

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**CULTURA FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO DE LA
ENTIDAD FINANCIERA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
“CREDIVISIÓN” DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2018**

PRESENTADO POR:

**BR. JOEL JONATAN QUINTANA
MEDINA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. GABRIEL SUYO CRUZ

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Cultura financiera y riesgo crediticio de la entidad financiera de la micro y pequeña empresa "Credivisión" de la ciudad del Cusco - 2018

presentado por: Dr. Joel Jonathan Quintana Medina con DNI Nro.: 45268721 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en administración

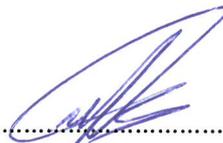
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 27 de Marzo de 2025



Firma

Post firma: GABRIEL SUYO CRUZ

Nro. de DNI: 23942696

ORCID del Asesor: 0000-0002-9490-903x

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:442707270

JOEL JONATAN QUINTANA MEDINA

CULTURA FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO DE LA ENTIDAD FINANCIERA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA “...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:442707270

128 Páginas

Fecha de entrega

25 mar 2025, 11:50 p.m. GMT-5

33.387 Palabras

Fecha de descarga

26 mar 2025, 12:23 a.m. GMT-5

185.505 Caracteres

Nombre de archivo

CULTURA FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO DE LA ENTIDAD FINANCIERA DE LA MICRO Y PEQUE...pdf

Tamaño de archivo

2.8 MB

10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 30 words)
- Submitted works

Exclusions

- 38 Excluded Sources

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

*A Dios por darme la oportunidad de existir
y la fuerza de salir adelante a pesar de las
dificultades de la vida.*

*A mis padres, que sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida
para formarme y educarme a quienes nunca podré pagar todos sus desvelos ni aún con
la riqueza más grande del mundo.*

*A mis maestros por guiarme en el proceso de realización de esta tesis proporcionándome
mucho de su saber cultural y de un continuo apoyo moral.*

Joel Jonatan.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad Administración y Turismo por brindarme la posibilidad de alcanzar mi superación profesional y personal.

Mi reconocimiento al Dr. Gabriel Suyo Cruz, asesor de la presente investigación, y a toda la plana docente de la prestigiosa Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, quienes compartieron sus experiencias para el buen desenvolvimiento de nuestra formación profesional.

A los docentes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haber contribuido con la información necesaria para la conclusión del presente trabajo de investigación y a los expertos quienes han validado los instrumentos, y alcanzarnos sus sugerencias para mejorar los instrumentos de recojo de información en beneficio del presente trabajo.

Joel Jonatan.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
PRESENTACIÓN	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Área y línea de investigación.	3
1.2.2. Área geográfica.	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1. Problema general.	3
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.	4
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.5.1. Teórica.....	4
1.5.2. Práctica.....	4
1.5.3. Metodológica.	5
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6.1. Limitaciones teóricas	5
1.6.2. Limitaciones prácticas.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1. ESTADO DE ARTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional.....	9
2.1.3. A nivel regional.	12
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.2.1. Cultura financiera.....	14

2.2.1.1.	Importancia de la cultura financiera.....	16
2.2.1.2.	Beneficios de la cultura financiera.....	16
2.2.1.3.	Factores asociados a la falta de cultura financiera.....	18
2.2.1.4.	Consecuencias de la falta de cultura financiera.....	19
2.2.1.5.	Como promover la cultura financiera.....	19
2.2.1.6.	Cultura financiera y educación financiera.....	20
2.2.1.7.	Diferencias entre cultura y educación financiera.....	21
2.2.1.8.	Dimensiones de la cultura financiera.....	21
2.2.2.	Riesgo crediticio.....	23
2.2.2.1.	Teoría de riesgo.....	25
2.2.2.2.	Tipos de riesgos.....	26
2.2.2.3.	Sistema financiero.....	27
2.2.2.4.	Organización del sistema financiero peruano.....	27
2.2.2.5.	Créditos.....	28
2.2.2.6.	Historia y desarrollo del crédito.....	28
2.2.2.7.	Principios de la administración de créditos.....	29
2.2.2.8.	Principios básicos de la política de créditos.....	31
2.2.2.9.	Factores mínimos para una política crediticia.....	31
2.2.2.10.	Evaluación crediticia.....	33
2.2.2.11.	Que es riesgo crediticio.....	34
2.2.2.12.	Determinación del riesgo crediticio.....	34
2.2.2.13.	Factores de evaluación del riesgo crediticio.....	35
2.2.2.14.	Dimensiones del riesgo crediticio.....	36
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	39
	CAPÍTULO III.....	42
	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
3.1.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.1.	Hipótesis general.....	42
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	42
3.2.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	42
3.2.1.	Identificación de variables.....	42
3.2.2.	Conceptualización de variables.....	42
3.2.2.1.	Cultura financiera.....	42
3.2.2.2.	Riesgo crediticio.....	43
3.2.3.	Operacionalización de las variables.....	44

CAPÍTULO IV	46
METODOLOGÍA	46
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
4.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS	47
4.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	47
4.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
4.7.1. Población	47
4.7.2. Muestra	48
4.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.8.1. Técnica	48
4.8.2. Instrumentos	48
4.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	49
CAPÍTULO V	54
RESULTADOS Y DISCUSIONES	54
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	54
5.1.1. Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones	54
5.1.1.1. Descriptivos de la variable cultura financiera y sus dimensiones	54
5.1.1.2. Descriptivos de la variable gestión del riesgo crediticio y sus dimensiones	62
5.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	72
5.2.1. Prueba de hipótesis general	72
5.2.1. Prueba de hipótesis específica	73
5.3. Discusión	79
CAPÍTULO VI	81
PROPUESTA	81
MEJORA DE LA CULTURA FINANCIERA A TRAVES DE MEDIOS SOCIALES PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO	81
6.1. Fundamento	81
6.2. Objetivos	81
6.3. Metodología	82
6.4. Fundamento teórico	82
6.4.1. Cultura financiera	82
6.4.2. Riesgo crediticio	82

6.4.3. Beneficios de mejorar la cultura financiera.....	83
6.5. Implementación	83
6.6. Presupuesto	85
6.7. Cronograma de implementación	85
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Beneficios y efectos negativos de la presencia (ausencia) de la cultura financiera	18
Tabla 2. Clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN, año 2018 por sexo.	47
Tabla 3. Muestra de los clientes la EDPYME CREDIVISIÓN	48
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	49
Tabla 5. Baremos de la variable cultura financiera y sus dimensiones.....	51
Tabla 6. Baremos de la variable gestión del riesgo crediticio y sus dimensiones	52
Tabla 7. Resultados generales obtenidos de la variable cultura financiera	54
Tabla 8. Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero básico	56
Tabla 9. Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento de productos financieros.....	57
Tabla 10. Resultados generales obtenidos de la dimensión planificación del endeudamiento	59
Tabla 11. Resultados generales obtenidos de la dimensión cultura de ahorro	60
Tabla 12. Resultados generales obtenidos de la variable gestión del riesgo crediticio....	62
Tabla 13. Resultados generales obtenidos de la dimensión caracterización del sujeto de crédito	64
Tabla 14. Resultados generales obtenidos de la dimensión capacidad de pago.....	65
Tabla 15. Resultados generales obtenidos de la dimensión capital de la microfinanciera67	67
Tabla 16. Resultados generales obtenidos de la dimensión aspectos colaterales	69
Tabla 17. Resultados generales obtenidos de la dimensión condiciones cíclicas	70
Tabla 18. Relación entre la cultura financiera y el riesgo crediticios.....	72
Tabla 19. Relación entre los conocimientos financieros básicos y el riesgo crediticio	73
Tabla 20. Relación entre los conocimientos de productos financieros y el riesgo crediticio	75
Tabla 21. Relación entre la planificación del endeudamiento y el riesgo crediticio.....	76
Tabla 22. Relación entre la cultura de ahorro y el riesgo crediticio.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Beneficios de la cultura financiera.....	17
Figura 2. Resumen de los resultados generales obtenidos de la variable cultura financiera	55
Figura 3. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero básico	56
Figura 4. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento de productos financieros	58
Figura 5. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión planificación del endeudamiento.....	59
Figura 6. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión cultura de ahorro	61
Figura 7. Resumen de los resultados generales obtenidos de la variable gestión del riesgo crediticio	62
Figura 8. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión caracterización del sujeto de crédito	64
Figura 9. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión capacidad de pago.....	66
Figura 10. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión capital de la microfinanciera.....	67
Figura 11. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión aspectos colaterales.....	69
Figura 12. Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión condiciones cíclicas	71

PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Manrique Borda Pilinco

Decano de la Facultad de Administración y Turismo.

Señores miembros del Jurado.

En conformidad a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos vigentes de la Facultad de Administración y Turismo, específicamente de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, alcanzo el trabajo de tesis titulado: “Cultura financiera y riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018”, para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

El objetivo de la investigación es establecer la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

En especial se considera la importancia de la cultura financiera como un factor que contribuye a evitar el riesgo crediticio de la EDPYME CREDIVISIÓN.

RESUMEN

Entendiendo que la cultura financiera viene a ser un aspecto que contribuye al correcto manejo de las finanzas personales, así como el apropiado gasto y destino de los recursos monetarios, siendo este un aspecto que coadyuba a la no ausencia de recursos y al cumplimiento de obligaciones; es por ello que el presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la entidad financiera de la Micro y Pequeña Empresa "Credivisión". Para este fin la metodología estuvo fundamentada en un diseño no experimental, transversal de nivel correlacional y de tipo básica con enfoque cuantitativo; asimismo, la muestra se determinó mediante muestreo probabilístico sistemático para poblaciones, dando un total de 127 clientes quienes respondieron un cuestionario de 30 ítems distribuidos para cada variable. Los resultados mostraron evidencian que la cultura financiera es uno de los factores que directamente contribuye a disminuir la posibilidad de ocurrencia del riesgo crediticio, de manera que, si existe un mejor conocimiento financiero básico, la correcta información con respecto a los productos y servicios financieros, capacidad de planificación del endeudamiento y cultura del ahorro, directamente contribuye a mejorar en la toma de decisiones de los clientes. Como conclusión se estableció la correlación entre las variables Cultura financiera y riesgo crediticio, demostrado por el estadístico de contraste Correlación de Gamma.

Palabras clave: Conocimiento financiero básico, productos financieros, cultura de ahorro, capacidad de pago, planificación de endeudamiento.

ABSTRAC

Understanding that financial culture is an aspect that contributes to the correct management of personal finances, as well as the appropriate spending and destination of monetary resources, this being an aspect that contributes to the non-absence of resources and the fulfillment of obligations; That is why this study was developed with the objective of determining the relationship between financial culture and credit risk in the financial institution of Micro and Small Business "Credivisión". For this purpose, the methodology was based on a non-experimental, transversal, correlational and basic design with a quantitative approach; Likewise, the sample was determined through systematic probabilistic sampling for populations, giving a total of 127 clients who responded to a questionnaire of 52 items distributed for each variable. The results showed evidence that financial culture is one of the factors that directly contributes to reducing the possibility of credit risk occurring, so that, if there is better basic financial knowledge, correct information regarding financial products and services, debt planning capacity and savings culture, directly contributes to improving clients' decision making. In conclusion, the correlation between the variables Financial culture and credit risk was established, demonstrated by the Gamma Correlation contrast statistic.

Keywords: Basic financial knowledge, financial products, savings culture, payment capacity, debt planning.

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que mayormente perjudica la situación financiera de las personas, es vago conocimiento respecto a la gestión de sus finanzas, de manera que no poseen una cultura financiera que contribuya a la toma de decisiones que estén directamente relacionada con su economía, como es el caso específico para financiar la compra de su casa, automóvil, pagar los estudios de su hijo, apertura de cuentas de ahorro, de manera que están orientadas a priorizar su distintas necesidades, en cual se debe tener en cuenta los objetivos y los medios para alcanzarlos.

Los buenos hábitos financieros contribuyen a la acertada toma de decisiones en cuanto a la economía personal, en ese sentido la cultura financiera es fundamental en la toma de decisiones, que va de la mano con la educación financiera, el cual responde a mantener una información coherente y así evitar la probabilidad de endeudarse.

El estudio se enfoca en identificar la importancia de los conceptos económicos y sobre todo financieros que se encuentran implícitos en las acciones que realizan los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN de la ciudad del Cusco, de manera que se realizó un diagnóstico de las habilidades, conocimientos y prácticas que poseen, el cual fue relacionado con el riesgo crediticio, de manera que se tenga la atención debida al carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago, el capital de la firma, los aspectos colaterales y las condiciones cíclicas.

Para alcanzar el objetivo de la investigación se desarrolló en el trabajo de investigación los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, análisis de la realidad problemática, formulación del problema, objetivo, justificación y limitaciones de la investigación.

Capitulo II: Marco teórico, antecedentes de la investigación o estado del arte y definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis de la investigación y operacionalización de las variables en estudio.

Capítulo IV: Metodología de la investigación, tipo, nivel y diseño de la investigación, población, muestra, técnica muestral, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento para el análisis de los datos.

Capítulo V: Resultados de la investigación, análisis, interpretación y presentación de los resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Capítulo VI: Considerando la teoría, los resultados obtenidos se planteó una propuesta de mejora de la cultura financiera a través de medios sociales para disminuir el riesgo crediticio

Posteriormente se consideró las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

El tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Ante el crecimiento actual de la oferta de productos y servicios financieros, que en ciertos casos demuestran complejidad en la forma como operan. En este contexto de crecimiento también debe ir acompañado el incremento de los conocimientos financieros por parte de los clientes, donde los productos financieros podrían resultarles sencillos en cuanto a su comprensión, pero de acuerdo con la forma de operar de las financieras estas podrían ser bastante complejas a los clientes con nula o escasa educación financiera (Alejandro, 2002).

En los últimos años muchas organizaciones ante la falta de la concienciación y educación financiera como es el caso de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) realizó la publicación de los “Principios y buenas prácticas para la concienciación y educación financieras”, en cuyos alcances recomiendan a sus países miembros del desarrollo de conocimientos en materia financiera. Asimismo, en dicho documento precisa el desarrollo de la confianza y habilidades para la conciencia de los riesgos y oportunidades en el sector financiero, de tal forma que los clientes tengan la capacidad de tomar decisiones informadas, saber solicitar ayuda y emprender acciones eficaces para mejorar el bienestar financiero (Alejandro, 2002).

Otro de los aspectos para tener en cuenta es el lenguaje financiero específico, de manera que las personas y más aún los clientes deben conocer y manejar términos básicos lo cual contribuye a que estén familiarizados para tomar decisiones financieras, que afectan en sus actividades diarias.

Dotar de herramientas, habilidades y conocimientos a las personas, contribuye a consolidar una cultura financiera de manera que puedan tomar decisiones financieras de la forma más apropiada posible y con la información suficiente.

En el ámbito nacional, se puede observar que aún tenemos que mejorar la cultura financiera, pues según reportes del PISA (Programme for International Student Assessment) en Latinoamérica no se evidencia del conocimiento y la comprensión de los conceptos y riesgos financieros, lo cuales son necesarios para la toma de decisiones en diferentes escenarios y contextos económicos cuyo fin es mejorar el bienestar financiero de las personas.

Por otra parte el riesgo crediticio, es otro aspecto que viene a consecuencia de la falta de cultura financiera, pues existe la posibilidad de que los clientes o personas que cuentan con un crédito generen pérdidas económicas importantes esto debido al incumplimiento del de lo establecido con la entidad financiera o bancaria, los cuales se presentan en operaciones directas, indirectas o derivados lo cual conlleva al no pago de sus cuotas, el pago parcial o la falta de oportunidad de pago de las obligaciones pactadas.

Entre los principales riesgos crediticios a los cuales se enfrenta la entidad financiera después de conceder el crédito es la probabilidad de incurrir en los riesgos de iliquidez, instrumentación o legal y de solvencia, que en el primer caso se refiera a la falta de dinero para cumplir con sus pagos de manera que incumple con lo pactado en el periodo determinado, en el segundo caso es el que justamente forma gran parte de la investigación y está relacionada con la falta de precaución, porque no cuenta con el conocimiento financiero necesario, la falta de entendimiento del contrato celebrado, desconocimiento de la elaboración de pagarés, letras de cambios o instrumentos legales que obligan al cliente el pago de cuotas programadas, que directamente responde a una mala cultura financiera y en tercer lugar también está relacionado con una análisis e identificación del sujeto de crédito, que responde al conocimiento financiero, análisis del crédito que reflejen un adecuado *scoring de crédito* denominado récord de calificación de clientes.

En los párrafos anteriores se han mencionado los principales problemas que aquejan a las entidades financieras y bancarias, en mayor relevancia a las financieras, porque las instituciones crediticias se ven obligadas a generar mejores formas o esquemas de administración y control de riesgo crediticio, sobre todo por el desconocimiento de las personas en cuanto al manejo financiero que directamente responde a que deben adquirir una cultura financiera, que contribuya a generar habilidades y conocimientos financieros lo cual implica en la toma de decisiones acertadas. En este panorama es que las instituciones financieras como en el caso de la EDPYME CREDIVISIÓN, presentan estos problemas en sus clientes, muchas veces incluso a pesar de brindarles el conocimiento necesario, así como absolver sus dudas no es lo suficiente para evitar el riesgo crediticio al cual se expone la entidad financiera.

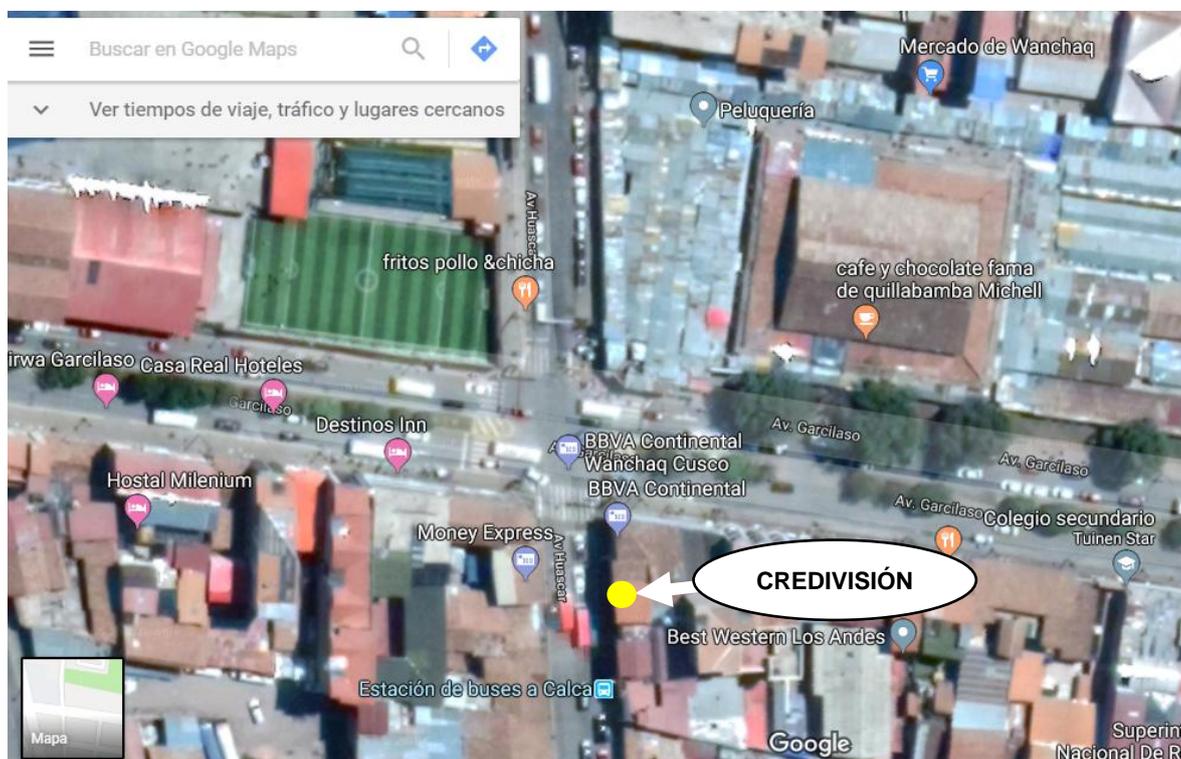
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Área y línea de investigación.

