho=0.854. Este hallazgo sugiere una fuerte correlación positiva entre las variables mencionadas en el contexto de esta investigación.

Prueba de hipótesis especificas 3

H1: El respaldo patrimonial influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017.

H0: El respaldo patrimonial no influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017

Tabla 9:

Prueba de chi cuadrado de la HE3

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	32,500	8	0.001
N de casos válidos	30		

Nota. La tabla representa la prueba de chi-cuadrado

Interpretación

Basándonos en los resultados obtenidos de la prueba de Chi cuadrado, se identificó un valor de significancia de 0.001, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se concluye que se apoya la hipótesis alternativa: "El respaldo patrimonial tiene un impacto en el logro de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en el año 2017"; mientras que, en contraposición, se rechaza la hipótesis nula.

Correlación

Tabla 10:

Correlación de la HE3

	Valor	Significación
Rho Spearman	0.954	,000[c]

Nota: La tabla representa la correlación de la HE3

Interpretación

La correlación entre la dimensión "respaldo patrimonial" y la variable "objetivos estratégicos" reveló un coeficiente de correlación de Rho=0.954. Este descubrimiento señala una fuerte correlación positiva entre las variables mencionadas dentro del contexto de este estudio.

Prueba de hipótesis especificas 4

H1: Las condiciones del entorno influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017

H0: Las condiciones del entorno no influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017

Tabla 11:

Prueba de chi cuadrado de la HE4

	Valor	**df**	**Significancia**
Chi-cuadrado de Pearson	23,143	8	0.003
N de casos válidos	30		

Nota: La tabla representa la prueba de chi-cuadrado

Interpretación

Basándonos en los resultados de la prueba de Chi cuadrado, se detectó un valor de significancia de 0.003, que es inferior a 0.05. Por lo tanto, se deduce que la hipótesis alternativa, la cual plantea que las condiciones del entorno afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en el año 2017, es válida, mientras que se descarta la hipótesis nula.

Correlación

Tabla 12:

Correlación de la HE4

	Valor	Significación
Rho Spearman	0.868	,000[c]

Nota: La tabla representa la correlación de la HE4

Interpretación

La relación entre la dimensión "condiciones del entorno" y la variable "objetivos estratégicos" arrojó un coeficiente de correlación de Rho=0.868. Este descubrimiento sugiere una correlación positiva significativa entre estas variables en el contexto de la investigación.

5.1.4. Tablas de frecuencia

Ítem 01: El procedimiento que toma la microfinanciera para comprobar el historial crediticio de los clientes es

Tabla 13:

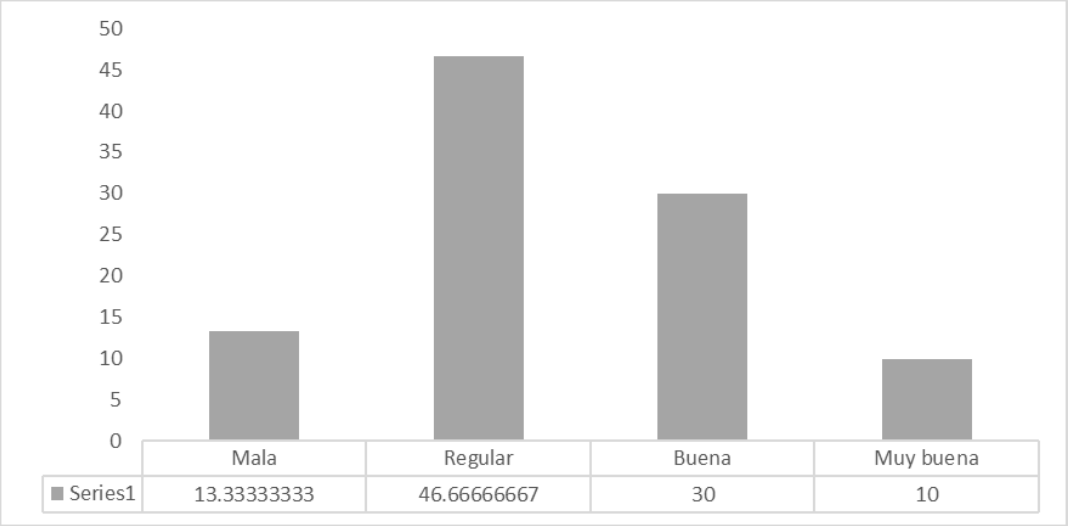
Procedimiento para verificar el historial crediticio

	Frecuencia	**Porcentaje**
Mala	4	13.3
Regular	14	46.7
Buena	9	30.0
Muy buena	3	10.0
Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el procedimiento para verificar el historial crediticio

Figura 9:

Procedimiento para verificar el historial crediticio



Nota: La figura representa el procedimiento para verificar el historial crediticio

Interpretación

En respuesta a la pregunta sobre el método utilizado por la microfinanciera para revisar el historial crediticio de los clientes, el 13.3% indicó que es deficiente, el 46.7% consideró que es promedio, el 30.0% opinó que es adecuado y el 10% afirmó que es excelente.

Ítem 02: La frecuencia de créditos que otorga la microfinanciera a cada cierre de mes es

Tabla 14:

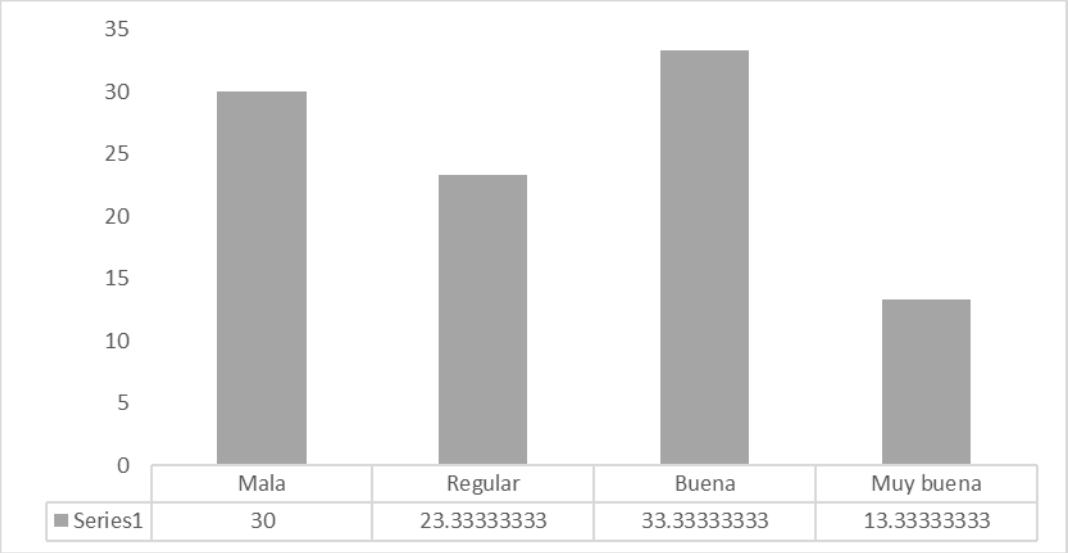
Frecuencia que otorga créditos la microfinanciera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	9	30.0
	Regular	7	23.3
	Buena	10	33.3
	Muy buena	4	13.3
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa la frecuencia que otorga créditos

Figura 10:

Frecuencia que otorga créditos la microfinanciera



Nota: La figura representa la frecuencia que otorga créditos

Interpretación

A la pregunta sobre la frecuencia de créditos que otorga la microfinanciera a cada cierre de mes es 30% respondió que es malo, 23.3% que es regular, 33.3% que es bueno y 13.3% que es muy bueno.

Ítem 03: Las indagaciones que se realiza la microfinanciera a los clientes para poder brindar un crédito es

Tabla 15:

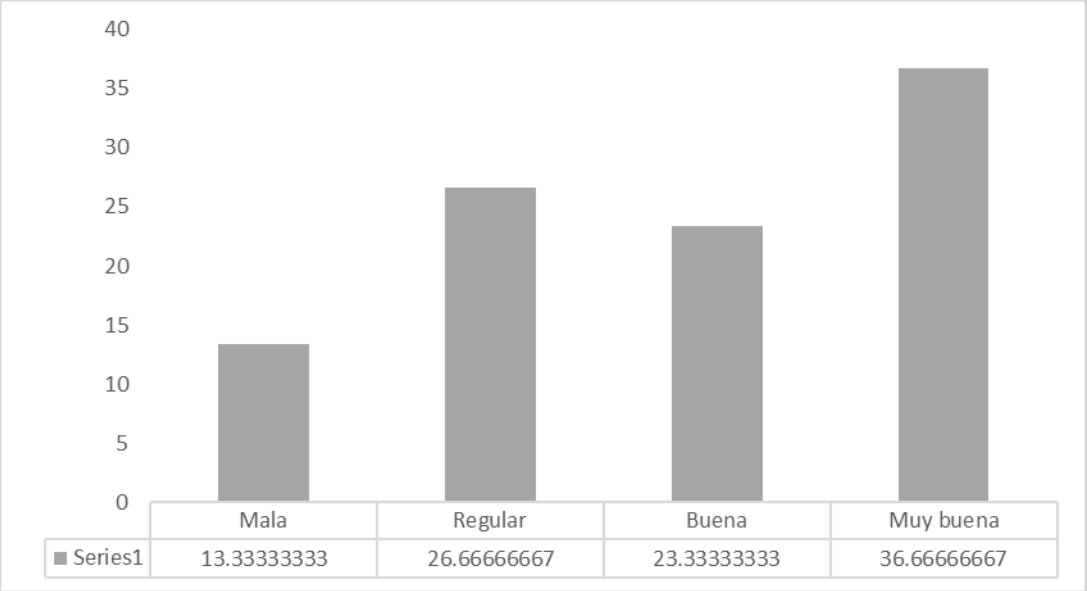
Indagaciones que realiza la microfinanciera a los clientes

	Frecuencia	**Porcentaje**
Mala	4	13.3
Regular	8	26.7
Buena	7	23.3
Muy buena	11	36.7
Total	30	100.0

Nota: La tabla representa las indagaciones que realiza la microfinanciera

Figura 11:

Indagaciones que realiza la microfinanciera a los clientes



Nota: la figura representa las indagaciones que realiza la microfinanciera

Interpretación

A la pregunta sobre las indagaciones que se realiza la microfinanciera a los clientes para poder brindar un crédito es el 13.3% respondió que es malo, 26.6% que es regular, 23.3% que es bueno y 36.6% que es muy bueno.