La investigación tiene como Área de Conocimiento: Ciencias Sociales, Económicas y Humanidades y como línea de investigación al Sistema Bancario y Financiero, debido a que la investigación se enfoca en realizar el análisis de la cultura financiera y su relación con la gestión del riesgo crediticio en la EDPYME CREDIVISIÓN (Dirección de Gestión de Investigación – DGI, 2017, pp.15-22).

1.2.2. Área geográfica.

El trabajo de investigación se desarrolló en entidad financiera de la micro y pequeña empresa “CREDIVISIÓN”, la cual se ubica geográficamente en la Av. Huáscar 203, distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco.



1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es el nivel de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Describir el nivel de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.
- b) Describir el nivel de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.
- c) Describir la relación entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Teórica.

La revisión del fundamento teórico y científico de la cultura financiera, específicamente el análisis de los datos, conllevaran a establecer la dependencia del riesgo crediticio, lo que contribuirá a realizar las recomendaciones necesarias que ayuden a las entidades financieras para que refuercen la cultura financiera de sus clientes.

1.5.2. Práctica.

En el contexto económico y financiero de las entidades financieras, se enfrentan a diario a situaciones que les generan riesgos crediticios por parte de sus

clientes específicamente cuando comienzan a presentar iliquidez, desconocimiento legal o instrumental y solvencia, que muchas veces incurren por la falta de cultura financiera, es decir que no tienen el conocimiento necesario y básico para tomar las decisiones más certeras en materia financiera.

1.5.3. Metodológica.

El presente trabajo de tesis, en lo metodológico seguido secuencias o procesos ya estructurados en la metodología de la investigación; además de contribuir y dar a conocer en mayor medida el comportamiento de las variables de estudio. El procedimiento metodológico se fundamenta en alcanzar el objetivo de la investigación, por tanto, se propone un diseño transversal correlacional, cuya finalidad dará espacio a obtener un conocimiento confiable y válido, de manera que se arriben a conclusiones coherentes; se recurrió a procedimientos estadísticos, y con ello será posible determinar si la cultura financiera se relaciona con el riesgo crediticio en la entidad financiera.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre las principales limitaciones que se tendrán en la investigación son:

1.6.1. Limitaciones teóricas

Las fuentes teóricas específicamente se basan en entidades bancarias y algunos casos en entidades financieras, de manera que falta un análisis más específico en cuanto a la forma en cómo operan las entidades financieras en el Perú.

1.6.2. Limitaciones prácticas

En la recolección de los datos, propiamente en la aplicación de los instrumentos de investigación la mayor dificultad se centra en la participación y compromiso de los clientes en formar parte de la investigación, que muchas veces ya se ha observado en otras investigaciones que rechazan brindar su apoyo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ESTADO DE ARTE DE LA INVESTIGACIÓN

Habiéndose revisado la bibliografía pertinente sobre las variables de estudio, se encontró las siguientes investigaciones como referencia para el presente trabajo de tesis.

2.1.1.A nivel internacional.

Aranda (2023) realizó una investigación, mismo que tiene como título: “La cultura financiera y su impacto en la morosidad en el BanEcuador de la ciudad de Babahoyo. 2021”, el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. El objetivo del estudio fue “determinar la forma en que la Cultura Financiera impacta en la morosidad en el BanEcuador de la ciudad de Babahoyo. 2021” (p.7). Se empleo además un alcance de investigación explicativa, causal, con un diseño no experimental, y un enfoque cualitativo, siendo la población de estudio clientes de la entidad financiera que tienen atraso en sus pagos. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En base al estudio de esta investigación se llevó a cabo que la Cultura Financiera no impacta en la morosidad en el BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, según los resultados obtenidos el 36% de los encuestados están en total desacuerdo que la cultura financiera sirve como un factor positivo para cumplir con sus deberes financiero, existen muchas eventualidades tales como la presencia de los eventos climáticos en el caso de los créditos agrícolas, otros la presencia del riesgo de mercado donde la caída de los precio influye en los pagos de las responsabilidades.

En este estudio nos dimos cuenta que el comportamiento influye en un alto nivel porque las instituciones financieras ven el compromiso y responsabilidades que tiene y ha tenido en el espacio y tiempo, pero juzgan y califican de la peor forma en el momento que una empresa o agricultor por eventos de la naturaleza o del mercado nacional e internacional, cambia, en conclusión, según los resultados si el riesgo

crediticio que viene generando le está trayendo acciones legales bancarias en su contra un 24% indica estar totalmente de acuerdo.

Las tácticas morosas justificadoras vienen siendo características típicas de los deudores, el 22% se encuentra en Desacuerdo con lo manifestado, castigar a un socio o clientes no debe ser tan riguroso, se debe mejorar las supervisiones y seguimientos, mejorar las oportunidades de recuperar la confianza financiera de los clientes.

Toapanta y Vásconez (2024) realizaron una investigación que tiene como título: "Riesgo crediticio y la estabilidad financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador", el cual fue publicado en Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales. El objetivo del estudio fue "examinar el impacto del riesgo crediticio en la estabilidad financiera de las COAC del segmento uno en Ecuador" (p.494). Se empleo además un diseño de investigación descriptiva no experimental, apoyado en un enfoque cualitativo, siendo la unidad de análisis del estudio artículos de repositorios. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El sistema financiero nacional juega un papel crucial en la economía ecuatoriana al impulsar el desarrollo económico a través de operaciones de préstamo y ahorro, facilitando así el flujo de recursos. La crisis financiera de los noventa condujo a reformas significativas y medidas para fortalecer la estabilidad del sector financiero, demostrando su capacidad de recuperación y adaptación.

El progreso experimentado por el sistema financiero ecuatoriano post crisis se refleja en un fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y regulación, generando mayor estabilidad y confianza, así como un aumento en la participación activa de la ciudadanía en el sistema. A pesar del crecimiento positivo en indicadores financieros, las cooperativas en el sector financiero popular y solidario enfrentan un aumento notable en la tasa de morosidad, lo que destaca la necesidad de establecer provisiones adecuadas para abordar los desafíos relacionados con el riesgo crediticio.

La gestión integral de recursos y la necesidad de abordar los riesgos asociados, como el riesgo crediticio, se destacan como aspectos críticos para la estabilidad financiera de las cooperativas en Ecuador, especialmente en el segmento uno. Las COAC ecuatorianas enfrentan una diversidad de riesgos, como el de liquidez, crédito, mercado, operacional, cibernético, climático, institucional y reputacional. La gestión adecuada de estos riesgos es crucial para su estabilidad y

sostenibilidad a largo plazo. La diversificación de la cartera de crédito y la implementación de políticas sólidas de gestión de riesgos son fundamentales para mitigar estos riesgos y mantener la confianza de los socios y el público en general.

Existe una interconexión entre las COAC y otros actores del sistema financiero ecuatoriano, lo que puede convertir eventos idiosincráticos en riesgos sistémicos. La SEPS ha segmentado las COAC según el valor de sus activos para mitigar este riesgo, pero se requiere una definición más precisa de indicadores de importancia sistémica y requisitos de información más completos para evaluar adecuadamente los riesgos en el sector y proteger la estabilidad financiera. El marco regulatorio y de supervisión desempeña un papel clave en la gestión de riesgos de las COAC. La SEPS impone límites y requisitos específicos para fortalecer la solidez financiera de estas instituciones y proteger a los depositantes. La transparencia en la gestión y el cumplimiento de normativas antilavado de dinero y financiamiento del terrorismo son aspectos esenciales para el funcionamiento adecuado de las COAC.

Cochancela (2017) realizó una investigación que tiene como título: “Diseño de un modelo de cultura financiera para los socios del mercado “Gran Colombia” de la ciudad de Loja”, el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. El objetivo del estudio fue “diseñar un modelo de cultura financiera, para los socios de mercado ‘Gran Colombia’, que les permita desarrollar habilidades financieras y alcanzar un mayor grado de seguridad financiera para su diario vivir” (p.96). Se empleó además un tipo de investigación exploratoria-descriptiva, siendo la población de estudio los socios del mercado “Gran Colombia”. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El 86% de los encuestados no tienen conocimiento de los conceptos básicos financieros, por otra parte, en base a habilidades financieras se cuestionó si planificaban o presupuestaban financieramente, el 65% menciona que no lo realiza y el 45% no realiza un presupuesto ya sea personal o familiar y el 42% no lleva un registro de ventas de su local.

Se determina que el 48% de la población no posee hábitos financieros, debido a la carencia de educación financiera, ocasionando un inadecuado manejo de sus finanzas, el 47% de los socios tiene ingresos reducidos, limitando así su capacidad de ahorro, el 21% no creen necesario realizar una planeación financiera personal, o practicar el ahorro, consideran que sus ingresos son bajos y no son fijos, y que no lo necesitan. Con el fin de alcanzar un mayor grado de seguridad financiera en los socios se planteó una cartilla que servirá como guía de prácticas financieras aplicable

a otro número de personas sin importar estatus social o condición económica. Se diseñó un programa de capacitación para dar a conocer el contenido de la cartilla, con su respectiva evaluación la cual sustentara lo aprendido en la población objetiva.

2.1.2. A nivel nacional.

Hidalgo y Quispe (2022) realizaron una investigación que tiene como título: “Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la Financiera Confianza agencia San Martin De Pangoa 2020”, el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. El objetivo del estudio fue “determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020” (p.22). Se empleo además un tipo de investigación básica, de alcance correlacional y de diseño no experimental transeccional, siendo la población de estudio clientes de la “Financiera Confianza”. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se realizó el estudio, en la financiera “Confianza” en su agencia “San Martin de Pangoa”, que permite, con un 49.0 % establecer que existe una relación significativa entre Cultura financiera y la morosidad de los clientes. Los resultados obtenidos muestran, en los datos extraídos, aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau b de Kendall, El coeficiente tau b es $\tau = 0.356$ y significación bilateral de $p = 0.000$, el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2020, probándose de esa forma la asociación de dichas dimensiones simbolizado por la hipótesis específica 1 y cumpliéndose así, el objetivo general, relacionado al problema general. Se concluye que las deficiencias en la cultura financiera en relación con la morosidad se deben a la poca educación financiera que se tiene estos resultados aplicados a los 230 clientes de la financiera.

Los resultados de la hipótesis específica 2 según los resultados obtenidos aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau b de Kendall tau b es $\tau = 0.356$ y significación bilateral de $p = 0.000$, el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2020, es débil. En consecuencia, se concluye que existe una relación entre ambas dimensiones con

relación a la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa 2020.

En cuanto a la hipótesis específica 3 según los resultados obtenidos aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau b de Kendall tau b es $\tau = 0.477$ y significación bilateral de $p = 0.000$, el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, con esta evidencia se establece que la relación entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa 2020, en conclusión los resultados de la relación de ambas dimensiones con respecto a la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa 2020 nos sugieren que la relación es considerable.

Rojas (2024) realizó una investigación, mismo que tiene como título: "Cultura financiera y su influencia con la morosidad en usuarios de préstamo comercial Mi Banco, en Nueva Cajamarca, periodo 2022", el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. El objetivo del estudio fue "determinar la influencia de la cultura financiera en la morosidad de usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022" (p.16). Se empleó además un diseño de investigación diseño no experimental, correlacional y transeccional, siendo la población de estudio clientes de la entidad categorizados como morosos. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Los resultados permitieron demostrar la hipótesis general establecida, es decir, que existe una correlación alta ($r = 0.811$) y significativa ($p < 0.05$) entre las variables. Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador, es decir, que existe una influencia significativa entre Cultura financiera y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial MIBANCO.

En relación a la hipótesis específica 1 y el objetivo específico 1 se terminó que existe una correlación alta ($r = 0.897$) y significativa ($p < 0.05$) Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre el Conocimiento y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial de la entidad.

En relación a la hipótesis específica 2 y el objetivo específico 2 se terminó que existe una correlación alta ($r = 0.815$) y significativa ($p < 0.05$) En consecuencia, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la

hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre las habilidades financieras y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial de la entidad.

En relación a la hipótesis específica 3 y el objetivo específico 3 se terminó que existe una correlación alta ($r = 0.799$) y significativa ($p < 0.005$) Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre actitud financiera y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial de la entidad.

Tineo y Rúa (2023) realizaron una investigación, mismo que tiene como título: "Educación financiera y gestión de riesgo crediticio en Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021", el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. El objetivo del estudio fue "determinar la relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021" (p.24). Se empleó además un alcance de investigación correlacional, y diseño no experimental transeccional, siendo la población de estudio clientes Mi Banco. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se concluye que existe relación significativa entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021, donde se obtuvo una correlación positiva grande y perfecta, indicando que mientras la educación financiera que tengan los usuarios sea adecuada, se tendrá como resultado que los riesgos crediticios que tenga Mibanco sean reducidos, generando de esa manera una rentabilidad dentro de la empresa. Los resultados obtenidos muestran que se obtuvo una correlación Rho de Spearman de $R = 0.941$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$, valor menor al nivel de significancia de 0.05; por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la educación financiera y riesgo financiero en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021, donde se obtuvo una correlación positiva muy alta, indicando que mientras la educación financiera que tengan los usuarios sea adecuada, se tendrá como resultado que el riesgo financiero dentro de la empresa sea reducido, debido al pago puntual de los usuarios. Los resultados obtenidos muestran que se obtuvo una correlación Rho de Spearman de $R = 0.868$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$,

valor menor al nivel de significancia de 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Se concluye que existe relación significativa entre la educación financiera y riesgo de interés en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021, donde se obtuvo una correlación positiva grande y perfecta, demostrando que mientras la educación financiera que tengan los usuarios sea adecuada, se tendrá como resultado que el riesgo de interés será reducido, debido a que existe una conciencia de pago de deudas por parte de los usuarios. Los resultados obtenidos muestran que se obtuvo una correlación Rho de Spearman de $R=0.945$ y un nivel de significancia de $p=0.000$, valor menor al nivel de significancia del 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

2.1.3. A nivel regional.

Ccorahua (2024) realizaron una investigación, mismo que tiene como título: “Cultura financiera y su relación con la morosidad en los socios de la Cooperativa Intégrate Perú Ltda., Espinar 2023”, el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo del estudio fue “identificar, cómo es que se relaciona la cultura financiera con la morosidad en los socios de la Cooperativa Intégrate Perú Ltda., Espinar 2023” (p.3). Se empleo además un tipo de investigación aplicada, y diseño no experimental transeccional, siendo la población de estudio socios que pertenecen a la cooperativa. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se concluye, existe relación importante de la cultura financiera con el control de la morosidad en los socios de la cooperativa Intégrate Perú Ltda., Espinar, entorno al nivel de correlación, fue correlación directa alta, al mejorar la cultura financiera de los socios, en términos de conocimiento financiero, las habilidades adquiridas para las finanzas, actitud y comportamiento entorno a las finanzas, entonces el control sobre la morosidad será mejor, con el que se tendrán un mayor nivel sobre la evaluación sobre los créditos, se podrá tener un mejor índice de recupero de las deudas.

Se llega a concluir, existe relación importante del conocimiento financiero con el control de la morosidad en los socios de la cooperativa Intégrate Perú Ltda., Espinar, entorno al nivel de correlación, fue correlación directa moderada, al mejorar la el conocimiento financiera de los socios que obtuvieron créditos, conociendo sobre presupuesto, flujo de caja, el costo de los interés y la importancia del cumplimiento del compromiso financiero, entonces el control sobre la morosidad será mejor, se

tendrán un mayor nivel sobre la evaluación sobre los créditos, se podrá tener un mejor índice de recupero, por parte de los socios, en el nivel de la correlación.

Se pudo concluir, existe relación importante de la habilidad financiera con el control de la morosidad en los socios de la cooperativa integrante Perú Ltda., Espinar, entorno al nivel de correlación, fue correlación directa moderada, al tener mayor habilidad financiera por parte de los socios que obtuvieron créditos, realizando plan financiero personal, tener acceso sistema financiero, haciendo uso de las herramientas tecnológicas en términos financieros, entonces mejorará el control sobre la morosidad, se tendrán un mayor cuidado sobre la evaluación sobre los créditos, se podrá tener un mejor índice de recupero, por parte de los socios, por lo que el índice de morosidad en la cooperativa será mejor.

Se concluye, existe relación importante de la actitud financiera con el control de la morosidad en los socios de la cooperativa integrante Perú Ltda., Espinar, entorno al nivel de correlación, fue correlación directa moderada, al tener una mejor actitud financiera, siendo un manejo eficiente del presupuesto, tomando decisiones en base a criterio de conocimiento, con un manejo eficiente sobre el recurso financiero, entonces mejorará el control sobre la morosidad, se tendrán un mayor cuidado sobre la evaluación sobre los créditos, se podrá tener un mejor índice de recupero de los créditos otorgados, por parte de los socios, por lo que el índice de morosidad en la cooperativa será mejor, en el nivel de la correlación.

Se concluye, existe relación importante del comportamiento financiero con el control de la morosidad en los socios de la cooperativa integrante Perú Ltda., Espinar, entorno al nivel de correlación, fue correlación directa alta, al tener un comportamiento adecuado sobre las finanzas, con un criterio racional sobre los créditos y manejo del dinero, analizando la situación financiera, con un mayor control de las finanzas, entonces mejorará el control sobre la morosidad, se tendrán un mayor cuidado sobre la evaluación sobre los créditos, se podrá tener un mejor índice de recupero de los créditos otorgados, por parte de los socios, por lo que el índice de morosidad en la cooperativa será mejor.

Aslla y Aslla (2023) realizaron una investigación, mismo que tiene como título: “Relación del nivel de cultura financiera y la clasificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Sicuani - 2020”, el cual fue publicado en el repositorio institucional de la Universidad Andina del Cusco, Cusco. El objetivo del estudio fue “describir la relación entre el nivel de cultura financiera y la clasificación crediticia de los socios con crédito de micro y pequeña empresa en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán agencia Sicuani - 2020” (p.25). Se empleo además un alcance de investigación descriptivo-correlacional, y diseño aplicado, siendo la población de estudio socios con créditos de micro y pequeña empresa. Del estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se identificó que el nivel de cultura financiera de los socios con crédito de micro y pequeña empresa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, agencia Sicuani, es variada, presentando tres niveles: alto, regular y bajo, el mayor porcentaje 42.6% de los socios posee una cultura financiera regular, seguido de 40.5% de encuestados posee un nivel de cultura financiera alta. Y finalmente 16.9% de encuestados posee un nivel de cultura financiera baja. Determinándose que en promedio los socios poseen un nivel de cultura financiera regular.

Según información obtenida de base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, sobre la clasificación crediticia de los socios con crédito de micro y pequeña empresa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán agencia Sicuani. Se identifico que: El 46.8% presentan una calificación normal; El 27.4% presentan una calificación perdida; El 9.5% presentan una calificación CPP; El 3.2% presentan una calificación deficiente y el 3.2% presentan una calificación dudosa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Cultura financiera.

Pardo (2014) indica que la cultura financiera es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesarias para tomar decisiones financieras de una forma sensata a lo largo de la vida. Podemos decir que la cultura financiera nos ayuda en nuestro diario vivir, quien desarrolla este tipo de habilidades tiene asegurado un futuro exitoso. Está muy vinculada a la educación financiera, que hace referencia a la enseñanza de dichas habilidades, prácticas y conocimientos con los que afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF] (2006) los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva. Se refiere a que permite un mejor conocimiento del manejo adecuado de productos financieros, a través de diferentes métodos de instrucción. Desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, tomar decisiones

informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección.

Braunstein y Welch (2002) manifiesta que en la última década ha aumentado el interés por el tema de la educación financiera y la literatura al respecto ha crecido de manera considerable. Este interés no se ha dado solamente en la comunidad académica, sino también de manera muy importante en gobiernos, organizaciones no gubernamentales e instituciones financieras, y ha sido motivado por los beneficios que puede tener para los mercados financieros, la economía y los consumidores.

La Asociación de Bancos del Perú (2023) nos brinda otro concepto de cultura financiera y la define como la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión. Es el proceso que lleva a consumidores e inversores a mejorar su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros, a través de información, educación y asesoramiento objetivo, desarrollando las capacidades y la confianza necesarias para obtener:

- a) Mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras.
- b) Saber a dónde acudir en busca de orientación financiera.
- c) Saber cómo tomar medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero.

Remund (2010) llevo a cabo una revisión de las definiciones que aparecen en la literatura de los últimos 10 años, con el objetivo de lograr un consenso en la creación de una definición más clara y común. Este autor, llegó a la conclusión de que todas las definiciones sobre cultura financiera contienen uno o más de estos cinco componentes: el conocimiento de conceptos financieros, la capacidad de comunicar estos conceptos, la amplitud para el manejo de las finanzas personales, la habilidad para tomar decisiones financieras adecuadas y la confianza para planear sobre las necesidades a futuro de manera eficiente.

Higuera y Serrano (2005) mencionan que “la cultura financiera hace referencia a ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen” (p.21).

Por otro lado, para Montoya (2005) “la cultura es un resultado y la educación un proceso de aprendizaje. De modo que según el autor para dejar atrás nuestra pobre cultura financiera debemos educarnos haciendo ver que, en cierta manera, uno es consecuencia del otro” (p.47).

De acuerdo a estos autores, la cultura financiera hace referencia a los conocimientos y antecedentes que se tienen por costumbres y tradiciones, sin embargo, esta puede ser moldeada de acuerdo a la educación, tal como será descrita a continuación, con el fin de resaltar la diferencia entre estos dos conceptos.

2.2.1.1. *Importancia de la cultura financiera.*

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF] (2006) establece que la importancia de la cultura financiera radica en que permite mejorar la toma de decisiones financieras y a su vez, un consumo inteligente para obtener un máximo rendimiento de los recursos económicos. Se refiere a que solamente a través de una buena cultura financiera se da un consumo inteligente en la sociedad. Además de ello permite llevar un control de nuestros ingresos y gastos, además de ello se desarrolla un estilo de vida sano y de largo plazo, se puede decidir fácilmente respecto al uso y aplicación de los productos financieros, y finalmente brinda alternativas para organizar correctamente el dinero.

La cultura financiera ha llegado a ser un tópico relevante para todos, ya que contribuye a una mejor calidad de vida, una construcción continua del conocimiento, el respeto de los valores, el desarrollo de destrezas, habilidades, actitudes y la toma de decisiones en temas que tienen que ver con la elaboración de un presupuesto personal, distribución de gastos, inversión en educación y otras, adquisición de bienes y servicios, y de préstamos, y asegurar un ingreso digno en la jubilación y otros temas financieros.

2.2.1.2. *Beneficios de la cultura financiera.*

Gómez (2015) menciona la cultura financiera ofrece beneficios considerables tanto para los individuos como para la economía en su conjunto, pues ayuda a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar riesgos y considerar las ganancias potenciales de una operación financiera; en definitiva, ayuda a saber poner en una balanza tanto la parte positiva como la negativa de una situación y decidir los pasos a seguir.

La cultura financiera beneficia a los individuos en todas las etapas de su vida: a los niños, haciéndoles comprender el valor del dinero y del ahorro; a los jóvenes, preparándolos para el ejercicio de una ciudadanía responsable; a los estudiantes a saber elegir como obtener financiamientos a corto plazo y a costos competitivos para sufragar sus gastos durante sus estudios o los gastos que tendrán al final de curso en su graduación; a los adultos, ayudándoles a planificar decisiones económicas

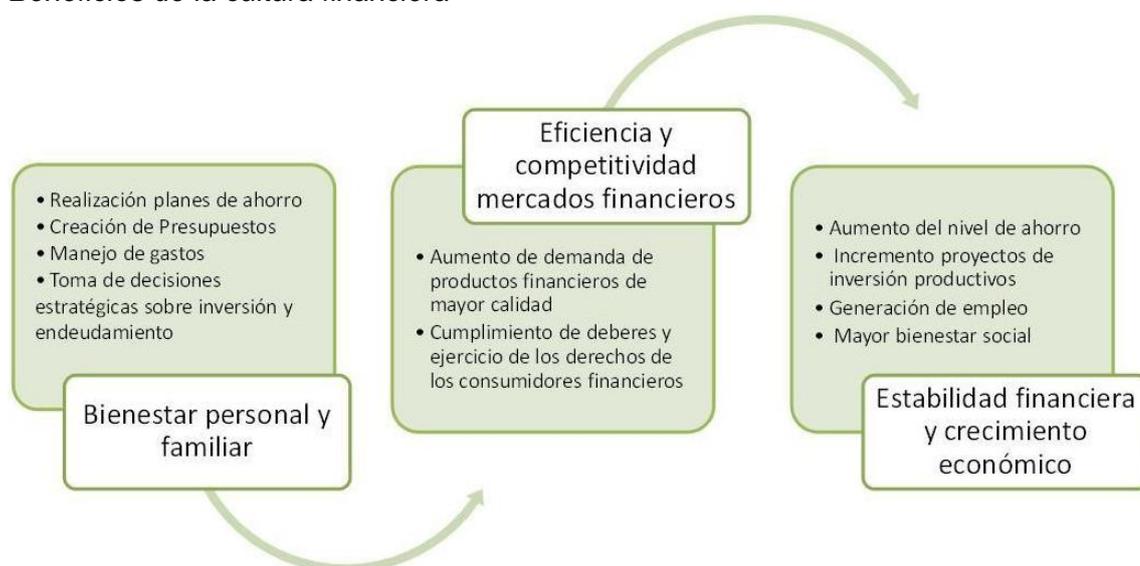
cruciales como la compra de una vivienda o la preparación de la jubilación. Asimismo, contribuye a que las familias puedan ajustar sus decisiones de ahorro e inversión a su perfil de riesgo y a sus necesidades, lo que favorece la confianza y la estabilidad del sistema financiero. Igualmente, potencia el desarrollo de nuevos productos y servicios de calidad, la competencia y la innovación financiera.

Además, la cultura financiera ayuda a los usuarios a requerir a las entidades servicios que se ajusten a sus necesidades y preferencias, lo que hace que los intermediarios financieros tengan que conocer mejor las necesidades de sus clientes, posibilitando una mayor oferta de productos y servicios financieros, y, con ello, un aumento de la competencia y la innovación del sistema financiero.

Por otra parte, si todos los agentes participantes en una economía tienen un buen nivel de conocimientos financieros, esto revertirá en un mayor grado de desarrollo y eficiencia del mercado, favoreciendo así un comportamiento informado de todos los agentes y la mayor aportación de liquidez a los mercados financieros. Según revela la experiencia internacional, los individuos con un mayor nivel de cultura financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

Figura 1

Beneficios de la cultura financiera



Nota. Elaboración propia en base a Fórmate a Fondo de Mapfre (2024).

A continuación, se muestra un cuadro comparativo respecto a los beneficios de la cultura financiera y sus efectos de su ausencia.

Tabla 1*Beneficios y efectos negativos de la presencia (ausencia) de la cultura financiera*

Beneficios de una buena cultura financiera	Impactos negativos por una ausencia de cultura financiera
Consumidores de servicios y productos financieros que no tengan temor a utilizarlos.	Endeudamiento excesivo de los consumidores.
Incremento en la demanda de productos financieros	Bajo nivel de ahorro para el retiro
Reducción de la brecha de información entre consumidores y oferentes de servicios financieros	Prácticas abusivas de venta de productos y/o servicios financieros
Concientización de los riesgos implícitos en los productos y servicios financieros para neutralizarlos o minimizarlos	No contar con cobertura ante riesgos imprevistos
Conocimiento de los derechos y los mecanismos para hacer que se cumplan	Costos más elevados
Promoción de la transparencia, competencia y eficiencia del sistema financiero	Desconfianza en las instituciones financieras
Impulso del desarrollo financiero y crecimiento económico	Uso de servicios informales

Nota. Elaboración propia en base al Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2017).

2.2.1.3. Factores asociados a la falta de cultura financiera.

Lusardi (2008) indica que la falta de cultura financiera se asocia con el nivel socioeconómico, el género, la edad, el nivel de escolaridad, factores culturales y otros aspectos ligados a la raza o la etnia de pertenencia de los individuos.

En relación con el nivel socioeconómico, se observa que las personas con mayores ingresos tienen más conocimientos en finanzas y una actitud positiva en cuanto al ahorro, a diferencia de aquellos que cuentan con menores ingresos. Un mayor ingreso se relaciona con un mayor ahorro debido a que es más fácil cubrir las necesidades básicas, y también con la necesidad de administrar estos recursos, lo cual favorece el hecho de recurrir a los productos financieros y, por ende, a un aprendizaje basado en el uso de los mismos.

Elan (2011) establece además que es evidente un patrón acorde con la edad. Esta correlación se debe a que las personas adultas tienen una mayor experiencia en el uso de productos y servicios financieros. No obstante, los jóvenes y los mayores de 60 años resultaron tener grandes deficiencias en cuanto a los conocimientos básicos de finanzas.

Lusardi y Mitchell (2011) indican que, a pesar de que mayores niveles educativos están correlacionados positivamente con mayores conocimientos financieros, incluso para los niveles más altos de escolaridad el grado de cultura financiera tiende a ser bajo. Por esta razón, la escolaridad de un individuo puede no ser un buen indicador de su nivel de cultura financiera.

2.2.1.4. Consecuencias de la falta de cultura financiera.

Atkinson y Messy (2012) de acuerdo con la OCDE, el nivel de cultura financiera de un individuo puede medirse según sus conocimientos en el ámbito de las finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la planeación en el corto y largo plazos, y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio.

La medición de la cultura financiera permite identificar las áreas más débiles de los usuarios y, por parte de los gobiernos, desarrollar políticas y estrategias enfocadas a las necesidades del público, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera.

Un estudio realizado por la OCDE a finales de 2010, para medir el nivel de cultura financiera al nivel global, encontró que, en cuanto a los conocimientos de la población, un porcentaje muy alto de los encuestados carecía de las bases mínimas necesarias en materia financiera, ya que no pudo calcular el interés sencillo en una cuenta de ahorros a lo largo de un año, y luego identificar el impacto del interés compuesto en cinco años.

2.2.1.5. Como promover la cultura financiera.

Lanzagorta (2011) señala que para brindar una cultura financiera son indispensables algunos requisitos. El primero de ellos se refiere a la presencia del deseo, la motivación y el interés por parte de las instituciones para dar esta formación. Sin un genuino interés y convicción, acerca de la importancia de esta cultura, difícilmente guiaremos a los estudiantes hacia la prosperidad y adecuada administración de los recursos.

Sólo los adultos que adoptan valores de prosperidad pueden ser congruentes y consistentes al brindar una cultura financiera. Es necesario contar con instituciones con representantes adultos honestos, responsables, respetuosos, cumplidos, pueden enseñar estos valores que guían a los estudiantes hacia un manejo ético de los recursos que administran.

Otro requisito para que una cultura financiera sea apropiada, es que las instituciones y sus representantes que la impartan mantengan creencias y actitudes de prosperidad. Las personas centradas en lo que poseen, normalmente viven en una cultura de prosperidad. Asumen responsabilidad por las situaciones que viven y buscan de manera activa soluciones a las mismas. Saben que, en gran parte, de ellas depende la solución a sus dificultades. Son personas que disfrutan lo poco o mucho que poseen, lo cuidan y si es posible lo incrementan.

Otro requisito, es contar con conocimientos pedagógicos, didácticos y metodológicos. Muchos adultos, profesionales exitosos en sus áreas, no saben cómo transmitir a los niños (estudiantes o hijos) sus conocimientos. Se requiere poder volver sencillos los contenidos financieros y económicos que deseamos enseñar, conocer la manera de pensar y aprender de los niños, de acuerdo con su etapa evolutiva y desarrollar actividades lúdicas y concretas para facilitar un aprendizaje significativo.

Para Sarmiento (2005) también es relevante planear el tiempo, el espacio, las actividades y los recursos que se requieren para brindar una educación financiera. La preparación de los estudiantes jóvenes y adultos (docentes y padres) que van a asumir esta educación financiera, es básica, pues generalmente la educación que se brinda en este sentido es más intuitiva que sistemática y no siempre los adultos manejan adecuadamente sus propias finanzas.

2.2.1.6. *Cultura financiera y educación financiera.*

Torres (2013) se debe analizar diversos conceptos por separado, en primer lugar, diferenciar lo que es la cultura financiera de la educación financiera, puesto que para que se dé una cultura primero debe darse una educación.

Las conductas financieras son “ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas” que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen. Mientras que la educación financiera involucra la formación de los individuos en el área y que, desgraciadamente no se considera prioritaria en el ámbito social. La diferencia entre estos dos términos es que la educación como su nombre lo indica es un conjunto de conocimientos y la cultura son las habilidades

desarrolladas por tales conocimientos. El comportamiento financiero es un resultado y la educación un proceso de aprendizaje, para dejar atrás nuestra pobre cultura financiera debemos educarnos haciendo ver que, en cierta manera, uno es consecuencia del otro.

Grifoni et al. (2020) indican que los dos términos anteriores están ligados entre sí ya que si se carece de conocimientos no se podrá desarrollar hábitos financieros, para este autor hay una diferencia clara, en donde al mismo tiempo se presenta una relación entre los conceptos.

Para dichos autores la cultura financiera es la educación informal que hemos recibido a lo largo de nuestra vida porque es lo que observamos y aprendemos sin proponérselo, son comportamientos heredados, mientras que la educación financiera, es aquella en la que nos proponemos mejorar sobre algún asunto, como podría ser el caso de aprender a rentabilizar nuestros recursos excedentes.

2.2.1.7. Diferencias entre cultura y educación financiera.

La RAE define a la cultura como el conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico y como los modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. Por otro lado, define a la educación como el proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual y ético de una persona.

Montoya (2005) resalta la diferencia entre los términos cultura y educación financiera manifestando que la cultura es un resultado y la “educación” es un proceso de aprendizaje.

Higuera y Serrano (2005) manifiestan además que hablar de cultura financiera nos lleva a la relación que tiene una sociedad con el ambiente financiero, ambiente que abarca desde finanzas personales como la elaboración de un presupuesto familiar, hasta los servicios que ofrece el sistema financiero.

2.2.1.8. Dimensiones de la cultura financiera.

La cultura financiera de acuerdo con Alejandro (2002) hace referencia al dominio y manejo de habilidades, conocimiento y prácticas diarias indispensables para la toma de decisiones financieras. La cultura financiera asume un papel relevante ya que contribuye a determinar y fijar objetivos financieros, desarrollo de presupuestos, hacer el uso correcto de los distintos productos y servicios financieros, la generación de ingresos; además que ejercer derechos y sobre todo asumir las

responsabilidades correspondientes de adquirir y contratar algún producto financiero, para lo cual los individuos deben evaluar los riesgos vinculados a fraudes financieros y el sobreendeudamiento.

2.2.1.8.1. Conocimiento financiero básico

El conocimiento financiero básico en base a Romero y Ramírez (2018) hace alusión al conjunto de conocimientos elementales que aprehenden y desarrollan las personas, mismos que contribuyen a la correcta administración de los recursos económicos personales y familiares; incluyendo estos a los ingresos, gastos, deudas, créditos, inversiones, ahorro entre otros. El conocimiento financiero se comprende además como el manejo y conocimiento que desarrolla un individuo de manera que se halle en la capacidad de entender la información relacionada con las finanzas personales, familiares y de negocios.

En este entender el conocimiento financiero básico permite tomar decisiones informadas de manera que se puede mejorar la situación financiera, aparate de evitar deudas innecesarias. Los conocimientos financieros básicos involucra que las personas posean una percepción y comprensión financiera, de manera que se tenga una correcta administración financiera, lo que finalmente permitirá que la actualidad y el futuro financiero de un individuo posea un respaldo económico y puede cumplir con sus responsabilidades y obligaciones.

2.2.1.8.2. Conocimiento de productos financieros

Al respecto del conocimiento de productos financieros Alejandro (2002) indica que estos enmarcan a los saberes y a toda la información con respecto a determinados productos o servicios que brindan las entidades financieras, esto involucra el conocer como adquirirlos, como utilizarlos, donde usarlos y como invertir en ellos. Los productos financieros son herramientas o instrumentos que brindan la opción de obtener un rendimiento del dinero por medio del ahorro, inversión o su correcta administración. Los productos financieros son instrumentos que permiten ahorrar, invertir o manejar el dinero, y estos son ofrecidos por instituciones o entidades financieras.

2.2.1.8.3. Planificación del endeudamiento

La planificación del endeudamiento de acuerdo con Alejandro (2002) esta hace alusión a las estrategias para manejar y administrar dinero que se debe, además de controlar el nivel de deudas. La planificación del endeudamiento puede

englobar estrategias para reducir gastos, planes de manejo de deudas, estrategias para renegociar precios y pagos, entre otros.

En el caso de las personas, la planificación de endeudamiento puede incluir aspectos como calcular la capacidad de endeudamiento, identificar la cantidad máxima de dinero que se puede aceptar como deuda, además de asegurar que el pago de la deuda no comprometa el ahorro personal. En términos generales la planificación del endeudamiento hace referencia a una medida estratégica que se genera para manejar y administrar pagos futuros, de manera que se puedan controlar deudas y futuras obligaciones. La planificación del endeudamiento depende del sujeto del crédito, mismo que debe desarrollar el sentido de autocontrol, toma de decisiones apropiada y ser consiente de los derechos y responsabilidades asumidas.