Ítem 04: La evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes según el nivel de sus ventas diarias es

Tabla 16:

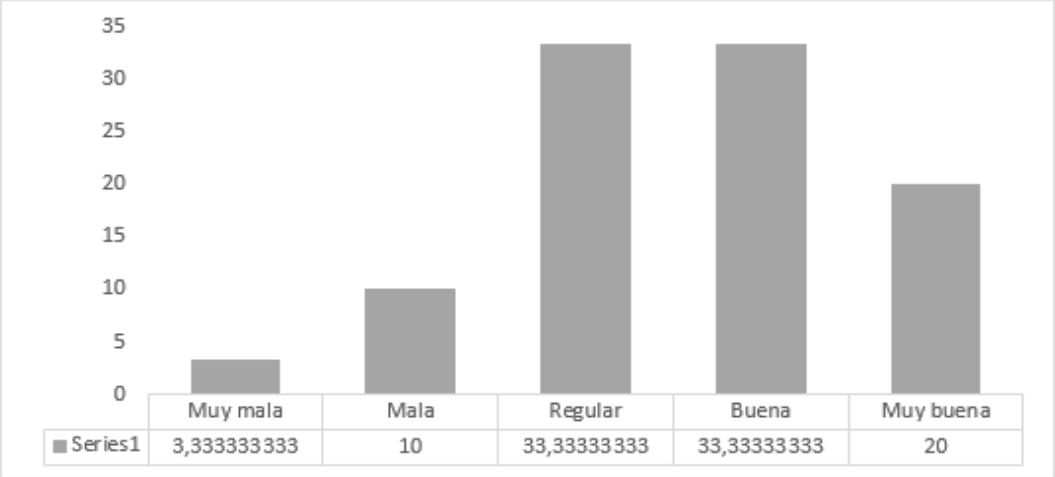
Evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes

	Frecuencia	**Porcentaje**
Muy mala	1	3.3
Mala	3	10.0
Regular	10	33.3
Buena	10	33.3
Muy buena	6	20.0
Total	30	100.0

Nota: La tabla representa la evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes

Figura 12:

Evaluación que realiza la microfinanciera a los clientes



Nota: La figura representa la evaluación llevada a cabo por la microfinanciera

Interpretación

A la pregunta sobre la valoración que efectúa la microfinanciera a los clientes de acuerdo al volumen de sus ventas diarias el 3.3% respondió que es muy malo, 10% que es malo, 33.3% que es regular, 33.3% que es bueno y 20% que es muy bueno.

Ítem 05: La evaluación que hace el personal hacia un cliente sobre la cantidad de mercadería que posee para obtener un crédito resulta

Tabla 17:

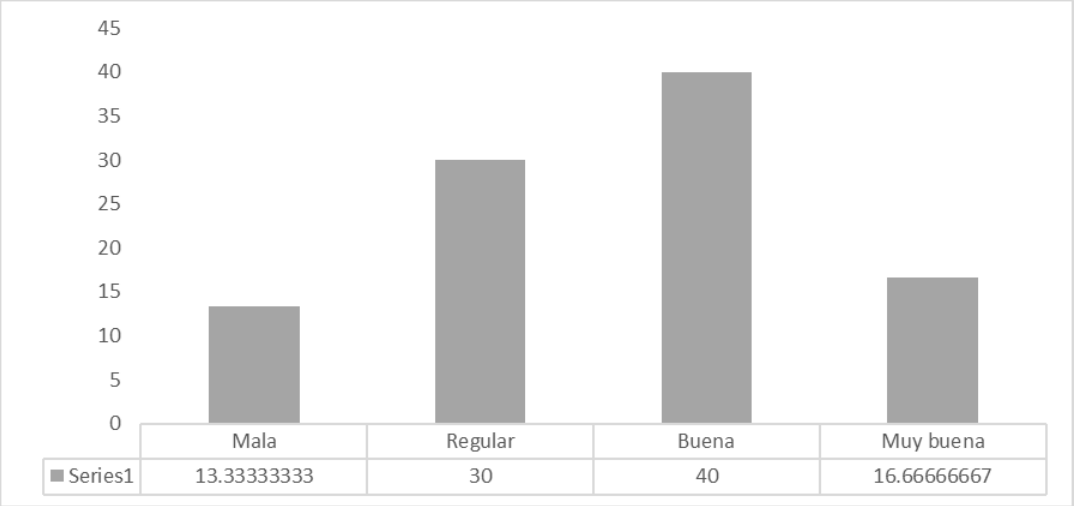
La evaluación sobre la cantidad de mercadería que posee

	Frecuencia	**Porcentaje**
Mala	4	13.3
Regular	9	30.0
Buena	12	40.0
Muy buena	5	16.7
Total	30	100.0

Nota La tabla representa la evaluación acerca de la cantidad de mercancía.

Figura 13*:*

La evaluación sobre la cantidad de mercadería que posee



Nota: la figura representa la evaluación sobre la cantidad de mercadería que posee

Interpretación

A la pregunta sobre la evaluación que hace el personal hacia un cliente sobre la cantidad de mercadería que posee para obtener un crédito resulta el 13.3% respondió que es malo, 30% que es regular, 40% que es bueno y 16.6% que es muy bueno.

Ítem 06: La comparación que existe entre el personal al momento de verificar la cantidad de créditos que otorgan en la microfinanciera resulta

Tabla 18:

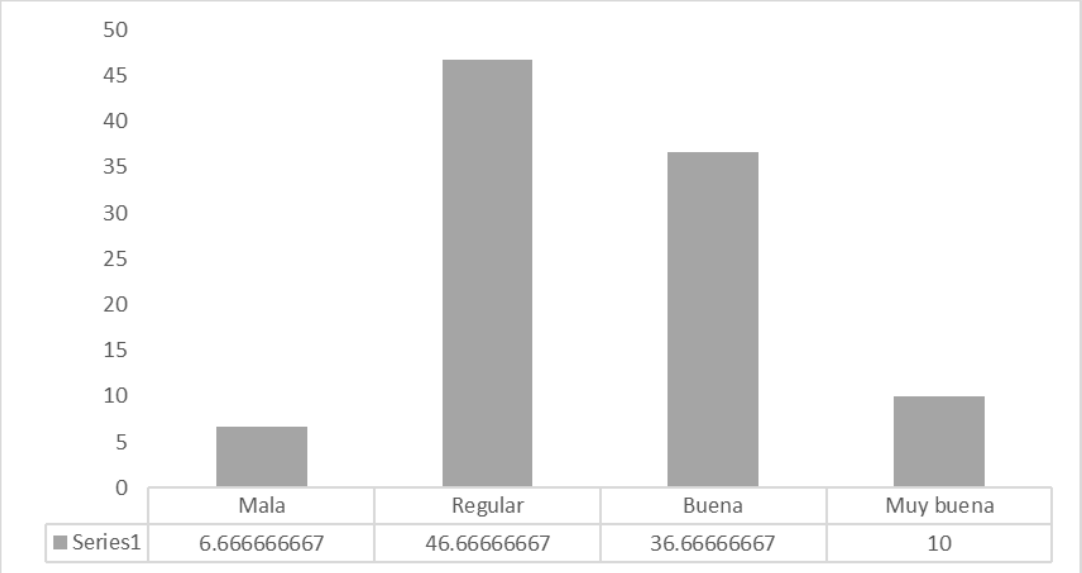
La comparación del personal con los créditos que otorga.

	Frecuencia	**Porcentaje**
Mala	2	6.7
Regular	14	46.7
Buena	11	36.7
Muy buena	3	10.0
Total	30	100.0

Nota: La tabla representa la comparación entre el personal y los créditos.

***Figura* 14:**

La comparación del personal con los créditos que otorga.



Nota: La figura representa la comparación del personal con los créditos

Interpretación

A la pregunta sobre la comparación que existe entre el personal al momento de verificar la cantidad de créditos que otorgan en la microfinanciera el 6.6% respondió que es malo, 46.6% que es regular, 36.6% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 07: La cantidad de propiedades que verifica la microfinanciera a los clientes al momento de otorgar un crédito resulta

Tabla 19:

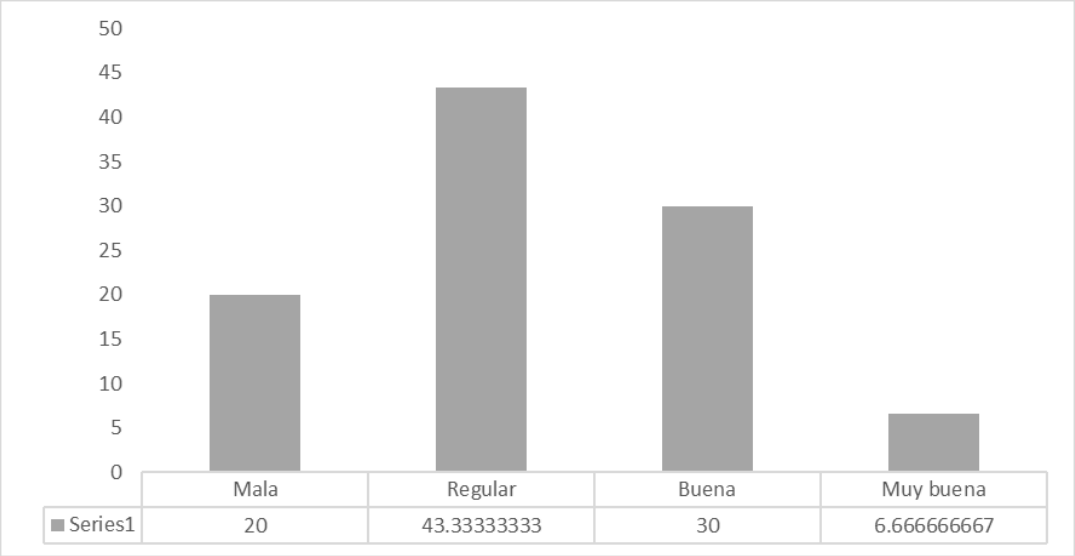
La cantidad de propiedades al otorgar un crédito.