2.2.1.8.4. Cultura de ahorro

De acuerdo con Ramírez y Vázquez (2021) la cultura de ahorro hace referencia al conjunto de hábitos que apoyan y contribuyen a la reserva de efectivo, con la visión de que se puedan concretar determinados planes y objetivos. La cultura de ahorro enmarca al conjunto de actitudes orientados a la optimización de todos los recursos financieros por medio de la planificación rigurosa y la asignación eficiente del capital disponible. En este entender el ahora no solo es una acción en concreto, sino que se la entiende como una estrategia sistemática que involucra decisiones basadas en el análisis y el conocimiento de los riesgos, optimización del poder adquisitivo futuro.

La cultura de ahorro es un hábito que básicamente consiste en reservar una parte de dinero con el fin de lograr determinados objetivos económicos; para desarrollar una correcta cultura de ahorro es indispensable poseer un respaldo financiero en caso de imprevistos, debido a que es relevante poseer un fondo de emergencia o de respaldo para cubrir gastos necesarios en caso de situaciones no planeadas.

2.2.2. Riesgo crediticio.

Jorion (2004) hace mención sobre el riesgo crediticio, el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Se determina que existe dos tipos de riesgo de crédito: El riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial de la parte derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras, en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de éstos disminuya. La segunda definición, plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que a contraparte no sufra quebranto alguno.

Romero (2005) menciona que “el propósito de los programas de administración de riesgos en las empresas es proporcionar estabilidad en los flujos financieros” (p.57). Cada día las empresas enfrentan riesgos financieros, como por ejemplo la volatilidad en el tipo de cambio, la tasa de interés y el precio de commodities, no pago de préstamos y cambios en la clasificación crediticia, estos riesgos son derivados en 2 categorías: riesgo de crédito y riesgo de mercado, por un lado riesgo de crédito incluye a todos los riesgos asociados con los créditos de participantes específicos, tales como no pago potencial o cambios en la clasificación crediticia, por otro lado riesgo de mercado se refiere a los riesgos que afectan a amplios sectores de la economía, tales como incremento de la tasa de interés, devaluaciones en el tipo de cambio, o cambios en el precio de los commodities, como el petróleo o el cobre.

Romero (2005) considera que la naturaleza de los diferentes tipos de activos representa un tipo de exposición de riesgo distinta, para su análisis hay que identificar el tipo de riesgo para cuantificarla:

- a) Riesgo de contraparte. Se origina cuando una empresa o individuo está expuesta al riesgo de incumplimiento de un tercero.
- b) Riesgo de concentración. Se refiere a un tipo de riesgo extra de cartera, que surge como consecuencia de una mala diversificación de créditos.
- c) Riesgo de créditos relacionados. Es aquella que surge de una falta de objetividad en el análisis o en la decisión de otorgar un crédito a una persona o entidad vinculada a una institución crediticia.
- d) Riesgo Sistémico. Es el riesgo de que problemas de solvencia causen dificultades a otras instituciones, en otros segmentos de mercado, o el sistema financiero en su conjunto. El riesgo sistémico en el mercado financiero se genera por la interdependencia de las instituciones a cambios abruptos en el precio de los activos.

- e) Riesgo de mercado. Este riesgo hace referencia a la evaluación de valores que tenga el prestatario, de esta manera, el riesgo de mercado se convierte en la pérdida potencial por los cambios en los factores que inciden sobre la valuación de un valor o posición de mercado, son dos formas que se presentan el riesgo de mercado, riesgo de interés y riesgo cambiario.
- f) Riesgo de Incumplimiento. Se refiere a la posibilidad de que el principal o los intereses, o ambos a la vez no sean pagados totalmente o parcialmente por el acreditado, por lo que el riesgo lo asume quien lo otorga.

Se declara incumplimiento de pago cuando un pago programado no se ha realizado dentro del plazo programado, o se efectúa con posterioridad a la fecha programada.

2.2.2.1. Teoría de riesgo.

La teoría plantea el riesgo individual, el riesgo colectivo y el riesgo de crédito. La teoría de riesgos tuvo como primer enfoque un modelo basado en datos promedio y los créditos recibían una calificación positiva o negativa sin tener en cuenta otras condiciones para no recaer en pérdidas. Elizondo (2012) afirman:

La teoría de riesgo individual asigna un patrón de comportamiento y agrega más individuos para obtener resultados conjuntos, explicando el modelo de comportamiento individual en un entorno de riesgo crediticio. “El resultado se presenta de dos maneras: La contraparte liquida el monto pactado originalmente y cuando la contraparte se declara insolvente y no paga la totalidad del crédito otorgado” (p.3).

En el caso del riesgo de crédito de una cartera de individuos, Elizondo (2012) plantean el supuesto de que las pérdidas individuales de cada crédito son independientes unas de otras, es decir, que un deudor incumpla no implica que otro también lo hará. En esta teoría surge el dilema de encontrar la distribución de pérdida de la cartera, donde cada crédito tiene su propio valor y probabilidad de incumplimiento, dicha probabilidad no es igual para todos los casos, dando como solución el planteamiento de un método para obtener la estructuración de la pérdida aproximada a través de la distribución de la probabilidad normal.

En la teoría de riesgo colectivo, Elizondo (2012) plantean un prototipo contrario a la teoría de riesgo individual para estimar las pérdidas totales del grupo, donde involucra dos procesos aleatorios: el proceso del número de incumplimientos y las pérdidas agregadas del portafolio. En una cartera de crédito, existe la intención

de conocer el número de incumplimientos en un periodo, pero estas eventualidades ocurren disminuyendo la posibilidad de pronosticar el número exacto de incumplimientos, por tal motivo la teoría plantea la distribución de probabilidades de Poisson para aproximarse al número de incumplimientos posibles.

2.2.2.2. Tipos de riesgos.

De acuerdo a De Lara (2005, p.19), menciona los siguientes tipos:

- **Riesgo de contraparte**

Se origina cuando una empresa o individuo está expuesto al riesgo de incumplimiento de un tercero, por lo general estos tipos de riesgos se asocian con operaciones que pueden evaluarse a mercado como son los Swaps, de hecho, se trata de un riesgo característico del mercado de derivados.

- **Riesgo de concentración**

Se refiere a un riesgo extra de cartera que surge como consecuencia de una mala diversificación de créditos

- **Riesgo de créditos relacionados**

Es aquel que surge de una falta de objetividad en el análisis o en la decisión de otorgar un crédito a una persona o entidad vinculada a una institución crediticia.

- **Riesgo sistémico**

Es el riesgo de que problemas de solvencia causen dificultades a otras instituciones, en otros segmentos del mercado, o el sistema financiero en su conjunto. El riesgo sistémico en el mercado financiero se genera por la interdependencia de las instituciones a cambios abruptos en el precio de los activos.

- **Riesgo de mercado**

En su forma más elemental, este riesgo hace referencia a la evaluación de valores que tenga el prestatario, de esta manera, el riesgo de mercado se convierte en la pérdida potencial por cambios en los factores que inciden sobre la valuación de mercado.

Dos de las principales formas en que se presenta el riesgo de mercado son: riesgo de tasa de interés y riesgo cambiario.

- **Riesgo de incumplimiento**

El cual se refiere a la posibilidad de que el principal o los intereses, o ambos a la vez no sean pagados total o parcialmente por el acreditado, por lo cual el riesgo lo asume quien lo otorga.

- **Riesgo de exposición**

Este riesgo se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. Cuando los créditos pueden pagarse total o parcialmente de una manera anticipada, en especial cuando no existe penalización, se presenta el riesgo de exposición, ya que no se conoce con exactitud el plazo de liquidación y por ello se dificulta la estimación de los montos en riesgo.

- **Riesgo de recuperación**

La recuperación no se puede predecir ya que depende del tipo de incumplimiento y de números factores relacionados con las garantías que se hayan recibido, el tipo de garantía de que se trate y su situación al momento del incumplimiento. La existencia de una garantía mínima el riesgo de crédito si esta puede realizarse fácil y rápidamente, a un valor adecuado de acuerdo al monto adecuado, incluyendo los accesorios (moratorios, gastos, etc.). en el caso de los avales, también existe incertidumbre, pero sobre todo modifica el riesgo de crédito ya que en caso de incumplimiento se traslada del acreditado al avalista.

2.2.2.3. Sistema financiero.

Bergés et al. (2000) dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. “La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas” (p.14). La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública “debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro” (p.14).

2.2.2.4. Organización del sistema financiero peruano.

Ordoñez y Casas (1991) el Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco

Central de Reserva del Perú BCR y los títulos valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc. “La cabeza del sistema financiero es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general” (p.17).

2.2.2.5. Créditos.

Pally (2016) menciona en un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra “creer”, “comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos” (p.13). Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro.

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambios, cartas de créditos, factura conformada, etc.

2.2.2.6. Historia y desarrollo del crédito.

Ordoñez y Casas (1991) el crédito en sus postrimerías nace como cosa mal vista, penada por la religión sumamente gravosa y de riesgo extraordinario, pero que forzosamente tuvo que surgir como una necesidad imperiosa de las finanzas. El origen del crédito para algunos investigadores puede encontrarse en la antigua

Asiria, Fenicia, Egipto, Los libros de Manu y contienen disposiciones regulando esta institución y en ellas se citan diversas clases de instrumentos de crédito; pero las operaciones crediticias con verdadero carácter se encuentran en Grecia y en Roma, donde aparecen los primeros cambistas que aprovechando la abundancia de monedas distintas colocaban un pequeño banco en las iglesias o en los portales de los establecimientos y de él se servían para cambiar unas monedas por otras obteniendo alguna utilidad en esas transacciones.

Por la forma que realizaban sus operaciones estos cambistas fueron llamados banqueros. Para alguna deriva la palabra banco del vocablo alemán “Bank” aplicado a un fondo común y que más tarde fue empleado por los italianos que llamaron banco a la acumulación de dinero. “Para algunos autores fue en el reino de Aragón y las repúblicas italianas donde aparecieron los primeros banqueros. Para otros fueron los catalanes, desde los primeros tiempos los que ejercieron de banqueros en concordancia con los judíos y lombardos” (p.17).

Aun cuando otros sostienen que el primer banco surgió en Génova en 1409 con el nombre de Banco de San Jorge, parece ser que desde enero de 1401 existía ya en Barcelona al decir Rahola (los antiguos banqueros de Cataluña) la Taula de Cambi. En 1587 se constituye el Banco de Rialti en Venecia y veintidós años después se estableció en Ámsterdam que tuvo una organización adelantada. Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

2.2.2.7. Principios de la administración de créditos.

De acuerdo a Pally (2016, p.18), menciona los siguientes principios:

a) Rentabilidad

Todos los esfuerzos de los recursos humanos y la administración de recursos materiales relacionados con el sistema de crédito, debe orientarse al objetivo de la rentabilidad.

b) Función

El sistema de crédito debe ser compatible, con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de marketing.

c) Innovación

Todo sistema de crédito tiene un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

d) Competitividad

Son políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de crédito, para alcanzar una posición de liderazgo en el mercado competitivo.

e) Sistematización

Debe sistematizarse acorde el avance tecnológico y la protección futura de la empresa.

f) Objetividad

Las solicitudes de crédito deben ser evaluadas y calificadas son considerar prejuicios, simpatías ni presiones externas.

g) Investigación

Trabajo técnico para toma de decisión efectiva y la obtención de un resultado favorable en la gestión de créditos.

h) Garantía

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados con garantía real a favor de la organización a fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa.

i) Auditoria

Puede hacerse uso indebido de los beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditoria periódica de la gestión de créditos.

2.2.2.8. Principios básicos de la política de créditos.

De acuerdo con Pally (2016, p.21), los principios básicos son los siguientes:

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

a) Políticas generales

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

2.2.2.9. Factores mínimos para una política crediticia.

De acuerdo Pally (2016, p.21), existen ciertos factores mínimos que forman las bases para una política de crédito sana:

a) Tipos de Crédito

La decisión sobre los tipos de préstamos a ser otorgados debe estar basada teniendo en cuenta el nivel de conocimiento del personal de crédito, la estructura de depósitos y la anticipada demanda de la comunidad.

Créditos complejos o respaldados por una garantía que requiera un seguimiento más de lo usual, deben ser evitados. Tipos de créditos que han ocasionado pérdidas en el pasado deben ser profundamente analizados.

b) Vencimientos Máximos

Los créditos deben ser otorgados basados en programas reales de pago. El programa de vencimiento debe tener relación con la fuente de pago, el propósito del préstamo y el término de vida de la prenda o garantía. En créditos a largo plazo, debe fijarse un número máximo de meses en los cuales el crédito debe ser amortizado.

c) Intereses sobre Créditos

Los intereses a recibirse sobre los diferentes tipos de créditos establecidos deben ser suficientes para que se pueda cubrir el precio de los recursos obtenidos y proporcione una razonable utilidad. Una revisión periódica dentro de los márgenes establecidos por la ley permitirá que las tasas de intereses sean examinadas para reconocer cambios en el costo de estos recursos y otros factores competitivos.

d) Limitaciones sobre Crédito

Se deben establecer relaciones con otros rubros del balance. El control sobre la cartera de créditos está relacionado con el total de depósitos, capitales y reserva legal y total de activos.

e) Concentraciones de Créditos

La política crediticia debe esforzarse por desarrollar la diversificación en la cartera y obtener un balance entre máxima utilidad y riesgo mínimo. Cuando se desarrolla una debilidad de un factor clave, todo préstamo que forma parte de esa concentración es afectado.

f) Niveles de autorización de Créditos

La política crediticia debe determinar límites a todo funcionario autorizado para otorgar préstamos si estos son claramente establecidos y cumplidos, las limitaciones pueden ser un poco más altas, basadas principalmente en el conocimiento, experiencia y tiempo de servicio de cada funcionario. Limitaciones también deben ser fijadas para grupos de funcionarios, permitiendo que una combinación de estos o comité, pueda aprobar préstamos de mayor cantidad a las que pudieran hacer individualmente. Los procedimientos de informes y frecuencia de reuniones del comité, en todo caso deben ser definidos.

g) Cobranzas y Castigos

La política crediticia debe definir créditos morosos de todo tipo y determinar los informes a ser sometidos al directorio de la institución. La política debe requerir un seguimiento para la cobranza del crédito, que sea sistemática a medida que el préstamo está más tiempo en mora. Deben establecerse pautas para asegurar que todos los préstamos en mora, informados y revisados para su castigo según ley.

2.2.2.10. Evaluación crediticia.

Pally (2016) menciona que “luego de las acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario que el sectorista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente” (p.24).

Además “en una primera operación de crédito es imprescindible tener en cuenta que se debe lograr desde un adecuado ambiente de evaluación en la visita al cliente hasta un cierre adecuado de la operación” (p.24).

En este marco, se debe mantener una relación de mutuo respeto entre el funcionario y el cliente, siempre con una visión de lograr una relación de largo plazo entre la institución y el cliente. Esta relación de largo plazo, también se verá favorecida con una explicación completa y transparente al cliente de los requisitos, condiciones financieras, cobro de comisiones, tiempo de trámite, etc. De esta manera, más adelante el cliente no podrá decir que no conocía algún detalle de las condiciones del crédito que recibió.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

Aspectos necesarios en el análisis:

- Seriedad

- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

2.2.2.11. Que es riesgo crediticio.

Pally (2016) en términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos “riesgo” es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

Se menciona también que “es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contra parte 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” (p.28).

2.2.2.12. Determinación del riesgo crediticio.

Pally (2016) indica que al querer implementar un sistema de créditos que se adecue a las necesidades de una organización, se encuentran “factores inherentes al cliente, factores externos al cliente que afectan de forma directa o indirecta la generación de recursos para atender adecuadamente los compromisos de pago y factores relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos dentro de una empresa” (p.29).

A continuación, precisaremos la determinación del riesgo del crédito:

a) Etapa de Definición de los Límites del Riesgo del Crédito

En esta etapa los límites del crédito estarán supeditados a la capacidad económica de la empresa otorgante del crédito. Las garantías a constituirse a favor de la organización serán tan flexibles como los objetivos de orden social o económico lo permitan, para el otorgamiento de los financiamientos, por último, el riesgo puede encontrar en la definición de la política crediticia, el tratamiento de las evaluaciones y los requisitos para ser sujeto de crédito en el caso de haberse estandarizado la metodología de evaluación de clientes.

b) Características del solicitante de crédito

El riesgo de otorgamiento de un crédito puede definirse en relación al tipo de sujeto de crédito a quien se va a evaluar, dado que la mayor demanda de información y la complejidad de su análisis puede determinarse sobre este factor. Una entidad bancaria utiliza muchas más variable y cuenta con una mayor infraestructura en relación con un empresa industrial o comercial, para evaluar a un cliente. Por esta razón es importante definir una metodología de análisis para cada tipo de sujeto de crédito, bien sea para empresas o para personas naturales.

c) Evaluación del destino del Crédito

Muchos clientes solicitan un crédito o financiamiento para un objetivo en especial; pero se dan muchos casos, sobre todo, en las entidades bancarias, que el destino inicial del crédito fue cambiado por otras necesidades de interés personal del cliente, generalmente cuando este es una empresa, lo cual afecta considerablemente el cumplimiento adecuado del servicio de la deuda, al no contar con recursos para la generación de ingresos (p.30).

2.2.2.13. Factores de evaluación del riesgo crediticio.

Pally (2016) indica que “evaluar a un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica un análisis complejo de diferentes factores y/o variables. Pueden ser percibidos desde el primer contacto con el cliente definido, bien sea en una entrevista o una comunicación escrita” (p.30). Por lo tanto, la eficiencia del ejecutivo de créditos se dará en virtud de una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación.

En esta metodología se debe considerar los principales factores de riesgo que puede presentar la importante decisión del otorgamiento del crédito. Estos factores son:

- El carácter: Define claramente la personalidad del cliente. La integridad personal, la solvencia moral y la honorabilidad, son las mejores garantías que puede presentar un cliente para el inicio de una transacción.
- La capacidad: Es la habilidad para cumplir en las fechas de vencimiento con sus obligaciones de pago. Esta habilidad se da por diferentes factores. Si es una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabaja, la cantidad de hijos que tuviera.
- En el caso de una empresa, se evaluará su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones

de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.

- El capital: Es la solidez financiera que presenta la cliente determinada por sus activos, para afrontar el pago de su deuda en el caso de que incurra en un estado de morosidad. Este aspecto nos asegura la recuperación del crédito bien sea a mediano o largo plazo.
- Las garantías: “Está representada por el capital que se ha señalado anteriormente y la disponibilidad con la que cuenta un cliente para obtener un garante que avale la operación de crédito” (p.31).

2.2.2.14. Dimensiones del riesgo crediticio.

El riesgo crediticio de acuerdo con Campoverde (2018) se comprende como la probabilidad de que un deudor no haga pago de sus obligaciones financieras, siendo este un factor que puede generar pérdidas y afectar el patrimonio de una entidad financiera, e incluso en situaciones complejas se pueda volver insolvente.

El riesgo crediticio engloba a los aspectos vinculados a los casos de no cumplimiento de obligaciones de parte del sujeto prestatario o la contraparte de este proceso; este hecho puede ser denotado en el carácter del sujeto de crédito, la capacidad de pago, aspectos colaterales y las condiciones cíclicas del comportamiento de los sujetos de crédito. Cabe mencionar que para minimizar o reducir el riesgo crediticio, la entidad financiera debe analizar factores como la solvencia del deudor, su carga de deuda, su nivel de ingresos y su historial crediticio.