	Frecuencia	**Porcentaje**
Mala	6	20.0
Regular	16	43.3
Buena	9	30.0
Muy buena	2	6.7
Total	30	100.0

Nota La tabla representa la cantidad de propiedade**s** al otorgar un crédito

Figura 15:

La cantidad de propiedades al otorgar un crédito.



Nota La figura representa la cantidad de propiedades al otorgar un crédito.

Interpretación

A la pregunta sobre la cantidad de propiedades que verifica la microfinanciera a los clientes al momento de otorgar un crédito resulta el 20% respondió que es malo, 43.3% que es regular, 30% que es bueno y 6.6% que es muy bueno.

Ítem 08: El procedimiento que toma la microfinanciera para verificar la garantía-aval del cliente como requisito indispensable al otorgar un crédito es

Tabla 20:

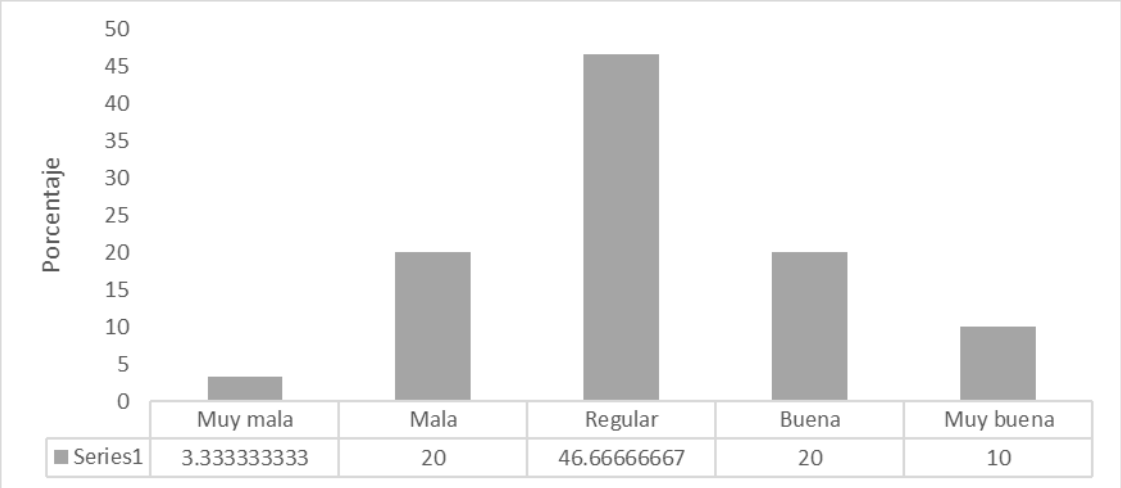
La garantía del cliente al otorgar un crédito.

	Frecuencia	**Porcentaje**
Muy mala	1	3.3
Mala	6	20.0
Regular	14	46.7
Buena	6	20.0
Muy buena	3	10.0
Total	30	100.0

Nota La tabla representa la garantía del cliente al otorgar un crédito

Figura 16:

La garantía del cliente al otorgar un crédito.



Nota La figura representa la garantía del cliente al otorgar un crédito.

Interpretación

A la pregunta sobre el procedimiento que toma la microfinanciera para verificar la garantía El respaldo del cliente como condición esencial al conceder un préstamo. el 3.3% respondió que es muy malo, 20% que es malo, 46.6% que es regular, 20% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 09: La disposición de activos fijos que dispone un cliente al momento de ser evaluado para obtener un crédito es

Tabla 21:

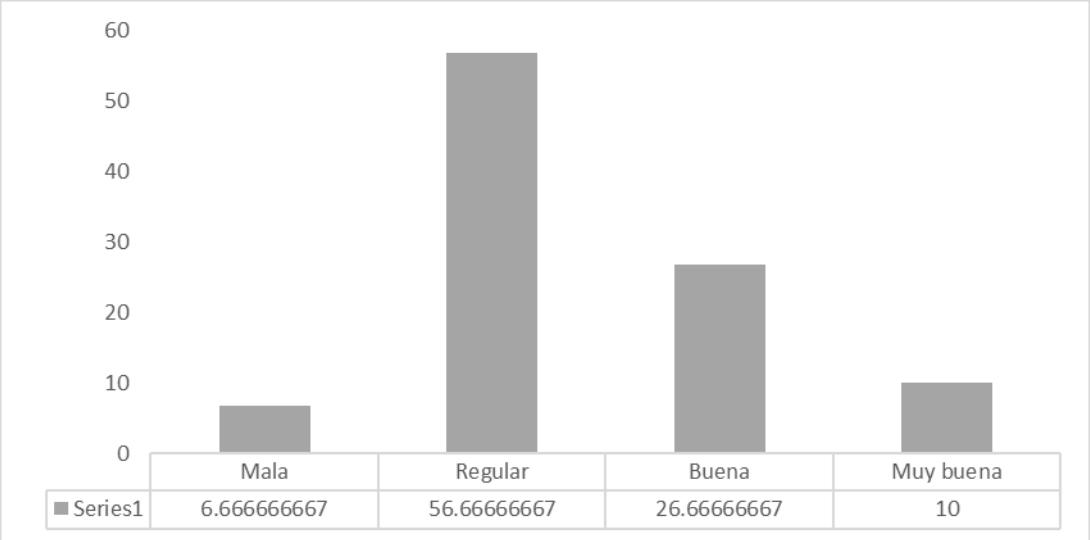
La disposición de activos fijos que dispone el cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	6.7
	Regular	17	56.7
	Buena	8	26.7
	Muy buena	3	10.0
	Total	30	100.0

Nota: la tabla representa la disposición de activos fijos

Figura 17:

La disposición de activos fijos que dispone el cliente



Nota La figura representa la disposición de activos fijos que dispone el cliente

Interpretación

A la pregunta sobre la disposición de activos fijos que dispone un cliente al momento de ser evaluado para obtener un crédito el 6.6% respondió que es malo, 56.6% que es regular, 26.6% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 10: La competencia con otras instituciones financieras al conceder un crédito es un factor importante a considerar

Tabla 22:

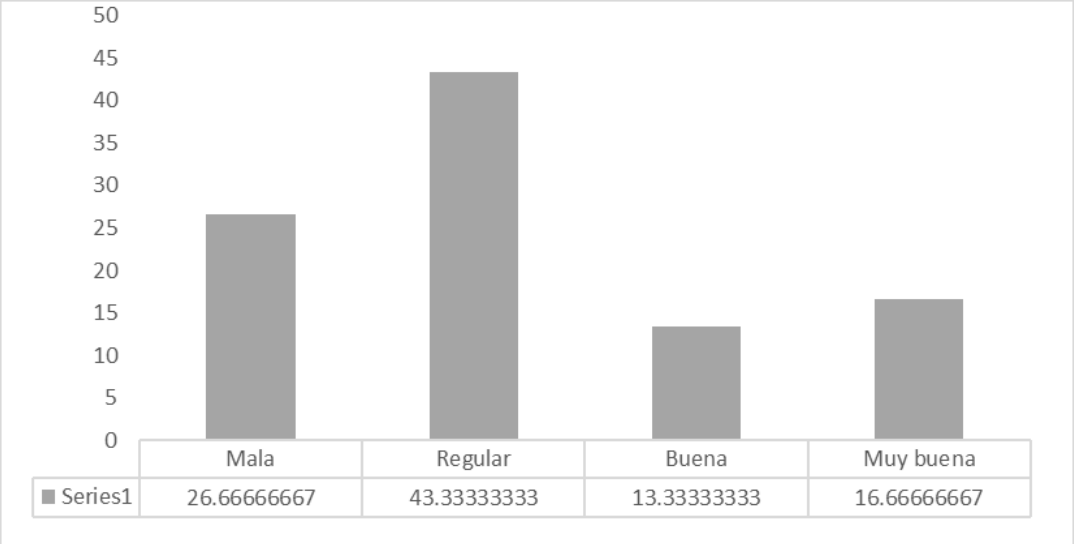
El nivel de competencia en el otorgamiento del crédito.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	8	26.7
	Regular	13	43.3
	Buena	4	13.3
	Muy buena	5	16.7
	Total	30	100.0

Nota la tabla representa el nivel de competencia en el otorgamiento del crédito

Figura 18:

El nivel de competencia en el otorgamiento del crédito.



Nota La figura representa el nivel de competencia en el otorgamiento del crédito.

Interpretación

En respuesta a la interrogante sobre la competencia con otras instituciones financieras al conceder un crédito es el 26.6% respondió que es malo, 43.3% que es regular, 13.3% que es bueno y 16.6% que es muy bueno.

Ítem 11: La temporada que emplea la microfinanciera cuando se llevan a cabo campañas para promocionar créditos.

Tabla 23:

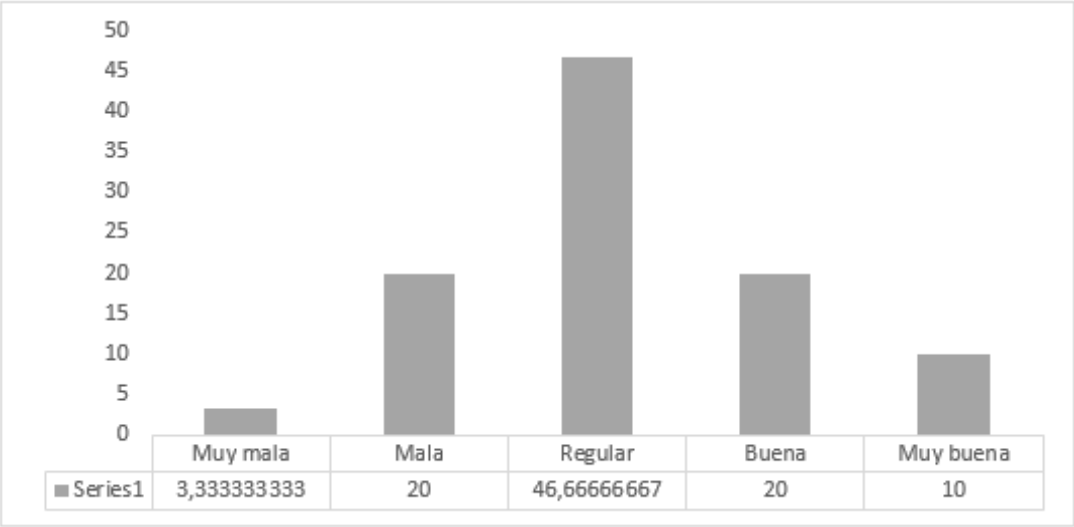
La temporada empleada para ofertar campañas de crédito.