2.2.2.14.1. Carácter del sujeto de crédito

Para tener un mejor entendimiento, se define al sujeto del crédito, y este viene a ser una persona natural o jurídica, el cual cumple con todas las condiciones que solicitan las entidades financieras, de manera que pueda calificar como candidato a ciertos productos y servicios financieros.

El carácter del sujeto de crédito de acuerdo con Campoverde (2018) viene a ser la evaluación de la confiabilidad para cumplir con las obligaciones financieras adquiridas. El carácter es una de las particularidades que se toman en cuenta para establecer si un sujeto es elegible para obtener un determinado producto o servicio financiero. Finalmente se establece que para evaluar el carácter de un sujeto de crédito las entidades financieras toman en consideración el historial crediticio, el tiempo que lleva el sujeto inmerso en el sector financiero, el compromiso, la

capacidad de pago, además de la solvencia moral y la reputación del sujeto de crédito.

2.2.2.14.2. Capacidad de pago

La capacidad de pago de una persona en base a Campoverde (2018) hace referencia a la posibilidad que este tiene de cumplir, o no, con sus obligaciones financieras (préstamos rápidos, personales, hipotecarios, entre otros). Para calcular la capacidad de pago, se restan los gastos totales de los ingresos habituales. El resultado es el dinero disponible para pagar deudas y ahorrar. Para calcular la capacidad de pago, es consecuente seguir el procedimiento siguiente: primero identificar los ingresos mensuales, para luego identificar los gastos mensuales, incluyendo el ahorro, con ello se debe restar los gastos del ingreso neto y finalmente dividir el resultado entre el ingreso neto.

Adicionalmente se establece que la capacidad de pago hace referencia a la cantidad máxima de dinero que puede destinar al pago de deudas, también se le llama capacidad de endeudamiento. Es decir, no hace otra cosa que nos muestra hasta qué punto podemos endeudarnos y es uno de los elementos que toman en cuenta las instituciones financieras al momento de determinar si un sujeto califica para un préstamo o no.

2.2.2.14.3. Capital de la firma

De acuerdo con Rivera (2007) el capital de una entidad financiera engloba a todos los recursos financieros que tiene disponibles para invertir y generar ganancias. Este capital está formado por dinero, depósitos bancarios, acciones, bonos, obligaciones y otros productos financieros. El capital es importante para las entidades financieras porque les permite absorber pérdidas y seguir operando. Es decir, si un banco tiene un gran número de clientes que no pueden devolver sus préstamos, o si algunas de sus inversiones pierden valor, el capital le permite seguir funcionando.

Dicho de manera simple, el capital de una entidad se refleja en el dinero que un banco ha obtenido de sus accionistas y de otros inversores y los beneficios que ha generado y no ha distribuido. Para demostrar su solvencia, las entidades financieras deben mantener un porcentaje de capital en relación a sus activos con riesgo.

2.2.2.14.4. Colateral

De acuerdo con Escobar (2017) los colaterales vienen a ser activos (materiales e inmateriales) que actúan como garantía ante cualquier operación financiera. Esta figura permite reducir los riesgos relacionados a las operaciones financieras por medio de la calificación crediticia del agente al que se respalda; el prestamista puede quedarse con el colateral si el deudor no paga el préstamo. El colateral es relevante debido a que reduce el riesgo de crédito para el prestamista, permite que más personas accedan a crédito y disminuye el costo de la financiación.

Al evaluar un colateral, se consideran factores como la predictibilidad de los flujos, la experiencia de retraso en los pagos, el grado de dispersión de riesgo, las garantías asociadas y factores legales. El colateral tiene el propósito de reducir el riesgo del prestamista, pues en caso de incumplimiento del pago por parte del prestatario, el prestamista tiene el derecho a apropiarse del colateral para recuperar la inversión.

2.2.2.14.5. Condiciones cíclicas

Las condiciones cíclicas de acuerdo con Campoverde (2018) corresponden a empresas cuya actividad está directamente relacionada con la evolución del ciclo económico. En épocas de prosperidad, las acciones cíclicas suelen tener un mejor comportamiento que los índices de referencia ya que sus ingresos tienden a crecer en mayor proporción a los de las empresas de industrias defensivas.

Los sectores cíclicos son aquellos en los que el consumo aumenta a mayor velocidad que la renta de los consumidores. Esto implica que son bienes con una demanda elástica, es decir sensibles al precio. Una mejora en la actividad económica implica una mayor renta disponible para las personas físicas y en consecuencia estos productos son relativamente más baratos, provocando un aumento más que proporcional en el consumo de los mismos. Esto significa que su valor y su rentabilidad fluctúan significativamente en respuesta a las diferentes etapas de la economía. A diferencia de las acciones no cíclicas o defensivas, las acciones cíclicas tienden a prosperar en momentos de expansión económica y pueden enfrentar desafíos durante recesiones.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Capacidad de pago**

Este es un indicador que trata básicamente de establecer cuál es la liquidez; dinero disponible, que permitirá a cada persona cubrir las obligaciones y gastos cotidianos, préstamos, hipotecas, créditos u otros.

- **Cartera de colocaciones**

La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera.

En sentido estricto, las colocaciones corresponden solamente al saldo de las utilidades por caja, en moneda nacional y moneda extranjera. En otros términos, los intermediarios del sistema efectúan colocaciones de los depósitos captados, al neto encaje.

- **Cierre de transacciones**

Las diferentes horas de cierre entre los mercados de capitales de la empresa y sus contrapartes la exponen a un riesgo de incumplimiento de obligaciones de la contraparte.

- **Cobro de intereses**

La tasa de interés está directamente relacionada con el valor del dinero. Siendo la cantidad o monto de dinero que está en relación con una operación económica. Un individuo, una empresa o un gobierno pueden necesitar dinero y para ello solicita un préstamo, el cual está sujeto a un interés determinado, siendo el costo que se debe pagar por recibir el dinero solicitado.

- **Cultura financiera**

La cultura financiera, es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico.

- **Concentración**

La exposición de una parte significativa del negocio a una compañía o grupo de compañías.

- **Crédito**

Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

- **Crédito bancario**

Se trata de una operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado.

- **Evaluación de créditos**

Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo de recursos monetarios.

- **Incumplimiento**

La contraparte a una transacción financiera no puede o teniendo el dinero evita cumplir sus obligaciones.

- **Intereses**

Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del periodo se sume o no al capital.

- **Microfinancieras**

Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a las personas de menores recursos económicos. Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica.

- **Línea de crédito**

Límite de Crédito, éste es el mayor monto que el cliente puede tener como saldo de deuda en su tarjeta de crédito. El uso de la línea puede ser en dólares o en soles, y tiene tasas distintas dependiendo de la moneda.

- **Morosidad**

Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra

aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

- **Récord de pago**

El récord de pago esta íntegramente relacionado al cumplimiento de una deuda de manera oportuna y en su fecha según cronograma, teniendo un récord impecable. Las entidades financieras cuentan con un registro del comportamiento de pago de todos los préstamos, de todas las personas a lo largo de su vida, dicho de otro modo, un historial crediticio. El historial permitirá un crecimiento en su crédito o de lo contrario la limitará.

- **Políticas de crédito**

Son las normas que establecen los lineamientos, para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política, nunca produce resultados óptimos.

- **Producto financiero**

Es un servicio que satisface y que representa la oferta de las instituciones financieras. Es decir, es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión

- **Tasas activas**

Son porcentajes del capital que periódicamente cobra el banco por concepto de intereses en sus operaciones activas constituye lo que se conoce como ingresos financieros.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación indirecta entre la cultura financiera y el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe un nivel poco adecuado de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.
- b) Existe un nivel medio de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.
- c) Existe relación indirecta entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

3.2.1. Identificación de variables.

Las variables de estudio son:

- ❖ Cultura financiera
- ❖ Riesgo crediticio

3.2.2. Conceptualización de variables.

3.2.2.1. *Cultura financiera.*

Es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesarias para tomar decisiones financieras de una forma sensata a lo largo de la vida.

Podemos decir que la cultura financiera nos ayuda en nuestro diario vivir, quien desarrolla este tipo de habilidades tiene asegurado un futuro exitoso. Está muy vinculada a la educación financiera, que hace referencia a la enseñanza de dichas habilidades, prácticas y conocimientos con los que afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera (Pardo, 2014).

Higuera y Serrano (2005) menciona que “la cultura financiera hace referencia a ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen” (p.21).

3.2.2.2. Riesgo crediticio.

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple (Jorion, 2004).

Pally (2016) indica que el riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. “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 del pago de las obligaciones pactadas” (p.28).

3.2.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cultura financiera	Es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesarias para tomar decisiones financieras con información y de una forma juiciosa en la vida cotidiana (Alejandro, 2002).	Desempeña un rol altamente significativo en establecer objetivos financieros, elaborar presupuestos, hacer uso adecuado de los productos y servicios financieros (como pagos, ahorros, créditos, seguros, pensiones, inversiones), generar ingresos, ejercer derechos y ser responsables al adquirir un producto financiero, evaluar riesgos asociados a proveedores y productos financieros y evitar fraudes financieros y el sobreendeudamiento.	1. Conocimiento financiero básico	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión financiera - Administración de finanzas - Actualidad financiera - Protección del consumidor 	Inadecuado Poco Adecuado Adecuado
			2. Conocimiento de productos financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Productos financieros - Servicios financieros 	
			3. Planificación del endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Toma de decisiones - Derechos y responsabilidades 	
			4. Cultura de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del plan financiero - Oportunidades y riesgos financieros - Afrontar dificultades financieras 	

Riesgo crediticio	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 (Camposverde, 2018).	El Riesgo de Crédito es observable a través del carácter del sujeto de crédito, capacidad de pago, capital de la firma, aspectos colaterales y las condiciones cíclicas del comportamiento de los clientes.	1. Carácter del sujeto de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Solvencia, moral y reputación - Compromiso - Historial crediticio - Tiempo en el mercado 	Bajo Medio Alto
			2. Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis financiero - Volatilidad de las utilidades - Flujo de efectivo 	
			3. Capital de la firma	<ul style="list-style-type: none"> - Contribución de los accionistas - Capacidad de endeudamiento - Apalancamiento 	
			4. Colateral	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de crédito - Garantía de crédito de un tercero 	
			5. Condiciones cíclicas	<ul style="list-style-type: none"> - Sector empresarial - Condiciones favorables - Condiciones desfavorables 	

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

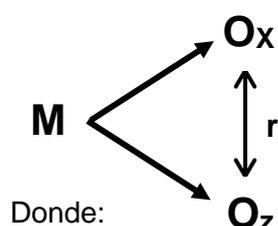
Este tipo de investigación responde a la “básica”, cuya finalidad es descubrir, aclarar y elucidar hechos o su origen, con el fin de descubrir nuevos conocimientos, de manera que los alcances obtenidos pueden servir de base a la investigación tecnológica o aplicada, para lo cual se hace uso de la observación, el razonamiento lógico y la imaginación como métodos de investigación (Ñaupas et al., 2014, p.91).

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la clasificación de la investigación fundamental o básica, el nivel de investigación responde a la “descriptiva”, que también puede tener un alcance “relacional”, que responde a ¿cuál es la relación entre la cultura financiera y el riesgo crediticio?, de manera que se recolectan los datos para observar las características de las variables en estudio y a través de procedimientos estadísticos como las tablas de contingencia establecer la relación (Ñaupas et al., 2014, pp. 91-92).

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Como parte del enfoque cuantitativo de la investigación, se tienen los diseños “no experimentales” y específicamente en el caso del estudio, este pertenece específicamente al *diseño de investigación correlacional*, cuya finalidad se enfoca en establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable y otra, específicamente entre la cultura financiera y el riesgo crediticio, de manera que se busca la dependencia directa (Ñaupas et al., 2014, pp.342-343), de manera que su diagrama es:



- M : Es la muestra de la población de EDPYME CREDIVISIÓN.
- O_x : Es la observación o medición de la variable cultura financiera.
- r : Es el coeficiente de correlación de ambas variables.
- O_z : Es la observación o medición de la variable riesgo crediticio.

4.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque es eminentemente “cuantitativo”, porque se hizo uso de los métodos estadísticos, planteamiento de hipótesis y análisis de los datos según los objetivos previstos en el proyecto de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis estuvo conformada por los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN.

4.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

a) Criterios de inclusión

- Clientes en cartera vigente, refinanciada, judicial y vencida.
- Clientes con 6 meses de permanencia a la fecha de realizado el estudio.

b) Criterios de exclusión

- Clientes con menos de 6 meses de permanencia.

4.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.7.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN, caracterizados en la siguiente tabla:

Tabla 2

Clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN, año 2018 por sexo.

Nro.	Sexo	# de clientes	Porcentaje
1	Masculino	588	37,0%
2	Femenino	1002	63,0%
Total		1590	100,0%

Nota. Sistema de Administración SISGO V8.0 - EDPYME CREDIVISIÓN.

4.7.2. Muestra

En el estudio se consideró una muestra representativa de la población obtenida mediante el muestreo probabilístico sistemático, esto debido al número de clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN.

Aplicando la fórmula para el cálculo de la muestra con un marco muestral conocido, se tiene:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Np(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(\epsilon)^2}$$

N (Población)	1590
Z (Desviación estándar)	1,96
p (Probabilidad de éxito)	0,90
E (Margen de error)	0,05
n (Muestra)	127,30

La muestra correspondió a un total de 127 clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN. Afijando la muestra según el sexo se obtiene:

Tabla 3

Muestra de los clientes la EDPYME CREDIVISIÓN

Nro.	Sexo	Nro de clientes	Porcentaje
1	Masculino	47	37,0%
2	Femenino	80	63,0%
Total		127	100,0%

4.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.8.1. Técnica

Las técnicas son operaciones de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. La técnica utilizada fue la encuesta, debido a que se busca cuantificar el nivel de cultura financiera y la percepción del riesgo crediticio.

4.8.2. Instrumentos

El instrumento para la recolección de datos se usó la escala de forma que se valore el grado de la cultura financiera y riesgo crediticio, de modo que son los siguientes:

Tabla 4*Técnicas e instrumentos de recolección de información*

Variables	Técnicas	Instrumentos	Fiabilidad
Cultura financiera	Cuestionario	Escala de Cultura Financiera	Se realizará la validación mediante Alfa de Cronbach.
Riesgo crediticio	Cuestionario	Escala de Riesgo Crediticio	Se realizará la validación mediante Alfa de Cronbach.

4.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a) Técnicas de procesamiento de los datos

El ordenamiento de los datos ha seguido la secuencia de recolección, lo cuales fueron obtenidos de la aplicación de los instrumentos, clasificación en la matriz de datos, los cuales fueron registrados en las hojas de cálculo de Microsoft Excel, posteriormente fue procesado y analizado en el paquete estadístico SPSS, para la representación de las tablas y gráficos, con sus respectivas pruebas estadísticas y finalmente se interpretó los resultados del cual se obtuvo las conclusiones de la investigación.

b) Análisis de los datos: Contraste de hipótesis

En el contraste de hipótesis fue necesario aplicar las pruebas de simetría para determinar el grado de relación entre variables, además de la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson.

En el contraste de hipótesis fue necesario aplicar las pruebas de simetría para determinar el grado de relación entre variables, además de la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (Triola, 2013).

Para la aplicación de la prueba estadística se deben cumplir los siguientes supuestos:

1. Los datos muestrales se seleccionan aleatoriamente.
2. Se acepta la hipótesis del investigador si las frecuencias de las filas demuestran dependencia, caso contrario se acepta la hipótesis nula.
3. La frecuencia esperada en cada caso de las celdas de la tabla de contingencia debe ser al menos 5, lo cual no aplica a la frecuencia observada, además no es necesario la aplicación de la prueba de distribución normal.

La fórmula del estadístico de contraste para una prueba de independencia o Chi cuadrado de independencia es:

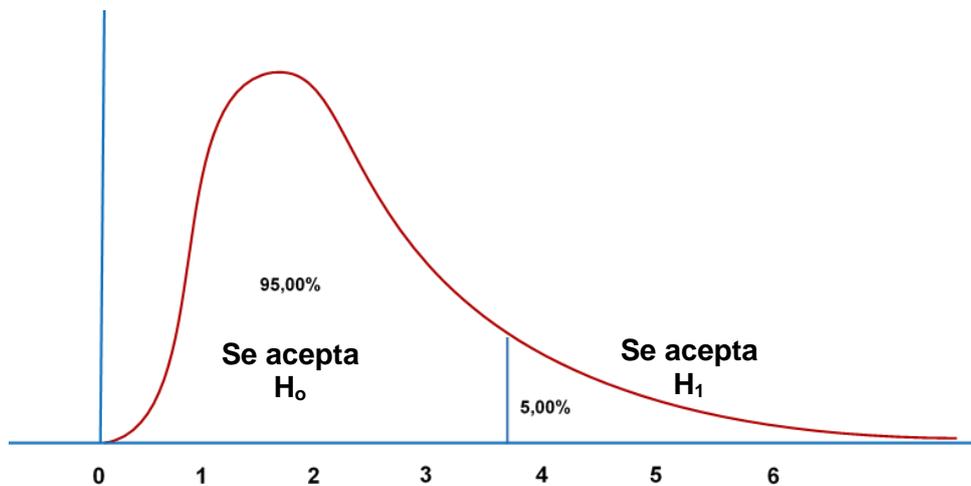
$$X^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

O_{ij} : Frecuencia observada

E_{ij} : Frecuencia esperada

X^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Distribución de Chi cuadrado



Las variables son de tipo ordinal, por cual se le aplicó la prueba de simetría:

Phi y V de Cramer. Phi es una medida de asociación basada en Chi cuadrado que conlleva dividir el estadístico de Chi cuadrado por el tamaño de la muestra y extraer la raíz cuadrada del resultado. V de Cramer es una medida de asociación basada en Chi cuadrado.

4.10. DESCRIPCIÓN DE LOS BAREMOS DE CADA VARIABLE

En la interpretación de resultados se ha tomado en cuenta el siguiente cuadro de rangos:

Tabla 5*Baremos de la variable cultura financiera y sus dimensiones*

Variable / Dimensión	Rango	Nivel / Categoría	Descripción
Cultura Financiera (General total)	22 a 51	Inadecuada	Los clientes no desarrollan habilidades, o no asimilan información financiera.
	52 a 80	Poco adecuada	Los clientes a veces demuestran un proceso de desarrollo de conocimiento de productos financieros
	81 a 110	Adecuada	Los clientes muy a menudo demuestran que comprenden el mundo de las finanzas demostrando habilidades y actitudes en ello.
Conocimiento financiero básico	6 a 13	Inadecuada	Los clientes no comprenden en que consiste las finanzas
	14 a 22	Poco adecuada	Los clientes a veces demuestran que si tienen conocimiento sobre las finanzas.
	23 a 30	Adecuada	Los clientes muy a menudo demuestran que su herramienta básica y primordial es el conocimiento financiero básico, para la toma de decisiones.
Conocimiento de productos financieros	6 a 13	Inadecuada	Los clientes no demuestran tener conocimiento de productos financieros.
	14 a 22	Poco adecuada	Los clientes a veces demuestran conocimiento de productos financieros, y las aplican en sus vidas.
	23 a 30	Adecuada	Los clientes muy a menudo demuestran que tienen conocimiento de productos financieros y las aplican en su vida diaria.
Planificación del endeudamiento	7 a 16	Inadecuada	Los clientes nunca desean tener conocimientos financieros, por ende, su actitud financiera es muy baja.
	17 a 25	Poco adecuada	Los clientes a veces demuestran tener actitud financiera cuando emplean su labor en dicha área.
	26 a 35	Adecuada	Los clientes muy a menudo demuestran tener actitud financiera, el cual demuestra una actitud positiva dentro de esa área.
Cultura de ahorro	3 a 6	Inadecuada	Los clientes nunca demuestran una cultura de ahorro, en consecuencia, no demuestran una relación directa con las finanzas.
	7 a 11	Poco adecuada	Los clientes a veces tienen una cultura de ahorro, pero no se sienten seguro del todo.
	12 a 15	Adecuada	Los clientes muy a menudo demuestran una cultura de ahorro, por consiguiente, son capaces de tomar decisiones que lo beneficien.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 6*Baremos de la variable gestión del riesgo crediticio y sus dimensiones*

Variable / Dimensión	Rango	Nivel / Categoría	Descripción
Riesgo crediticio (General total)	30 a 69	Bajo	Las políticas de crédito de la microfinanciera son adecuadas y generalmente se cumplen.
	70 a 110	Medio	Las políticas de crédito de la microfinanciera son adecuadas y a veces se cumplen.
	111 a 150	Alto	Las políticas de crédito de la microfinanciera son inadecuadas y no se cumplen.
Caracterización del sujeto de crédito	8 a 18	Bajo	La microfinanciera realiza de manera correcta la caracterización de los sujetos de crédito.
	19 a 29	Medio	La microfinanciera caracteriza a los sujetos de crédito de manera irregular.
	30 a 40	Alto	La microfinanciera no caracteriza a los sujetos de crédito.
Capacidad de pago	6 a 13	Bajo	La microfinanciera evalúa de manera correcta la capacidad de pago de los solicitantes de crédito.
	14 a 22	Medio	La empresa evalúa la capacidad de pago de los solicitantes de crédito de manera irregular.
	23 a 30	Alto	La empresa no evalúa la capacidad de pago de los solicitantes de crédito.
Capital de la microfinanciera	6 a 13	Bajo	La microfinanciera administra de manera apropiada su capital.
	14 a 22	Medio	La microfinanciera administra de manera poco correcta su capital.
	23 a 30	Alto	La microfinanciera administra de manera inapropiada su capital.
Aspectos colaterales	4 a 9	Bajo	Las garantías son evaluadas de manera correcta y son obligatorias al momento de otorgar créditos.
	10 a 14	Medio	Las garantías son evaluadas de manera irregular y no siempre son obligatorias.
	15 a 20	Alto	Las garantías son rara vez evaluadas de manera correcta y no son obligatorias.
Condiciones cíclicas	6 a 13	Bajo	La microfinanciera evalúa frecuentemente las condiciones económicas cíclicas que favorecen y desfavorecen a los solicitantes de crédito
	14 a 22	Medio	La microfinanciera evalúa rara vez las condiciones económicas cíclicas que favorecen y desfavorecen a los solicitantes de crédito

23 a 30	Alto	La microfinanciera no evalúa las condiciones económicas cíclicas que favorecen y desfavorecen a los solicitantes de crédito
---------	------	---

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1.1. Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones

5.1.1.1. Descriptivos de la variable cultura financiera y sus dimensiones

Tabla 7

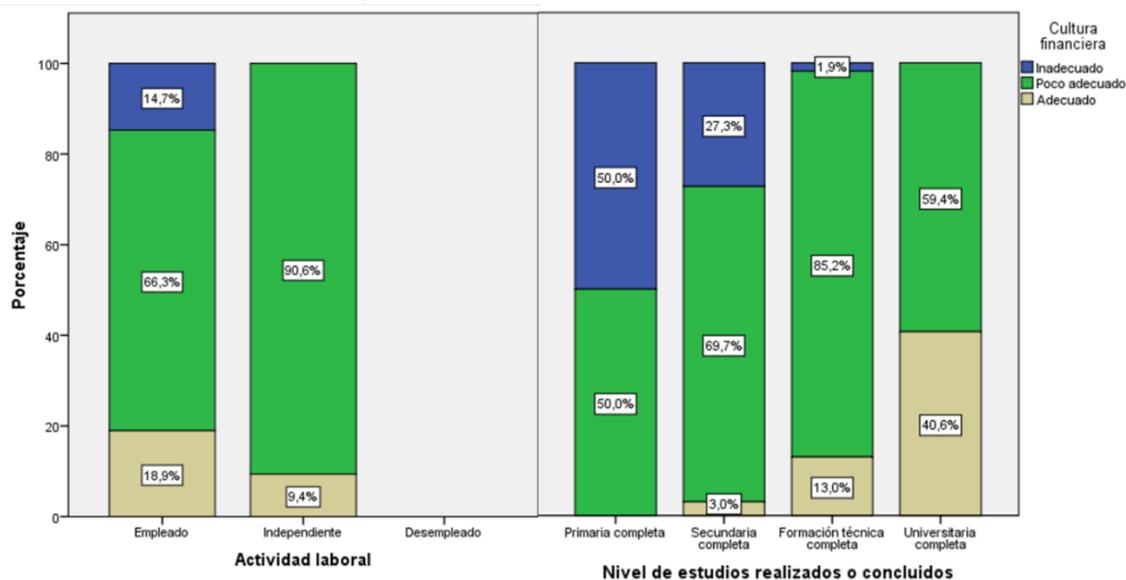
Resultados generales obtenidos de la variable cultura financiera

		Cultura financiera							
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	4	3,1%	4	3,1%	0	0,0%	8	6,3%
	Secundaria completa	9	7,1%	23	18,1%	1	0,8%	33	26,0%
	Formación técnica completa	1	0,8%	46	36,2%	7	5,5%	54	42,5%
	Universitaria completa	0	0,0%	19	15,0%	13	10,2%	32	25,2%
Total		14	11,0%	92	72,4%	21	16,5%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	14	11,0%	63	49,6%	18	14,2%	95	74,8%
	Independiente	0	0,0%	29	22,8%	3	2,4%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		14	11,0%	92	72,4%	21	16,5%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 2

Resumen de los resultados generales obtenidos de la variable cultura financiera



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla, se observa que la cultura financiera en los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN en su mayoría es poco adecuada representada en 72,4% y en menor medida como adecuado e inadecuado representados por 16,5% y 11,0% respectivamente. En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura 2 se observa que las personas que solo poseen un nivel de estudio primario no tienen una cultura financiera adecuada y las personas que poseen un nivel de educación universitaria no tienen una cultura financiera inadecuada. En cuanto a la actividad laboral en la figura se observa que en mayoría los empleados y los independientes tienen una cultura financiera poco adecuada, representado por 66,6% y 90,6% respectivamente.

La educación es muy importante en el desarrollo personal y profesional de las personas, a medida que las personas adquieren un nivel de educación más alto, aprenden conceptos, desarrollan sus actitudes, sociabilizan y adquieren una actitud crítica y reflexiva de su entorno. Esto se ve reflejado en la figura y cuadro anterior donde las personas que tienen un nivel de educación solo primario no tienen una cultura financiera adecuada, es decir no tienen conocimientos financieros básicos adecuados, tampoco conocimiento de productos financieros, no planifican su endeudamiento ni tienen una cultura de ahorro. Mientras que las personas con mayores niveles de educación las poseen progresivamente. Los centros de trabajo, así como los trabajos independientes proporcionan conocimientos en base a la experiencia y al grado de profesionalidad que se requiere es así como los encuestados tienden a adquirir una cultura financiera más adecuada. En conclusión, se

observa que los clientes tienen una cultura financiera poco adecuada puesto que en su mayoría su nivel de estudios no es adecuado o simplemente no le toman mucho interés a ese aspecto priorizando otros aspectos.

Tabla 8

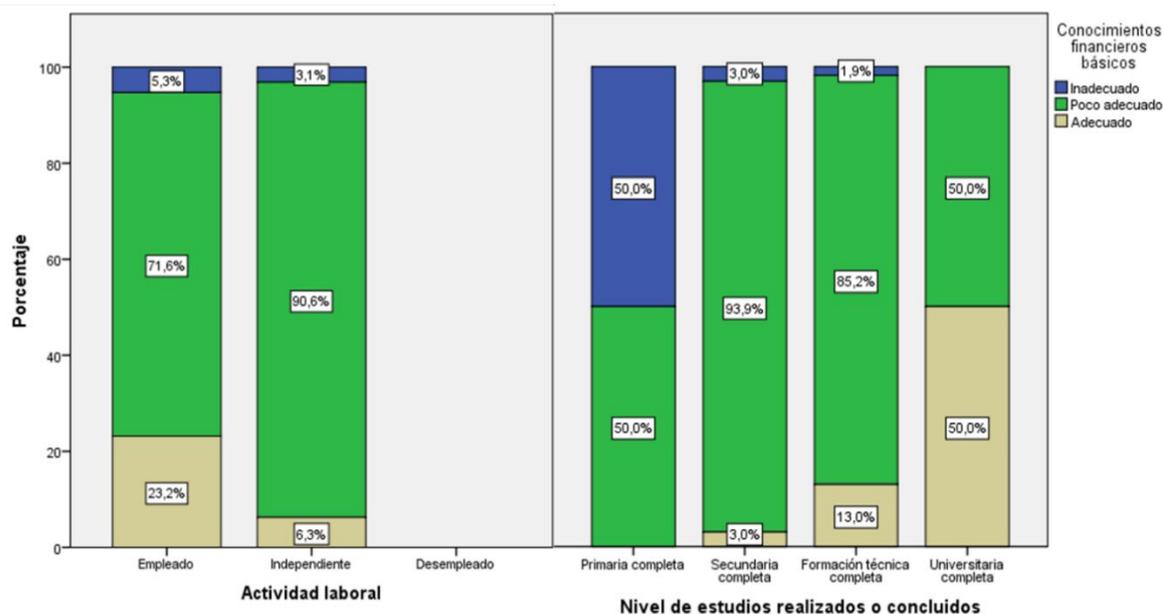
Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero básico

		Conocimientos financieros básicos							
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	4	3,1%	4	3,1%	0	0,0%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	31	24,4%	1	0,8%	33	26,0%
	Formación técnica completa	1	0,8%	46	36,2%	7	5,5%	54	42,5%
	Universitaria completa	0	0,0%	16	12,6%	16	12,6%	32	25,2%
Total		6	4,7%	97	76,4%	24	18,9%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	5	3,9%	68	53,5%	22	17,3%	95	74,8%
	Independiente	1	0,8%	29	22,8%	2	1,6%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		6	4,7%	97	76,4%	24	18,9%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 3

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero básico



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

La tabla muestra que el conocimiento financiero básico de los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN en su mayoría es poco adecuado representado por 76,4% seguido de adecuado y poco adecuado representado por 18,9% y 4,7% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura 3 se observa que la mitad de las personas que poseen un nivel de educación universitario tienen conocimientos básicos financieros adecuados representado por 50,0% y que las personas que poseen un nivel de educación universitaria no tienen una cultura financiera inadecuada. En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que la mayoría de las personas sean empleados e independientes tienen conocimientos financieros básicos poco adecuada representada por 71,6% y 90,6% respectivamente del total.

La mayoría de los encuestados no hacen uso de la información proporcionada por la financiera, así como también no hacen un balance de sus ingresos y egresos de manera adecuada, también no conocen sus derechos como clientes de la EDPYME CREDIVISION, esto reflejado de manera gradual por el nivel de estudios y en menor medida por la actividad laboral.

Tabla 9

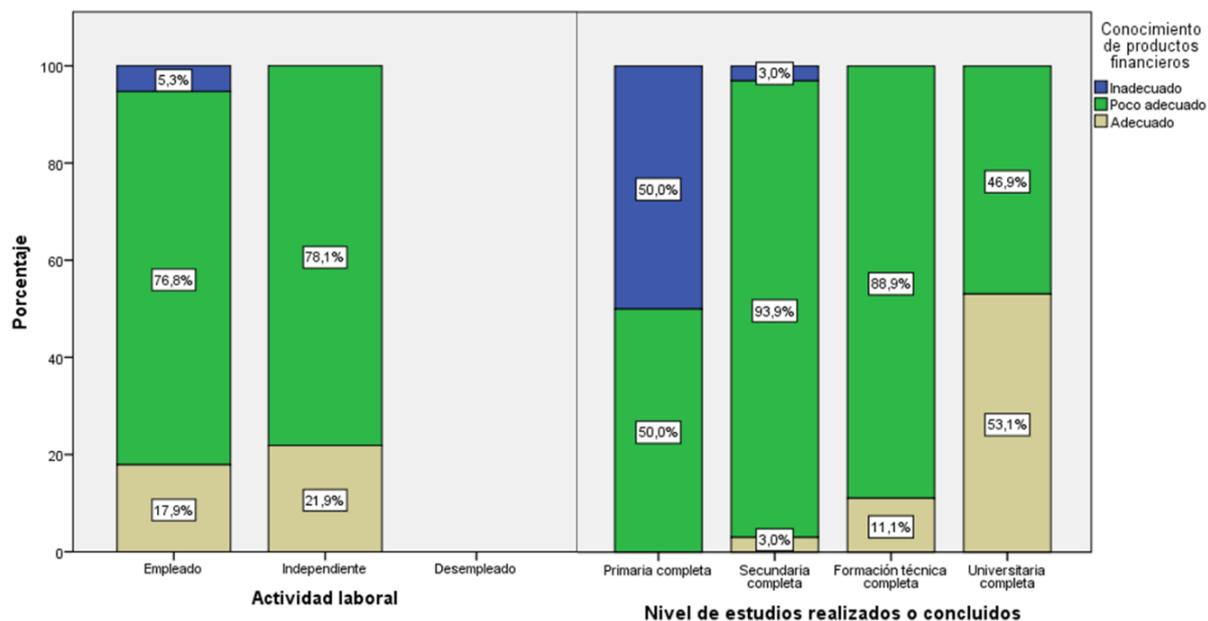
Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento de productos financieros

		Conocimiento de productos financieros							
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	4	3,1%	4	3,1%	0	0,0%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	31	24,4%	1	0,8%	33	26,0%
	Formación técnica completa	0	0,0%	48	37,8%	6	4,7%	54	42,5%
	Universitaria completa	0	0,0%	15	11,8%	17	13,4%	32	25,2%
Total		5	3,9%	98	77,2%	24	18,9%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	5	3,9%	73	57,5%	17	13,4%	95	74,8%
	Independiente	0	0,0%	25	19,7%	7	5,5%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		5	3,9%	98	77,2%	24	18,9%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 4

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento de productos financieros



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

La tabla muestra que los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN en su mayoría tienen un conocimiento poco adecuado de los productos financieros esto representado por 77,2% y en menor medida como adecuado e inadecuado representado por 18,9% y 3,9% respectivamente del total.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que la mayoría de las personas con nivel de estudios universitarios concluidos tienen un conocimiento adecuado de los productos financieros representado por 53,1% de ellos.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que la mayoría de las personas sean empleados e independientes tienen un conocimiento de productos financieros poco adecuados representado por 76,8% y 78,1% respectivamente.

La mayoría de los encuestados hacen sus operaciones con una frecuencia baja media, así como también piensan que la EDPYME CREDIVISION mantienen seguro sus ahorros, lo primero se ve reflejado en el conocimiento inadecuado de los productos financieros, es decir en mucho de los casos no se conocen las características y diferencias de los productos financieros.

Tabla 10

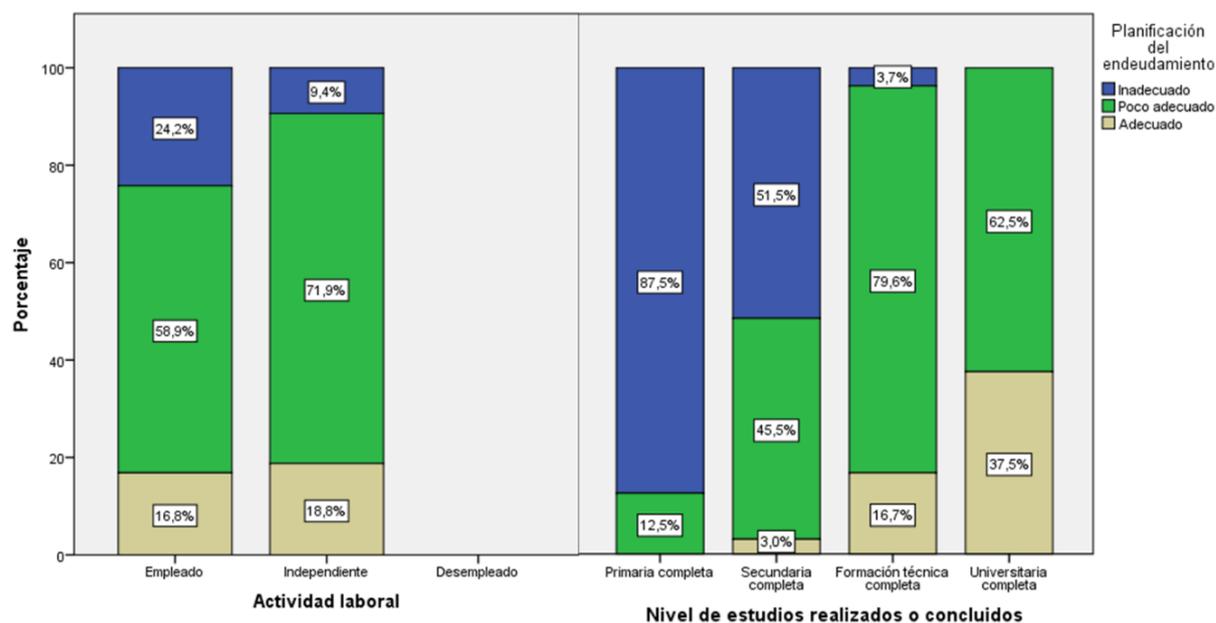
Resultados generales obtenidos de la dimensión planificación del endeudamiento

		Planificación del endeudamiento							
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	7	5,5%	1	0,8%	0	0,0%	8	6,3%
	Secundaria completa	17	13,4%	15	11,8%	1	0,8%	33	26,0%
	Formación técnica completa	2	1,6%	43	33,9%	9	7,1%	54	42,5%
	Universitaria completa	0	0,0%	20	15,7%	12	9,4%	32	25,2%
Total		26	20,5%	79	62,2%	22	17,3%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	23	18,1%	56	44,1%	16	12,6%	95	74,8%
	Independiente	3	2,4%	23	18,1%	6	4,7%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	26	20,5%	79	62,2%	22	17,3%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 5

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión planificación del endeudamiento



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

La tabla se observa que los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN en su mayoría planifican su endeudamiento de manera poco adecuado esto representado por 76,2% y en

menor medida como inadecuado y adecuado representado por 20,5% y 17,3% respectivamente del total. En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que el total de personas encuestadas con un nivel de educación primario no planifican su endeudamiento representado por 87,5% de ellos. En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que la mayoría de las personas sean empleados e independientes planifican su endeudamiento de forma poco adecuada representado por 58,9% y 71,9% respectivamente de cada uno de ellos.