	Frecuencia	**Porcentaje**
Muy mala	1	3.3
Mala	6	20.0
Regular	14	46.7
Buena	6	20.0
Muy buena	3	10.0
Total	30	100.0

Nota: La tabla representa la temporada empleada para ofertar campañas de crédito

Figura 19:

La temporada empleada para ofertar campañas de crédito.



Nota La figura representa la temporada empleada para ofertar campañas de crédito

Interpretación

A la pregunta sobre la temporada que emplea la microfinanciera al momento de realizar campañas para ofertar créditos el 3.3% respondió que es muy malo, 20% que es malo, 46.6% que es regular, 20% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 12: El plan con el que cuenta la microfinanciera al otorgar un crédito en época de crisis resulta

Tabla 24:

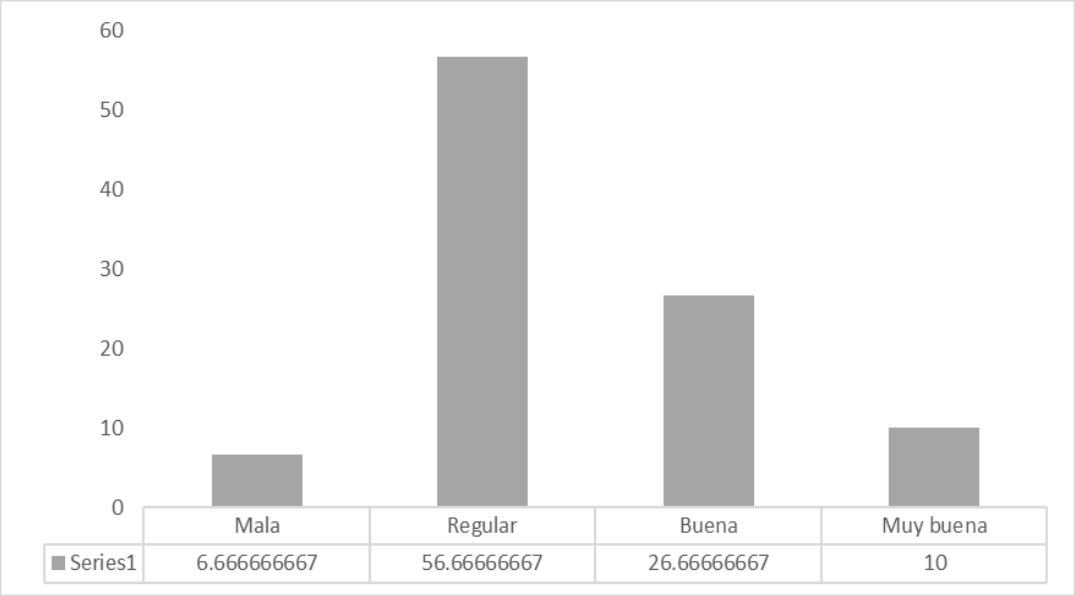
Plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	6.7
	Regular	17	56.7
	Buena	8	26.7
	Muy buena	3	10.0
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito

Figura 20:

Plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito.



Nota: La figura presenta plan para hacer frente a crisis al momento de otorgar un crédito

Interpretación

A la pregunta sobre el plan con el que cuenta la microfinanciera al otorgar un crédito en época de crisis el 6.6% respondió que es malo, 56.6% que es regular, 26.6% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 13: El método que emplea la microfinanciera para fortalecer el patrimonio en el cumplimiento de las metas es

Tabla 25

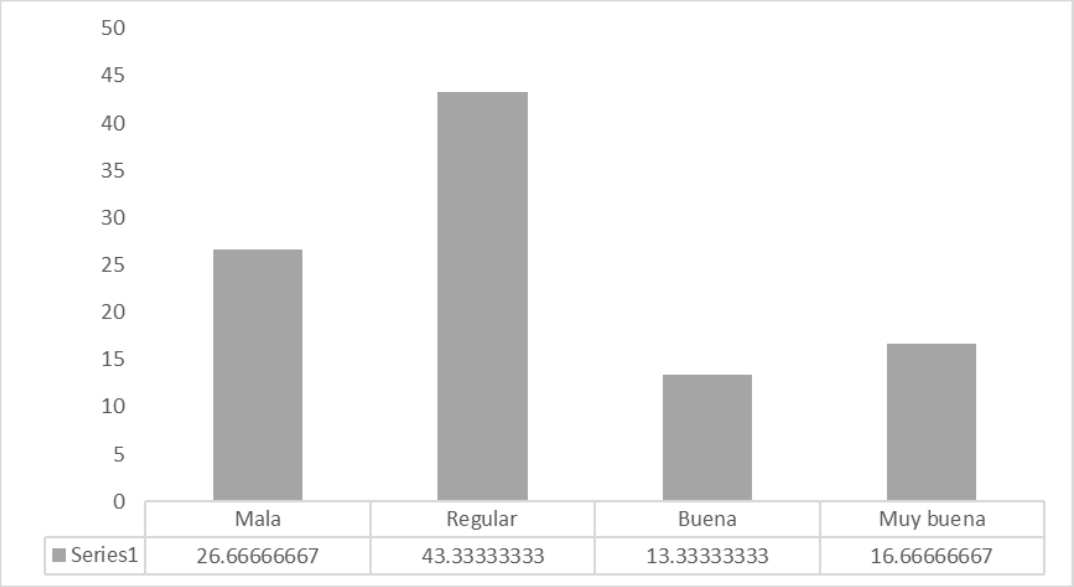
El método para fortalecer el cumplimiento de sus metas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	8	26.7
	Regular	13	43.3
	Buena	4	13.3
	Muy buena	5	16.7
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el método fortalecer el cumplimiento de metas

Figura 21:

El método para fortalecer el cumplimiento de sus metas.



Nota la figura representa el método fortalecer el cumplimiento de sus metas.

Interpretación

A la pregunta sobre el método que emplea la microfinanciera para fortalecer el patrimonio en el cumplimiento de las metas el 26.6% respondió que es malo, 43.3% que es regular, 13.3% que es bueno y 16.6% que es muy bueno.

Ítem 14: El procedimiento con el que cuenta la microfinanciera al aumentar su rentabilidad y obtener ganancia en base al desarrollo de sus objetivos es

Tabla 26

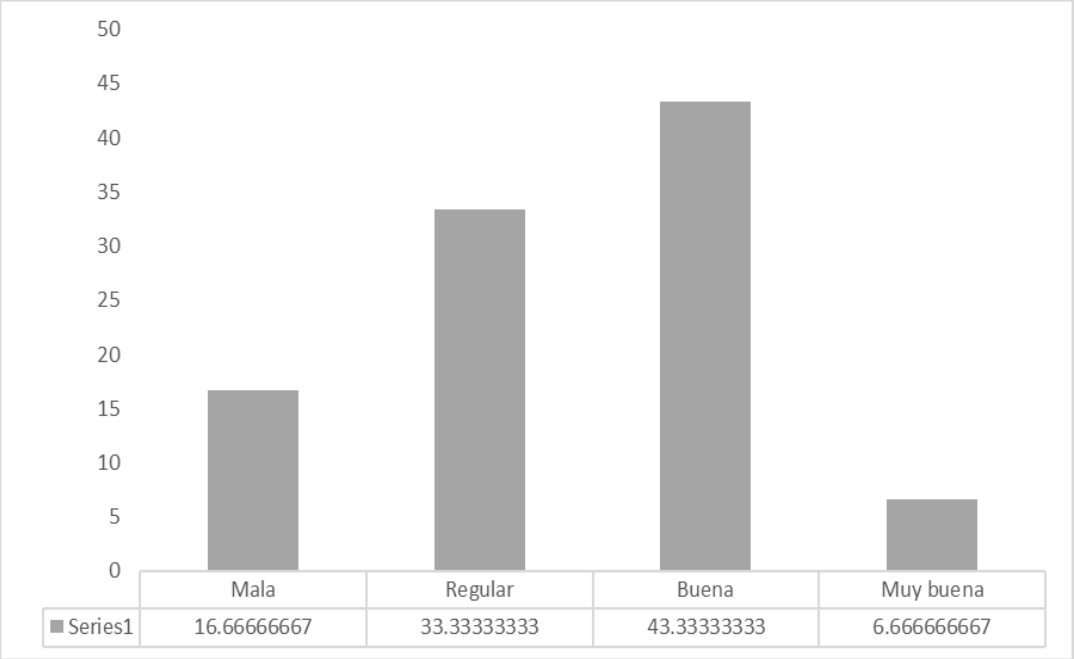
Procedimiento para aumentar su rentabilidad y lograr objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	5	16.7
	Regular	10	33.3
	Buena	13	43.3
	Muy buena	2	6.7
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el aumento de rentabilidad y lograr sus objetivos.

Figura 22:

Procedimiento para aumentar la rentabilidad y lograr objetivos



Nota: La figura representa el aumento de rentabilidad y lograr sus objetivos.

Interpretación

A la pregunta sobre el procedimiento con el que cuenta la microfinanciera al aumentar su rentabilidad y obtener ganancia en base al desarrollo de sus objetivos el 16.6% respondió que es malo, 33.3% que es regular, 43.3% que es bueno y 6.6% que es muy bueno.