La mayoría de los encuestados no tienen conocimientos adecuado de las políticas de crédito de la financiera, así como también no hacen un control estricto de sus saldos esto influye en su toma de decisiones como persona y como empresa. En otro sentido muchos de ellos no conocen sus derechos y responsabilidades contraídas con el servicio prestado esto se ve reflejado en los resultados del cuadro anterior, enfatizando que solo una pequeña parte de ellos realizan una planeación adecuada del endeudamiento esto relacionado con el nivel de estudios concluidos.

Tabla 11

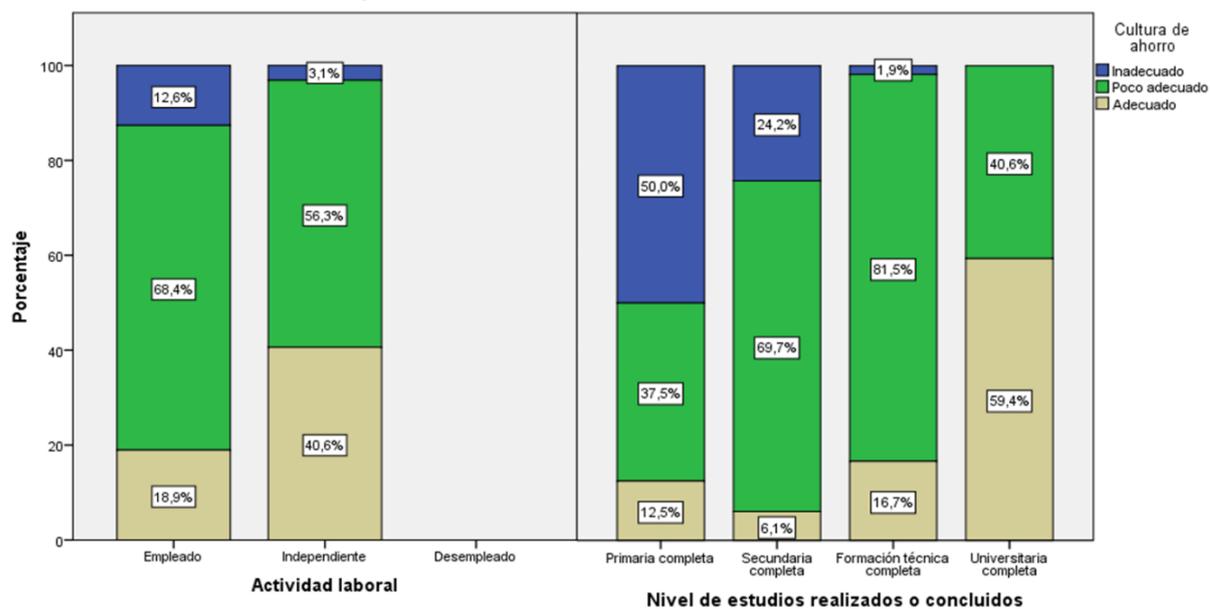
Resultados generales obtenidos de la dimensión cultura de ahorro

		Cultura de ahorro							
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	4	3,1%	3	2,4%	1	0,8%	8	6,3%
	Secundaria completa	8	6,3%	23	18,1%	2	1,6%	33	26,0%
	Formación técnica completa	1	0,8%	44	34,6%	9	7,1%	54	42,5%
	Universitaria completa	0	0,0%	13	10,2%	19	15,0%	32	25,2%
Total		13	10,2%	83	65,4%	31	24,4%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	12	9,4%	65	51,2%	18	14,2%	95	74,8%
	Independiente	1	0,8%	18	14,2%	13	10,2%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		13	10,2%	83	65,4%	31	24,4%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 6

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión cultura de ahorro



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que la cultura de ahorro en los clientes en mayoría poco adecuado representado por 65,4% y en menor proporción por adecuado e inadecuado representado por 24,4% y 10,2% respectivamente del total.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que la mayoría de los encuestados que poseen estudios universitarios tienen una cultura de ahorro adecuada representado por 59,4% del total y que la mitad de las personas que poseen estudios primarios tienen una cultura de ahorro inadecuada.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que la mayoría de las personas sean empleados e independientes tienen una cultura de ahorro poco adecuada representado por 68,4% y 56,3% respectivamente de cada uno de ellos.

La mayoría de los encuestados no hacen uso de los planes financieros tanto personales como empresariales, es mas no conocen las oportunidades y riesgos financieros a los que incurren en sus préstamos, esto íntimamente relacionado con las experiencias y conocimientos aprendidos a lo largo de sus vidas, así como también al nivel de educación. Notando una tendencia favorable a la cultura de ahorro con el tiempo.

5.1.1.2. Descriptivos de la variable gestión del riesgo crediticio y sus dimensiones

Tabla 12

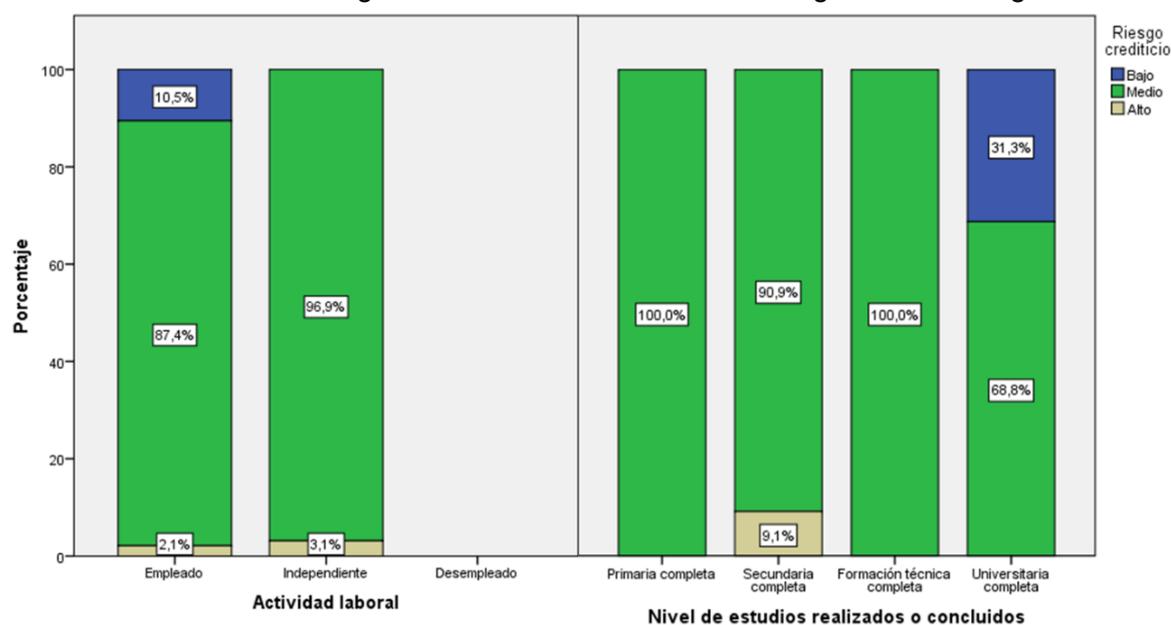
Resultados generales obtenidos de la variable gestión del riesgo crediticio

		Riesgo crediticio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	0	0,0%	8	6,3%	0	0,0%	8	6,3%
	Secundaria completa	0	0,0%	30	23,6%	3	2,4%	33	26,0%
	Formación técnica completa	0	0,0%	54	42,5%	0	0,0%	54	42,5%
	Universitaria completa	10	7,9%	22	17,3%	0	0,0%	32	25,2%
Total		10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	10	7,9%	83	65,4%	2	1,6%	95	74,8%
	Independiente	0	0,0%	31	24,4%	1	0,8%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 7

Resumen de los resultados generales obtenidos de la variable gestión del riesgo crediticio



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que la percepción del riesgo crediticio en los encuestados de la EDPYME CREDIVISIÓN es mayormente media representada en 89,8% y en menor medida como baja y alta representados por 7,9% y 2,4% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que en los niveles de educación como son primaria, secundaria, técnico y universitario la mayoría de los encuestados están en el parámetro medio representados por 100,0%; 90,9%; 100,5% y 68,8% respectivamente, cabe notar que solo las personas con estudios universitarios tienen un nivel crediticio bajo representado por 31,3% de ellos.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que en mayoría los empleados y los independientes califican el riesgo crediticio como medio representado por 87,4% y 96,9% respectivamente de cada uno de ellos.

Las personas con niveles de estudios más altos son las que en general tienden a tener un riesgo crediticio menor puesto que poseen conocimientos básicos del mercado financiero, teniendo en cuenta las consecuencias que tiene el incumplimiento de sus obligaciones con la EDPYME CREDIVISION. Así mismo la formación de los valores repercute en el cumplimiento de sus obligaciones.

En cuanto a la actividad laboral, esta no influye significativamente en la posibilidad de generar pérdidas económicas a la financiera, dejando la responsabilidad a los analistas de crédito quienes al fin y al cabo otorgan o no el crédito.

En conclusión, se identificó desde la percepción del cliente que el riesgo crediticio de la EDPYME CREDIVISION es medio, puesto que algunos analistas de crédito no cumplen con las políticas de crédito de la empresa y buscan un beneficio económico al momento de otorgar créditos a personas con un alto riesgo crediticio. Además de no haber un mecanismo de control eficaz y estricto para resolver este inconveniente y evitar pérdidas económicas a la microfinanciera.

Tabla 13

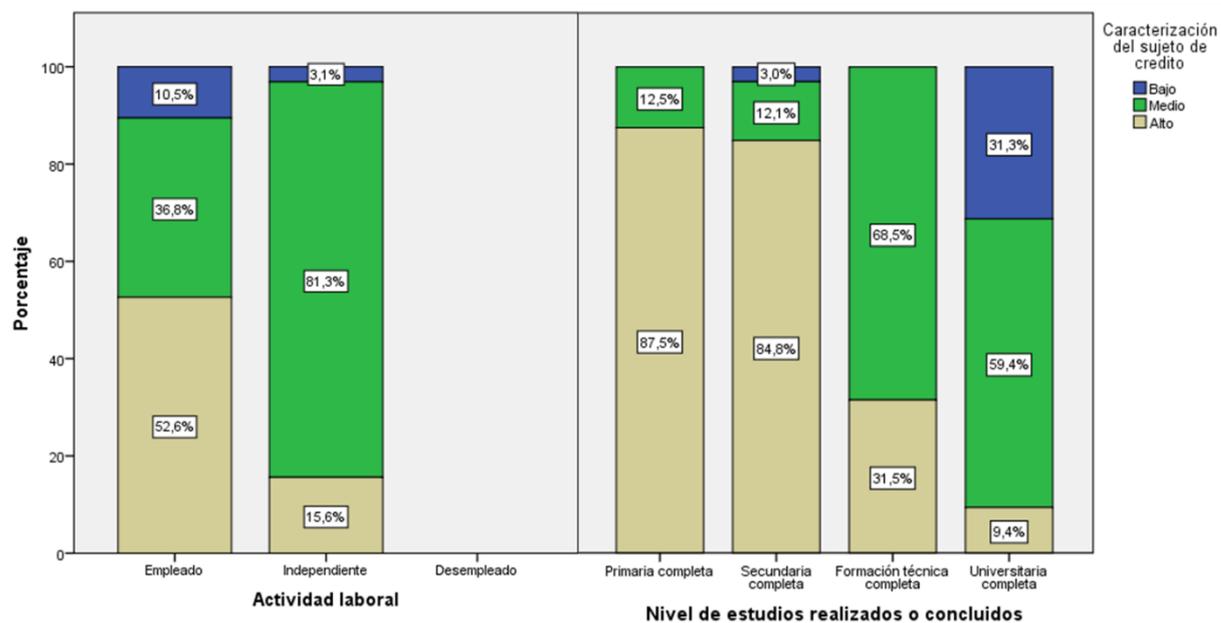
Resultados generales obtenidos de la dimensión caracterización del sujeto de crédito

		Caracterización del sujeto de crédito							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	0	0,0%	1	0,8%	7	5,5%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	4	3,1%	28	22,0%	33	26,0%
	Formación técnica completa	0	0,0%	37	29,1%	17	13,4%	54	42,5%
	Universitaria completa	10	7,9%	19	15,0%	3	2,4%	32	25,2%
Total		11	8,7%	61	48,0%	55	43,3%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	10	7,9%	35	27,6%	50	39,4%	95	74,8%
	Independiente	1	0,8%	26	20,5%	5	3,9%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	11	8,7%	61	48,0%	55	43,3%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 8

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión caracterización del sujeto de crédito



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que el riesgo de la caracterización del sujeto de crédito desde la perspectiva del cliente es medio, alto y bajo representado por 48,0%; 43,3% y 8,7% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa una notoria diferencia entre los encuestados que poseen estudios primarios y secundarios donde la mayoría de ellos tienen una calificación de riesgo alto representado por 87,5% y 84,8% respectivamente.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que en mayoría los empleados califican el riesgo de la caracterización del sujeto de crédito como alta representado por 52,6% en contraste los independientes lo califican como medio representado por 81,3% de ellos.

En cuanto a la actividad laboral se observa que los empleados tienen un menor riesgo de caracterización al momento de otorgarle un crédito, puesto que es más fácil verificar los datos suministrados por ellos a comparación de los independientes donde en algunos casos usan los negocios de otras personas como fachadas para conseguir el crédito.

La caracterización de los sujetos de crédito se realiza de manera adecuada en la mayoría de las empresas financieras puesto que es una de las obligaciones más simples de cumplir por parte de los analistas, en ese sentido se observa una tendencia a mejorar este aspecto en la EDPYME CREDIVISION, notando un nivel de riesgo de caracterización del sujeto de crédito medio.

Tabla 14

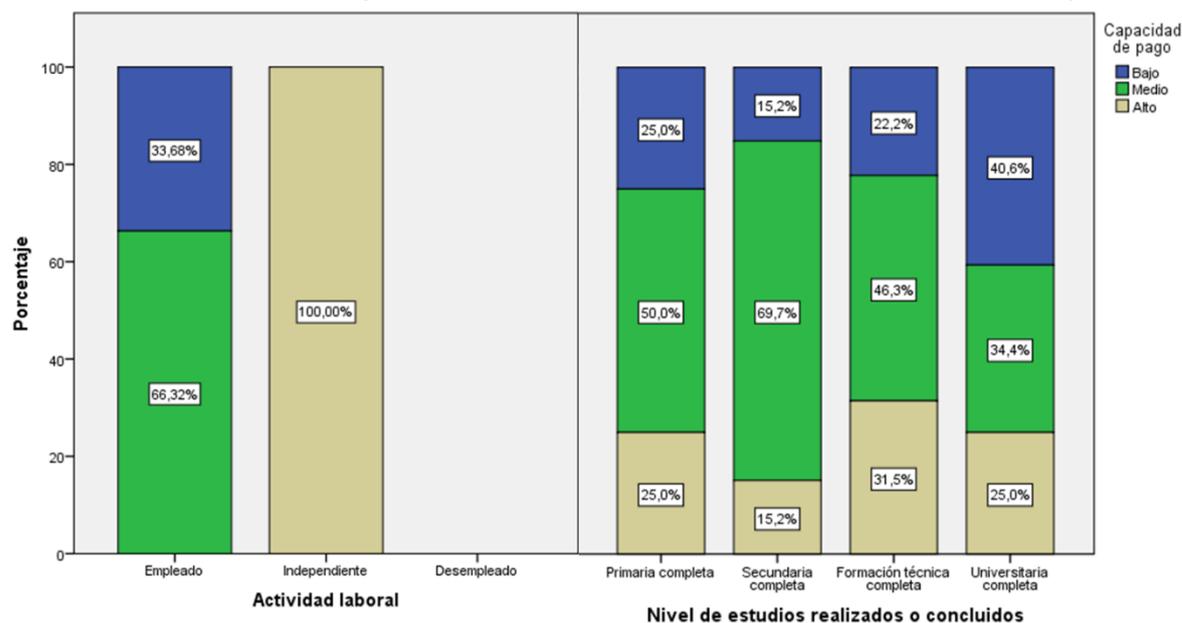
Resultados generales obtenidos de la dimensión capacidad de pago

		Capacidad de pago							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	2	1,6%	4	3,1%	2	1,6%	8	6,3%
	Secundaria completa	5	3,9%	23	18,1%	5	3,9%	33	26,0%
	Formación técnica completa	12	9,4%	25	19,7%	17	13,4%	54	42,5%
	Universitaria completa	13	10,2%	11	8,7%	8	6,3%	32	25,2%
Total		32	25,2%	63	49,6%	32	25,2%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	32	25,2%	63	49,6%	0	0,0%	95	74,8%
	Independiente	0	0,0%	0	0,0%	32	25,2%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		32	25,2%	63	49,6%	32	25,2%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 9

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión capacidad de pago



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que el riesgo de la capacidad de pago desde la perspectiva del cliente es medio, alto y bajo representado por 49,6%; 25,2% y 25,2% respectivamente del total. En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que cerca de la mitad de las personas que poseen una educación universitaria tienen un riesgo de capacidad de pago bajo representado por 40,6% de ellos. En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que el total de independientes tienen un riesgo de capacidad de pago alto representado por 100,0% de ellos, así mismo se observa que los empleados presentan en su mayoría un riesgo de capacidad de pago medio representado por 66,32% de ellos.

El nivel de estudios de los encuestado se relaciona con los ingresos que perciben, a mayor nivel de estudios mayor ingreso, esto se ve reflejado en el riesgo de capacidad de pago de los clientes que poseen un nivel de estudio universitario donde más de la mitad de ellos tienen una calificación baja. En cuanto a la actividad laboral que realizan, los independientes al no tener ingresos fijos tienen mayores variaciones en cuanto a lo que perciben o ganan a comparación de los empleados que reciben sueldos fijos reduciendo el riesgo en cuanto a sus ingresos. En conclusión, el riesgo de la capacidad de pago en la EDPYME CREDIVISION es medio puesto que los analistas no siempre realizan un análisis financiero y económico del solicitante de crédito conduciendo esto a el otorgamiento de

créditos a personas que no tienen una solvencia económica con la obligación financiera contraída.