Ítem 15: El método con que cuenta la microfinanciera para incrementar sus ingresos y cumplir de sus objetivos estratégicos es

Tabla 27

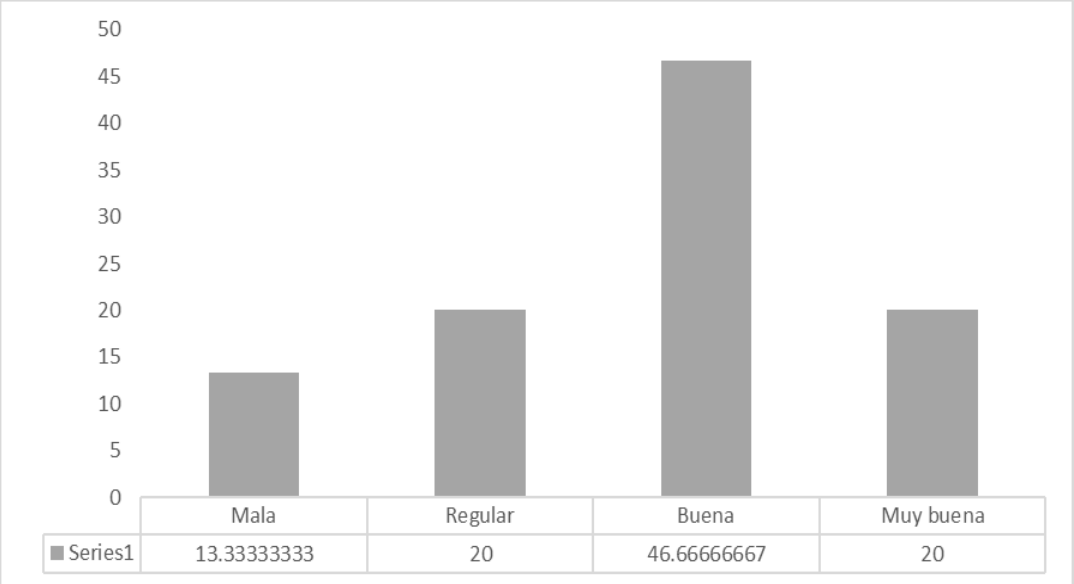
El método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	4	13.3
	Regular	6	20.0
	Buena	14	46.7
	Muy buena	6	20.0
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos.

***Figura* 23:**

El método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos.



Nota la figura representa el método para incrementar sus ingresos y lograr sus objetivos.

Interpretación

A la pregunta sobre el método con que cuenta la microfinanciera para incrementar sus ingresos y cumplir de sus objetivos estratégicos el 13.3% respondió que es malo, 20% que es regular, 46.6% que es bueno y 20% que es muy bueno.

Ítem 16: El procedimiento con el que cuenta la microfinanciera para lograr el incremento en el número de los clientes es

Tabla 28:

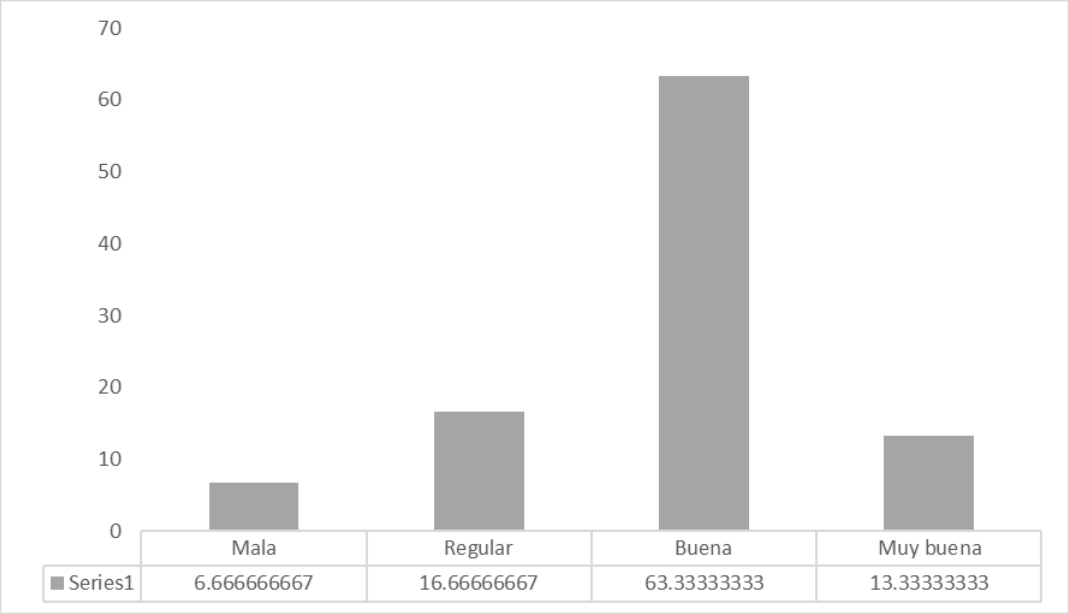
El proceso para aumentar la cantidad de clientes.

		Frecuencia	**Porcentaje**
Válido	Mala	2	6.7
	Regular	5	16.7
	Buena	19	63.3
	Muy buena	4	13.3
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa *el* procedimiento para incrementar el número de clientes

***Figura* 24:**

El método para aumentar la cantidad de clientes.



Nota: La figura representa el procedimiento para incrementar el número de clientes.

Interpretación

En respuesta a la pregunta sobre el método con el que cuenta la microfinanciera para lograr el incremento en el número de los clientes el 6.6% respondió que es malo, 16.6% que es regular, 63.3% que es bueno y 13.3% que es muy bueno.

Ítem 17: El procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes

Tabla 29:

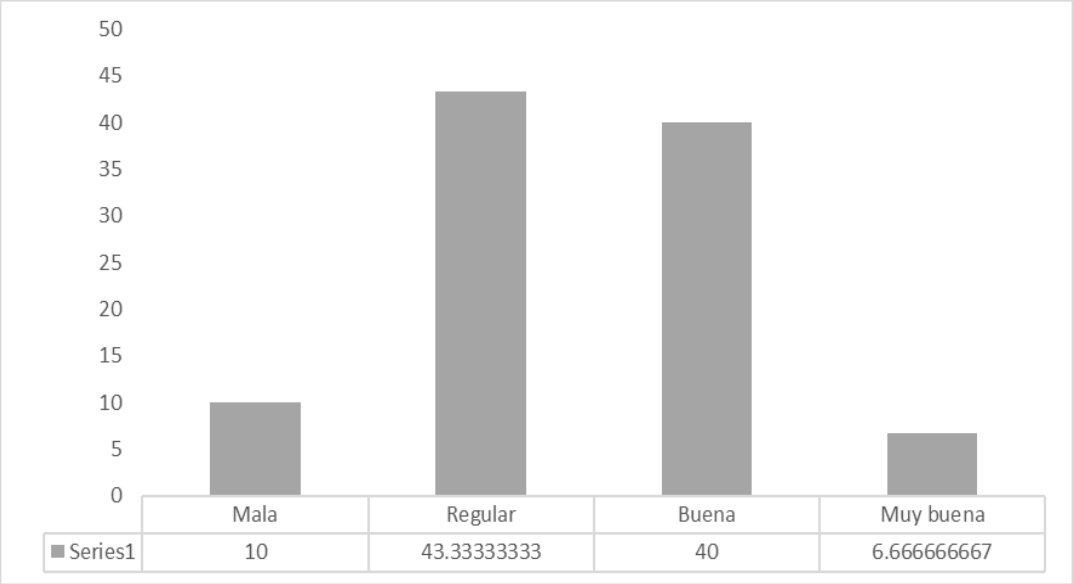
Procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes

		Frecuencia	**Porcentaje**
Válido	Mala	3	10.0
	Regular	13	43.3
	Buena	12	40.0
	Muy buena	2	6.7
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa *el* procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes

***Figura* 25**:

Procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes



Nota: La figura representa el procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes

Interpretación

A la pregunta sobre el procedimiento que utiliza la microfinanciera para captar clientes el 10% respondió que es malo, 43.3% que es regular, 40% que es bueno y 6.6% que es muy bueno.

Ítem 18: El manual del ciclo de crédito que sigue la microfinanciera para lograr obtener una rentabilidad adecuada es

Tabla 30:

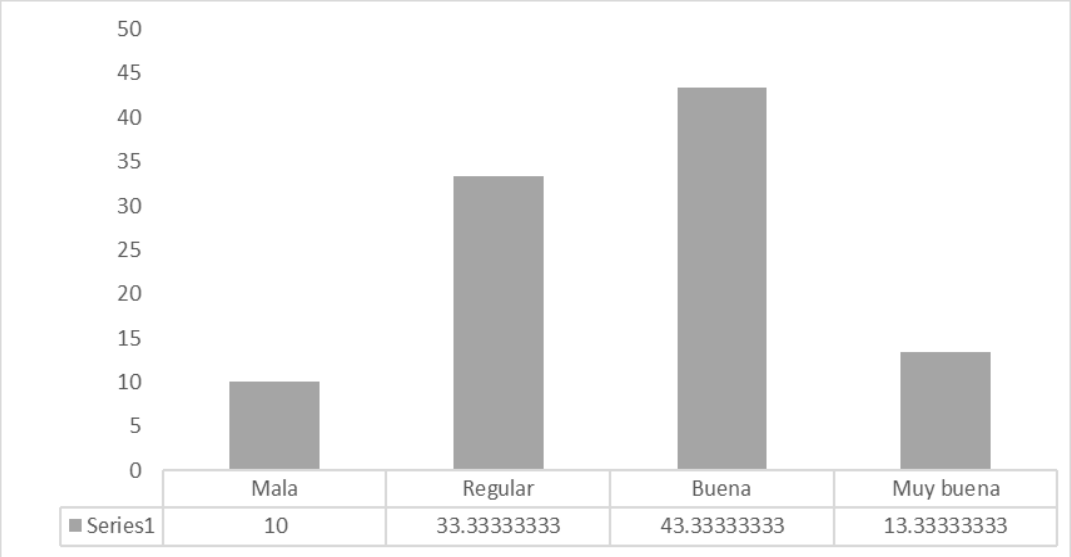
El manual del ciclo del crédito para lograr la rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	10.0
	Regular	10	33.3
	Buena	13	43.3
	Muy buena	4	13.3
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el manual del ciclo del crédito.

***Figura* 26**:

El manual del ciclo crediticio para la obtención de la rentabilidad



Nota: la figura representa el manual del ciclo del crédito

Interpretación

A la pregunta sobre el manual del ciclo de crédito que sigue la microfinanciera para lograr obtener una rentabilidad adecuada el 10% respondió que es malo, 33.3% que es regular, 43.3% que es bueno y 13.3% que es muy bueno.

Ítem 19: La técnica utilizada por la microfinanciera para obtener un mayor incremento en la productividad de acuerdo a sus recursos es

Tabla 31

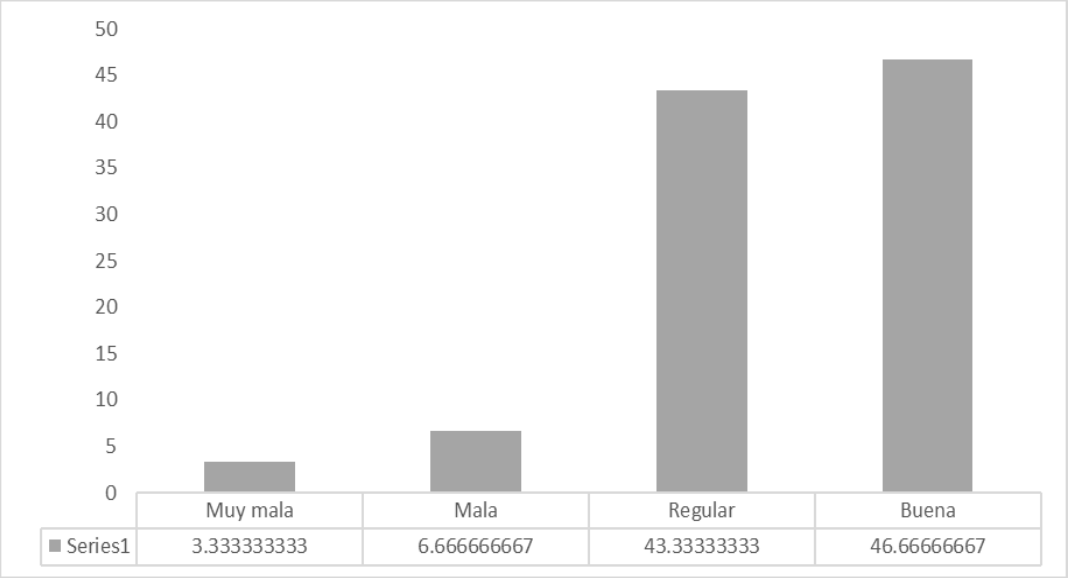
La técnica utilizada para obtener incremento en su productividad.

		Frecuencia	**Porcentaje**
Válido	Muy mala	1	3.3
	Mala	2	6.7
	Regular	13	43.3
	Buena	14	46.7
	Total	30	100.0

Nota La tabla representa la técnica utilizada para incremento en su productividad.

***Figura* 27:**

La técnica utilizada para obtener incremento en su *productividad*



Nota: La figura representa la técnica utilizada para incremento en su productividad.

Interpretación

A la pregunta sobre la técnica utilizada por la microfinanciera para obtener un mayor incremento en la productividad de acuerdo a sus recursos el 3.3% respondió que es muy malo, 6.6% que es malo, 43.3% que es regular y el 46.6% bueno.

Ítem 20: El aumento en la base de clientes que tiene la microfinanciera para lograr sus objetivos estratégicos es

Tabla 32:

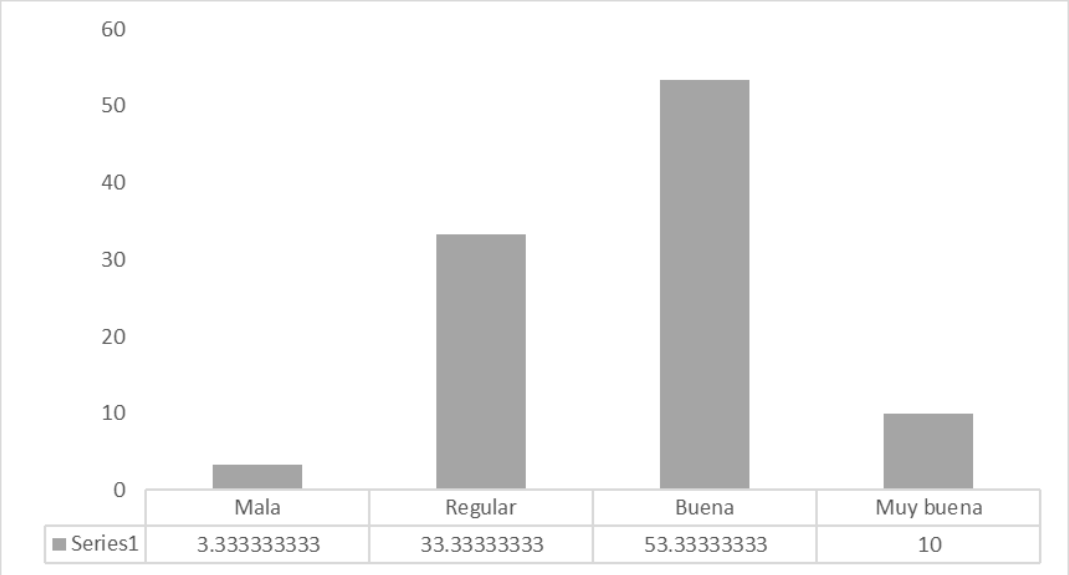
El aumento en la base de clientes para el logro de sus objetivos

		Frecuencia	**Porcentaje**
Válido	Mala	1	3.3
	Regular	10	33.3
	Buena	16	53.3
	Muy buena	3	10.0
	Total	30	100.0

Nota La tabla representa el incremento de la cartera de clientes

Figura 28:

Incremento de clientes para el logro de sus objetivos



Nota: La figura representa el incremento de la cartera de clientes

Interpretación

A la pregunta sobre el aumento en la base de clientes que tiene la microfinanciera para lograr sus objetivos estratégicos el 3.3% respondió que es malo, 33.3% que es regular, 53.3% que es bueno y 10% que es muy bueno.

Ítem 21: La **evaluación** documentaria realizada por la microfinanciera a los clientes para facilitar un crédito es

Tabla 33:

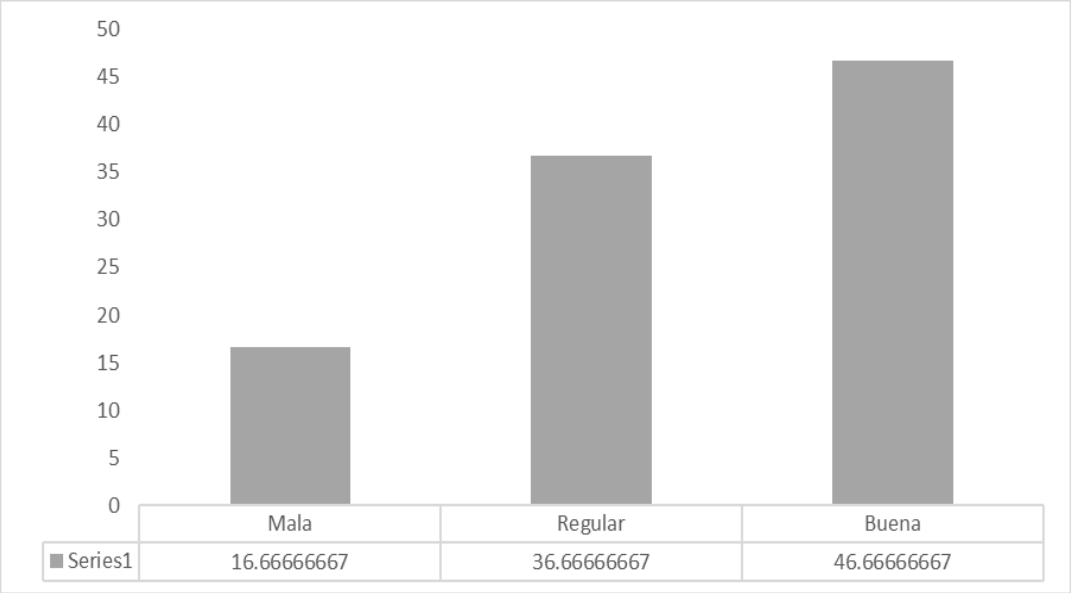
La evaluación documentaria realizada a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	5	16.7
	Regular	11	36.7
	Buena	14	46.7
	Total	30	100.0

Nota La evaluación documentaria realizada a los clientes.

***Figura* 29:**

La evaluación documentaria realizada a los clientes.



Nota: La figura representa la evaluación documentaria *realizada* a los clientes.

Interpretación

A la pregunta sobre la evaluación documentaria realizada por la microfinanciera a los clientes para facilitar un crédito el 13.3% respondió que es malo, 26.6% que es regular, 23.3% que es bueno y 36.6% que es muy bueno.

Ítem 22: El procedimiento para incrementar el número de trabajadores es

Tabla 34

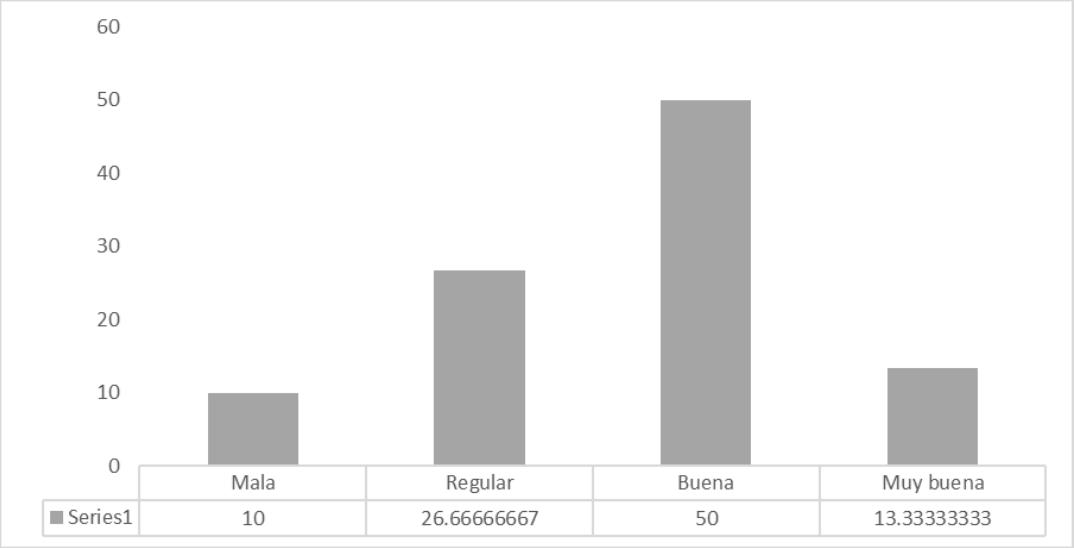
El procedimiento para incrementar el número de trabajadores es

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	10.0
	Regular	8	26.7
	Buena	15	50.0
	Muy buena	4	13.3
	Total	30	100.0

Nota *La tabla representa el* procedimiento para incrementar el número de trabajadores

***Figura* 30:**

El procedimiento para incrementar el número de trabajadores



Nota la figura representa el procedimiento para incrementar trabajadores

Interpretación

En respuesta a la pregunta acerca del método para. incrementar el número de trabajadores el 10% respondió que es malo, 26.6% que es regular, 50% que es bueno y 13.3% que es muy bueno.

Ítem 23: El procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales es

Tabla 35:

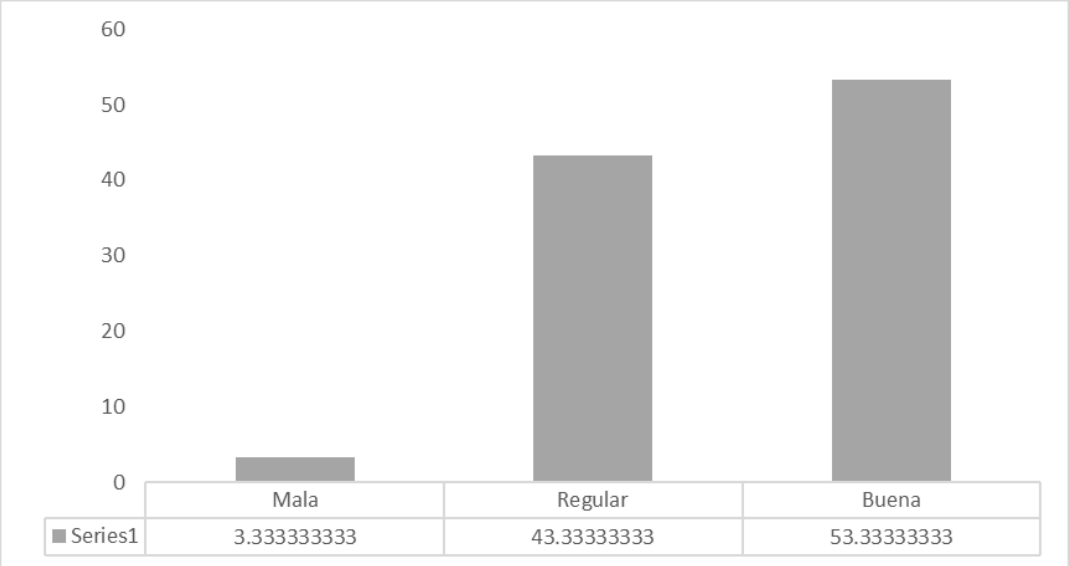
El procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	3.3
	Regular	13	43.3
	Buena	16	53.3
	Total	30	100.0

Nota: La tabla representa el procedimiento para incrementar sucursales

***Figura* 31:**

El procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales



Nota: La figura representa el procedimiento para incrementar sucursales

Interpretación

A la pregunta sobre el procedimiento para incrementar la cantidad de sucursales el 3.3% respondió que es malo, 43.3% que es regular y 53.3% que es bueno.

Ítem 24: El procedimiento para fomentar el posicionamiento es

Tabla 36:

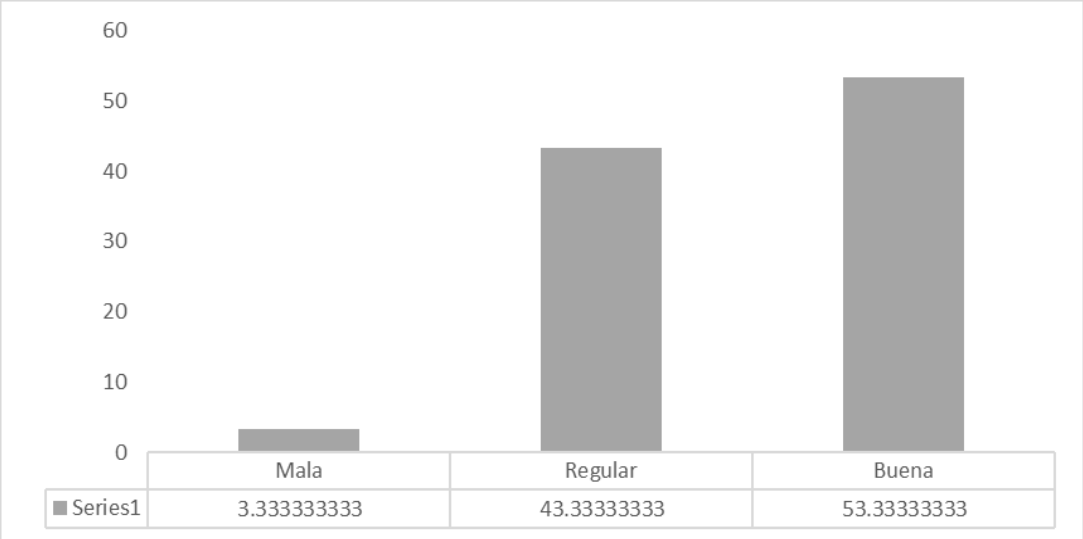
El procedimiento para fomentar el posicionamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	3.3
	Regular	13	43.3
	Buena	16	53.3
	Total	30	100.0

Nota La tabla representa el procedimiento para fomentar el posicionamiento

***Figura* 32:**

El procedimiento para fomentar el posicionamiento



Nota la figura representa el procedimiento para fomentar el posicionamiento

Interpretación

A la pregunta sobre El procedimiento para fomentar el posicionamiento el 3.3% respondió que es malo, 43.3 % que es regular y 53.3% que es bueno.

5.1.5. Discusión de resultados

Una vez concluida la recolección de datos, se procedió de inmediato a discutir e interpretar los resultados del estudio propuesto. Es importante resaltar que el objetivo principal de esta investigación fue analizar cómo el riesgo crediticio afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en 2017. Para lograr este objetivo, se llevó a cabo la prueba de validez utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar el nivel de confiabilidad. En esta evaluación, se empleó el software estadístico SPSS versión 25. Como resultado, se obtuvo un valor de 0.881 para la primera variable y 0.797 para la segunda variable. Estos coeficientes de Alfa de Cronbach se derivaron de un total de 24 ítems, es decir, 12 preguntas para cada variable. La proximidad de estos valores a 1 indica que el estudio es confiable y apropiado para su aplicación.

Basándonos en los resultados obtenidos sobre la influencia del riesgo crediticio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en 2017, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para validar la hipótesis general de esta investigación. El valor obtenido fue (Rho = 0.885), lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, en términos del nivel de significancia, se registró un valor de Sig. = 0.001, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

De acuerdo a Campoverde (2018) El riesgo crediticio se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en diversas operaciones financieras, ya sean directas, indirectas o derivadas. Esto puede manifestarse a través de la falta de pago, pagos parciales o retrasos en el cumplimiento de las obligaciones acordadas. En el contexto de la gestión estratégica, este proceso implica la definición clara de la misión, los objetivos a largo plazo y las tácticas que la alta dirección de una organización se compromete a alcanzar, con la participación de todo el personal.

Estos resultados son respaldados por Chacha. (2015) , quien concluye que la tendencia al alza en el riesgo crediticio de la cooperativa representa una situación desfavorable que amenaza se examinó la operatividad adecuada y la efectividad de la entidad, así como la falta de estrategias preventivas ante los riesgos crediticios en la cooperativa, lo que dificulta la disminución de los índices que, a su vez, afectan indirectamente la morosidad de la institución financiera.. Cussi. (2019) también respalda estos hallazgos al concluir que las instituciones financieras se enfrentan a una variedad de riesgos que pueden impactar en su funcionamiento y operaciones vinculados a deficiencias en el control interno y con una relación directa con variables macroeconómicas. Estas condiciones inciden directamente en los riesgos crediticios y los niveles de morosidad en la entidad.

Adicionalmente, Pacheco y Valencia. (2016) Se señala que hay deficiencias en la evaluación financiera del crédito que pueden incrementar los incumplimientos, especialmente debido a la falta de anticipación por parte del prestamista sobre el futuro del cliente y las obligaciones de la entidad, así como la carencia de un análisis comparativo de la situación financiera. Estos aspectos obstaculizan la realización de pronósticos continuos, lo que reduce la capacidad de gestionar el riesgo de rentabilidad crediticia. Por último, Condo. (2017) la conclusión indica que los clientes carecen de comprobantes de pago de sus créditos, no hay referencias de instituciones financieras y no respaldan adecuadamente su capacidad de ingresos, además de no llevar a cabo un flujo de ingresos adecuado. Esto hace que sea difícil determinar la liquidez de la institución.

Los hallazgos sobre la influencia de la disposición para el pago en el logro de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en 2017 revelan una correlación positiva fuerte, con un coeficiente de (Rho = 0.797), según la prueba específica 1 realizada en este estudio de investigación. Además, el nivel de significancia, con un valor de Sig. = 0.003, respalda la conclusión de que la disposición para el pago tiene un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en dicha microfinanciera durante el año 2017. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Estos hallazgos son respaldados por Lagla y Andrade. (2016), quienes llegan a la conclusión de que la entidad financiera muestra una sólida base que excede sus pasivos productivos en relación con el activo total. Este éxito se atribuye a la sólida estructura y calidad de los activos de la institución financiera, lo que resalta su eficiencia operativa. Además, los resultados obtenidos por Vidal. (2017) indican que las políticas de riesgo en la aprobación de créditos han sido visionarias y se han adaptado para regular el otorgamiento con un alto nivel de precaución. Esta orientación hacia la cautela en la admisión crediticia

refleja una postura adversa al riesgo por parte de los bancos, cuyas estrategias se inclinan hacia una selección más rigurosa para prevenir futuras pérdidas por incumplimiento, en lugar de depender exclusivamente de ingresos generados por volúmenes de ventas a lo largo de los años.

Estos resultados respaldan la noción de que la capacidad de pago influye significativamente en el logro de los objetivos estratégicos de la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. en la ciudad del Cusco durante el año 2017. Según el coeficiente de correlación de Spearman, se observó un valor de (Rho = 0.854), lo que indica una fuerte correlación positiva entre la capacidad de pago y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Además, el nivel de significancia, con un valor de Sig.= 0.002, apoya el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Este descubrimiento sugiere que la capacidad de pago desempeña un papel fundamental en el logro exitoso de los objetivos estratégicos de la microfinanciera durante el período mencionado.

Estos resultados encuentran respaldo en las conclusiones de estudios previos. Valdivia. (2015) señala que la gestión integral del riesgo, particularmente en la década de los noventa, ha tenido un impacto significativo, destacando la introducción de los 'Modelos de Gestión de Riesgos' ha resultado en la creación de varios, los cuales se centran particularmente en los riesgos crediticios, con el propósito de controlar la morosidad. Por otro lado, Izarra. (2016) concluye que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, indicando que un aumento en el riesgo crediticio se traduce en un incremento en el índice de morosidad. Este escenario, perjudicial para la cooperativa, implica dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo, poniendo en riesgo la continuidad de sus operaciones.

Los resultados obtenidos en relación con el impacto del respaldo patrimonial en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la

ciudad del Cusco en 2017 respaldan la tercera hipótesis específica de este estudio. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró un valor de (Rho = 0.954), lo que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, el nivel de significancia, representado por un valor de Sig.= 0,001, apoya el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

Estos resultados encuentran respaldo en las conclusiones de Ticse. (2015), se plantea que el riesgo crediticio tiene una importancia fundamental en la toma de decisiones y la gestión de riesgos, ayudando a alcanzar objetivos y maximizar la tasa de retorno ajustada al riesgo de las instituciones financieras. Su tarea consiste en mantener la exposición al riesgo crediticio dentro de límites aceptables. Además, las observaciones de Fernández. (2018) respaldan estos hallazgos al afirmar el efecto del riesgo crediticio en la liquidez de las entidades financieras difiere dependiendo del tipo y la naturaleza de los créditos., señalando la importancia de evaluar adecuadamente los productos crediticios ofrecidos en el mercado.

Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 4 del presente estudio de investigación, donde se investigó si las condiciones del entorno tienen una influencia significativa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco en 2017. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman revelaron un valor de (Rho = 0.868), indicando una correlación positiva alta entre las condiciones del entorno y el logro de los objetivos estratégicos. Además, el nivel de significancia (Sig.= 0,003) proporciona evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna, sugiriendo así que las condiciones del entorno desempeñaron un papel significativo en la consecución de los objetivos estratégicos en la microfinanciera mencionada durante el período estudiado.

Estos resultados son respaldados por las conclusiones de Cubas y Dávila. (2016),

quienes señalan que las cajas de ahorro son influenciadas por una variedad de elementos tanto internos como externos., lo que puede dar lugar a actividades ilícitas y a la interrupción de las operaciones de las empresas microfinancieras. Entre estos factores se incluyen la recaudación de préstamos, el posible impacto de fenómenos climáticos como "El Niño", las fluctuaciones en los tipos de cambio y las tasas de desempleo. Además, destacan que, debido al incremento en la cartera de préstamos en situación de morosidad, la evaluación crediticia no se realizó de manera adecuada adecuada antes de la concesión de los préstamos.

Asimismo, los hallazgos de Castro y Vásquez (2015) quienes, resaltan que la mayor parte de los préstamos se otorgan, indicando la necesidad de implementar un plan de riesgo crediticio para disminuir el incumplimiento por parte de los socios de la institución financiera.

VI. Conclusiones

1. El riesgo crediticio influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017, por lo que a través de la correlación de Spearman, se obtuvo como resultado un valor de Rho = 0.885, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo tanto, podemos indicar que mediante el riesgo crediticio podemos mencionar que existe la posibilidad en el que el cliente cumpla con sus compromisos generando así las acciones y medios necesarios para poder cumplir con los objetivos estratégicos.

2. La voluntad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017, teniendo como resultado un valor de Rho = 0.797, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo tanto, de acuerdo a la voluntad de pago que tiene un cliente depende de la manera en la que cancelará su crédito con la finalidad de cumplir con las metas que pretende lograr en un determinado periodo de tiempo.

3. La capacidad de pago influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017, se obtuvo como resultado un valor de Rho = 0.854, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por tanto, consiste en la cantidad máxima de los ingresos que obtiene un cliente el cual es destinado al pago de sus deudas que termina las funciones de cumplir los objetivos.

4. El respaldo patrimonial influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017, se obtuvo como resultado un valor de Rho = 0.954, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo tanto, el respaldo patrimonial con el que cuenta un cliente al momento de obtener

un crédito dependerá del poder adquisitivo con el que cuenta una persona al momento de adquirir dicho crédito y poder responder a dicha deuda de forma voluntaria.

5. Las condiciones del entorno influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la microfinanciera CREDIALFA S.A.C. de la ciudad del Cusco el 2017, se obtuvo como resultado un valor de Rho = 0.868, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por tanto, las condiciones del entorno que brinda la microfinanciera dependerá de los créditos que llegue a obtener un cliente con la finalidad de poder lograr los objetivos que se proponga la microfinanciera de acuerdo a un determinado período de tiempo.

VII. Recomendaciones

1. A la microfinanciera Credialfa S.A.C se recomienda realizar de manera más eficiente a evaluar las condiciones de pago que obtiene un cliente al momento de obtener un crédito para que así de esta manera logre disminuir el riesgo crediticio y poder cumplir con sus objetivos planteados.
2. A la microfinanciera Credialfa S.A.C se recomienda realizar de manera más eficiente sus evaluaciones para otorgar un crédito a sus clientes para sí de esta manera poder disminuir el riesgo crediticio y cuenten con la voluntad de pagar sus obligaciones de manera adecuada.
3. A la microfinanciera Credialfa S.A.C se recomienda que antes de otorgar un crédito evalué a sus clientes y verifiquen si estos cumplen con todos los requisitos para adquirir dicho crédito y cuente con la capacidad de poder pagar dicho crédito.
4. A la microfinanciera Credialfa S.A.C se recomienda verificar de manera más eficiente si sus clientes poseen capacidad de pago y el respaldado patrimonial para adquirir un crédito y así de esta manera el riesgo crediticio disminuirá.
5. A la microfinanciera Credialfa S.A.C se recomienda realizar de manera más eficiente realizar las evaluaciones para adquirir un crédito y así de esta manera poder aminorar el riesgo crediticio en el que incurren de acuerdo al entorno en el que el cliente realice su actividad.

VIII. Referencias

Banco Central De Reservas Del Peru. (27 de octubre de 2018). Banco central de reservas del Perú. Obtenido de banco central de reservas del Perú:

Caicedo Cerezo, E., M. Merce , C. B., & Monserrat Casanovas, R. (2017). Medición del riesgo de credito mediante modelos estructurales una aplicacion al mercado. cuadernos de administracion, 73-100.

Campoverde Velez, M. (2018). Asesor empresarial y catedratico universitario. zona economica,

Carrasco, S. (2019). Metodologia de la Investigacion cientifica (Vol. 2da Edicion). Lima Peru: San Marcos.

Castro Guevara , L. C., & Vaquez Rojas , R. I. (2015). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la coopac valle la leche en la provincia de Ferreñafe. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán.

CEUPE. (2017). ¿Qué son los objetivos estratégicos?

Chacha Tierra, J. P. (2015). El riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía Ltda. del Cantón Ambato. AMBATO ECUADOR: Universidad Técnica de Ambato.

Condo Villegas, G. (2017). Riesgo De Crédito En La Cartera De Colocaciones De La Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián-Cusco, 2017. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Cubas Tineo, K. R., & Dávila Mondragón, G. E. (2016). Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y credito piura s.a.c., sucursal chiclayo – 2015. Pimentel-Perú : Universidad Señor de Sipán .

Cussi Nina , M. R. (2019). Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la banca microfinanciera. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.

Fernández Dávila, M. P. (2018). Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de liquidez de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco – sede Tacna, periodo 2015 – 2017. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodologia de la Investigacion 6TA Edicion. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Izarra Casavilca, M. L. (2016). Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014. Huancavelica-Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.

Kong, R. (2020). Objetivos Estratégicos: Características y Tipos.

Lagla Lagla , K. P., & Andrade Villalva , E. J. (2016). Análisis de riesgos crediticios para la Cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre Ltda. Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, periodo 2014. Latacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Ley General Del Sistema Financiero y Del SistemaDe Seguros , Ley N° 26702. (27 de OCTUBRE de 2018). Banco C entral De Reservas Del Peru. Obtenido de Banco C entral De Reservas Del Peru: Ley Nº26702. (1996). Sistema finaciero Peruano. Lima: Super Intendecia de Banca seguros y AFP.

Lopez Lubian, F. J., & R. Vilela, E. (2014). Creacion del Valor en Entidades Bancarias. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formacion S.L.

Mavila H., D. (2004). Garantias Crediticias. Revista de investigación UNMSM, 61- 64.

Mendiola, A. (2014). Factores críticos de éxito para la creación. Lima: Cecosami Preprensa e Impresión Digital S. A.

Ministerio De Economia Y F inanzas. (27 de octubre de 2018). Ministerio De Economia Y F inanzas. Obtenido de Ministerio De Economia Y F inanzas: Olivera, A., & Hernández, I. (2014). El análisis DAFO y los objetivos estratégicos. Contribuciones a la Economía.

Pacheco Guerrero, I. R., & Valencia Pareja , E. H. (2016). Evaluación crediticia y su incidencia monetaria en la agencia portal Espinar de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco periodo 2013. cusco: Universidad Andina del Cusco.

Resolucion S.B.S. N°. 3780. (31 de marzo de 2011). Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiuones. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiuones:

Roncancio, G. (2019). Perspectivas del Cuadro de Mando Integral: ¿Qué son y para qué sirven?

Saavedra Garcia, M. L., & Saavedra Garcia, M. J. (2015). Modelos para medir el Riesgo de Credito de la Banca. Cuadernos de Administracion, 295-319.

SBS. (2015).

Tellez, D. D. (2015). Implementación de la norma ISO 31000:2009 como un sistema de gestión de riesgo crediticio: caso instituciones especializadas en microcréditos. La Paz - Bolivia: Universidad Andina Simón Bolívar.

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

Toledo Concha, E. (2009). Contabilidad y Negocios. Revista del Departamento Academico de Ciencias Administrativas Volumen 4,Numero8, 23-32.

Vidal Espinoza, S. A. (2017). La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.

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