Tabla 15

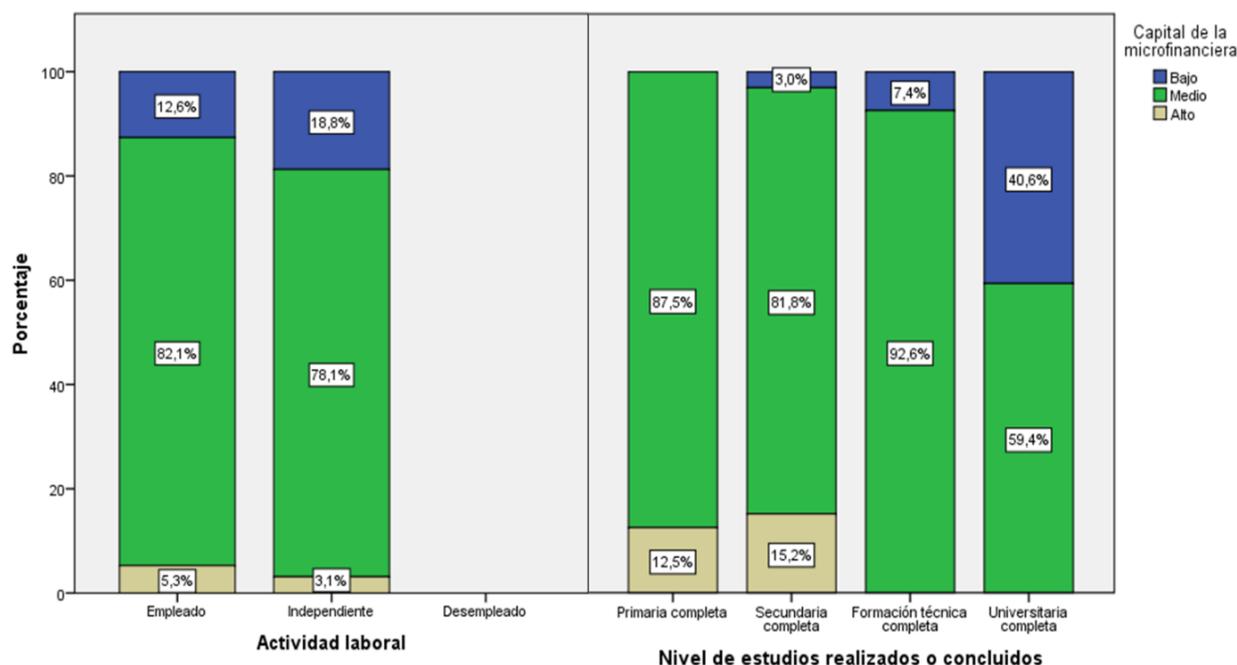
Resultados generales obtenidos de la dimensión capital de la microfinanciera

		Capital de la microfinanciera							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	0	0,0%	7	5,5%	1	0,8%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	27	21,3%	5	3,9%	33	26,0%
	Formación técnica completa	4	3,1%	50	39,4%	0	0,0%	54	42,5%
	Universitaria completa	13	10,2%	19	15,0%	0	0,0%	32	25,2%
Total		18	14,2%	103	81,1%	6	4,7%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	12	9,4%	78	61,4%	5	3,9%	95	74,8%
	Independiente	6	4,7%	25	19,7%	1	0,8%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		18	14,2%	103	81,1%	6	4,7%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 10

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión capital de la microfinanciera



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que el riesgo del capital de la microfinanciera desde la perspectiva del cliente en general es medio representado por 81,1% y en menor medida bajo y alto representados por 14,2% y 4,7% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que tanto las personas con estudios universitarios y técnicos tienen un riesgo bajo en cuanto al capital crediticio de la microfinanciera representado por 7,4% y 40,6% respectivamente.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que el tanto los empleados como los independientes califican el riesgo del capital microfinanciera como bajo representado por 82,1% y 78,1% respectivamente.

El nivel de estudios de los encuestado se relaciona con los ingresos que perciben, de esa misma forma con la capacidad de endeudamiento de los encuestados, como se observa las personas con estudios técnicos y secundarios tienen una mayor capacidad de endeudamiento, así mismo la cobranza de los créditos resulta ser más fácil.

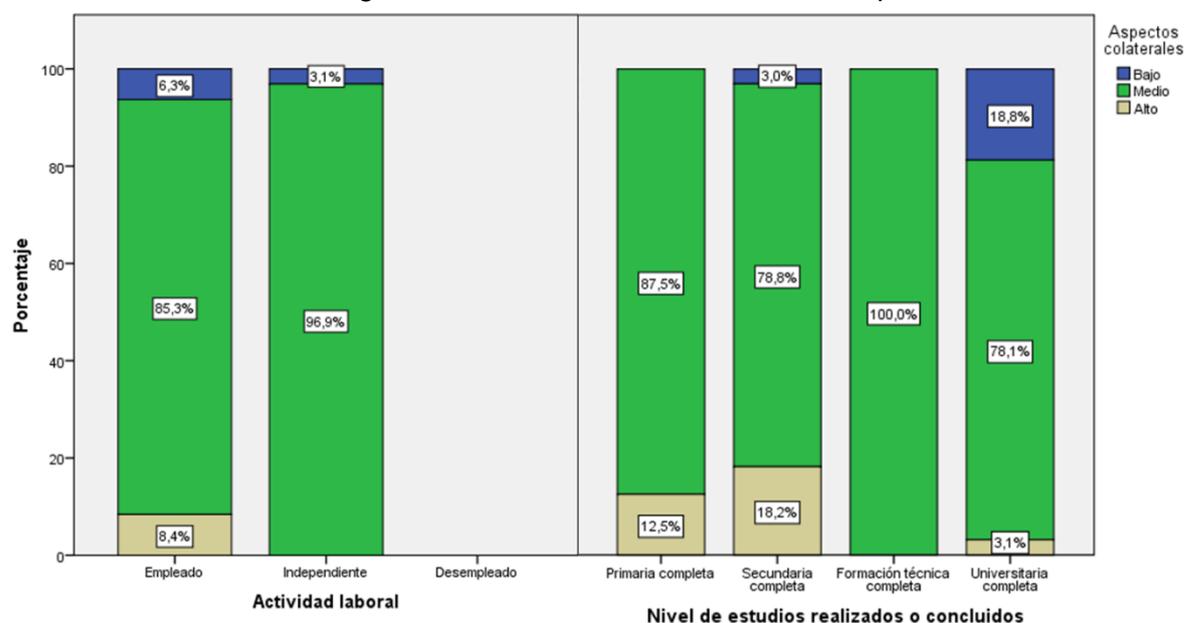
En cuanto a la actividad laboral, los independientes tienen en mucho de los casos menos capacidad de endeudamiento que los empleados puesto que no perciben un ingreso fijo, pero en alguno de los casos es lo contrario ya que mucho de estos negocios tienen demandas estacionarias.

En conclusión, el riesgo del capital de la microfinanciera EDPYME CREDIVISION es medio, esto vinculado principalmente con el incumplimiento de las políticas de crédito de los analistas y sus supervisores, así mismo por las decisiones de los administradores de la microfinanciera.

Tabla 16*Resultados generales obtenidos de la dimensión aspectos colaterales*

		Aspectos colaterales							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	0	0,0%	7	5,5%	1	0,8%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	26	20,5%	6	4,7%	33	26,0%
	Formación técnica completa	0	0,0%	54	42,5%	0	0,0%	54	42,5%
	Universitaria completa	6	4,7%	25	19,7%	1	0,8%	32	25,2%
Total		7	5,5%	112	88,2%	8	6,3%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	6	4,7%	81	63,8%	8	6,3%	95	74,8%
	Independiente	1	0,8%	31	24,4%	0	0,0%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		7	5,5%	112	88,2%	8	6,3%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 11*Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión aspectos colaterales*

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que el riesgo en los aspectos colaterales desde la perspectiva del cliente es en general medio representado por 88,2% y en menor medida por alto y bajo representados por 6,3% y 5,5% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que en los niveles de educación primaria, secundaria, técnico y universitario los encuestados calificaron como medio representado por 87,5%; 78,8%; 100,0% y 78,1% respectivamente.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que tanto los empleados como los independientes calificaron los aspectos colaterales como medio representados por 85,3% y 96,9% respectivamente.

En cuanto al nivel de estudios, las personas con un nivel educativo más alto tienden a tener ingresos más altos, en ese sentido poseen mejores garantías de crédito y de igual forma conocen a personas avales con una capacidad de pago alta. En cuanto a la actividad laboral, los independientes generalmente tienen como garantía sus negocios y de igual manera los empleados ponen como garantía del crédito a terceros.

En conclusión, el riesgo en los aspectos colaterales de la EDPYME CREDIVISION es media puesto que los asesores de créditos no comprueban fácilmente la documentación que ofrecen los solicitantes de crédito, de igual forma no evalúan de manera correcta la capacidad de pago de los avales, esto repercutiendo en la posibilidad de pérdidas económicas de la microfinanciera.

Tabla 17

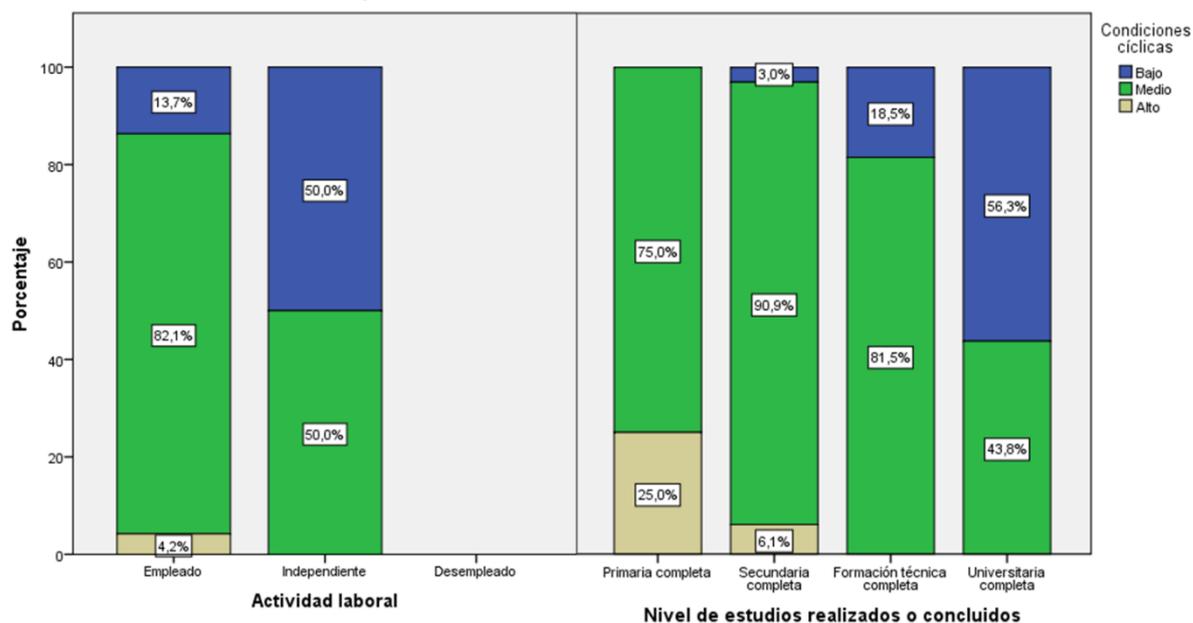
Resultados generales obtenidos de la dimensión condiciones cíclicas

		Condiciones cíclicas							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Nivel de estudios realizados o concluidos	Primaria completa	0	0,0%	6	4,7%	2	1,6%	8	6,3%
	Secundaria completa	1	0,8%	30	23,6%	2	1,6%	33	26,0%
	Formación técnica completa	10	7,9%	44	34,6%	0	0,0%	54	42,5%
	Universitaria completa	18	14,2%	14	11,0%	0	0,0%	32	25,2%
Total		29	22,8%	94	74,0%	4	3,1%	127	100,0%
Actividad laboral	Empleado	13	10,2%	78	61,4%	4	3,1%	95	74,8%
	Independiente	16	12,6%	16	12,6%	0	0,0%	32	25,2%
	Desempleado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		29	22,8%	94	74,0%	4	3,1%	127	100,0%

Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 12

Resumen de los resultados generales obtenidos de la dimensión condiciones cíclicas



Nota. Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla se observa que el riesgo de las condiciones cíclicas capital desde la perspectiva del cliente es medio bajo y alto representados por 74,0%; 22,8 y 3,1% respectivamente

En cuanto al nivel de estudios realizados o concluidos, en la figura se observa que tanto las personas con estudios universitarios y técnicos califican el riesgo de las condiciones cíclicas como bajas representadas por 18,5% y 56,3% respectivamente.

En cuanto a la actividad laboral, en la figura se observa que el tanto los empleados como los independientes califican el riesgo de las condiciones cíclicas como medio representado por 82,1% y 50,0% respectivamente.

El nivel de estudios de los encuestado se relaciona con los conocimientos de los ciclos económicos, en esa forma también con el conocimiento de los asesores de créditos quienes en su mayoría no identifican de manera adecuada los ciclos económicos favorables para los solicitantes de crédito.

En cuanto a la actividad laboral, los independientes tienen una percepción de manera igual respecto a la capacidad de los analistas en cuanto a las condiciones cíclicas.

En conclusión, el riesgo de las condiciones cíclicas de la microfinanciera EDPYME CREDIVISION es medio, esto relacionado a las funciones de los asesores de crédito que

no identifican de manera adecuada el sector empresarial al cual pertenecen los solicitantes de créditos así mismo no estudian las condiciones económicas favorables de ellos.

5.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

5.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 18

Relación entre la cultura financiera y el riesgo crediticio

		Riesgo crediticio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Cultura financiera	Inadecuado	0	0,0%	13	10,2%	1	0,8%	14	11,0%
	Poco adecuado	0	0,0%	90	70,9%	2	1,6%	92	72,4%
	Adecuado	10	7,9%	11	8,7%	0	0,0%	21	16,5%
Total		10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%

Nota. Instrumento aplicado.

Análisis:

En la tabla se muestra que la cultura financiera en la microfinanciera EDPYME CREDIVISION presenta proporciones similares con el riesgo crediticio, lo que demuestra una correlación entre ambas variables, si los conocimientos financieros básicos, conocimiento de productos financieros, la planificación del endeudamiento y la cultura de ahorro son adecuadas el riesgo crediticio es bajo, esto representado por el 7,9% del total.

En cambio, si la cultura financiera es poco adecuada el riesgo crediticio es medio esto representado por 70,9% del total, en otro aspecto si la cultura financiera es inadecuada el riesgo crediticio es alto representado por 0,8%. Se observa la afinidad entre ambas variables y se denota la importancia de la cultura financiera en el riesgo crediticio.

Ritual de la significancia estadística:

Planteamiento de la hipótesis	H ₀ : No existe relación indirecta entre la cultura financiera y el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa "CREDIVISIÓN" de la ciudad del Cusco.
	H ₁ : Existe relación indirecta entre la cultura financiera y el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa "CREDIVISIÓN" de la ciudad del Cusco.
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Análisis de la dependencia	$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$ $\chi^2 = 56,291$ <p>p-valor = 0,000</p>

Estadístico de contraste	de	Correlación de Gamma: $\hat{\gamma} = \frac{C - D}{C + D}$	Valor calculado $\hat{\gamma} = -0,957$; p-valor = 0,000 Se acepta porque χ^2 demuestra dependencia.
Elección de la hipótesis	de la	Como p-valor < 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que cultura financiera se correlaciona con el riesgo crediticio en la EDPYME CREDIVISIÓN.	

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : Existe relación indirecta entre la cultura financiera y el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa "CREDIVISIÓN" de la ciudad del Cusco. (p-valor = 0,000 < 0,05).

Esto denota la importancia de la cultura financiera de los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN siendo base para no generar un alto riesgo crediticio, siendo favorable al momento de otorgar y cobrar los créditos.

También se observa la importancia de los conocimientos financieros básico, conocimiento de productos financieros, la planeación del endeudamiento y la cultura de ahorro sobre el riesgo crediticio.

5.2.1. Prueba de hipótesis específica

Tabla 19

Relación entre los conocimientos financieros básicos y el riesgo crediticio

	Riesgo crediticio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Conocimientos financieros básicos	0	0,0%	6	4,7%	0	0,0%	6	4,7%
Inadecuado	0	0,0%	94	74,0%	3	2,4%	97	76,4%
Poco adecuado	10	7,9%	14	11,0%	0	0,0%	24	18,9%
Adecuado	10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%
Total	10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%

Nota. Instrumento aplicado.

Análisis:

Los resultados de la tabla muestran que los conocimientos financieros básicos de los clientes de EDPYME CREDIVISION presenta proporciones similares con el riesgo

crediticio, entre conocimientos financieros básicos poco adecuados y nivel medio de riesgo crediticio representado por 76,4% y 89,8% respectivamente.

En cambio, si el conocimiento financiero básico es adecuado el riesgo crediticio es bajo esto representado por 7,9%. Esto demuestra una afinidad entre los conocimientos financieros básicos y el riesgo crediticio.

Ritual de la significancia estadística:

Planteamiento de la hipótesis	H ₀ : Los conocimientos financieros básicos NO se relaciona con el riesgo crediticio.	
	H ₁ : Los conocimientos financieros básicos SI se relaciona con el riesgo crediticio.	
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$	
Análisis de la dependencia	$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$	$\chi^2 = 47,107$ p-valor = 0,000
Estadístico de contraste	Correlación de Gamma: $\hat{\gamma} = \frac{C - D}{C + D}$	Valor calculado $\hat{\gamma} = -0,967$; p-valor = 0,000 Se acepta porque χ^2 demuestra dependencia.
Elección de la hipótesis	Como p-valor < 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que los conocimientos financieros básicos SI se relaciona con el riesgo crediticio.	

Se acepta H₁ y se rechaza H₀:

H₁: Los conocimientos financieros básicos SI se relaciona con el riesgo crediticio. (p-valor = 0,000 < 0,05).

Esto denota la importancia entre la comprensión financiera, administración financiera, actualidad financiera y la protección del consumidor sobre el riesgo crediticio. concretamente en las ventajas de hacer uso de la información financiera proporcionado por la microfinanciera, la realización de los balances personales y los derechos y

obligaciones de los clientes. es decir, Cuando los conocimientos financieros básicos son adecuado menor es el riesgo crediticio en la microfinanciera.

Tabla 20

Relación entre los conocimientos de productos financieros y el riesgo crediticio

	Riesgo crediticio						Total		
	Bajo		Medio		Alto				
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	
Conocimiento de productos financieros	Inadecuado	0	0,0%	5	3,9%	0	0,0%	5	3,9%
	Poco adecuado	0	0,0%	95	74,8%	3	2,4%	98	77,2%
	Adecuado	10	7,9%	14	11,0%	0	0,0%	24	18,9%
Total	10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%	

Nota. Instrumento aplicado.

Análisis:

Los resultados de la tabla muestran que el conocimiento de productos financieros de los clientes de EDPYME CREDIVISION presenta proporciones cercanas con el riesgo crediticio, entre el conocimiento de productos financieros poco adecuados y nivel medio de riesgo crediticio representado por 77,2% y 89,9% respectivamente.

En cambio, si el conocimiento de productos financieros es adecuado el riesgo crediticio es bajo esto representado por 7,9%. Esto demuestra una afinidad entre esta dimensión y la variable, denotando la importancia del conocimiento de productos financieros en el riesgo crediticio.

Ritual de la significancia estadística:

Planteamiento de la hipótesis	H ₀ : El conocimiento de productos financieros NO se correlaciona con el riesgo crediticio.	
	H ₁ : El conocimiento de productos financieros SI se correlaciona con el riesgo crediticio.	
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$	
Análisis de la dependencia	$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$	$\chi^2 = 47,066$ p-valor = 0,000
Estadístico de contraste	Correlación de Gamma: $\hat{\gamma} = \frac{C - D}{C + D}$	Valor calculado $\hat{\gamma} = -0,972$; p-valor = 0,000

	Se acepta porque χ^2 demuestra dependencia.
Elección de la hipótesis	Como p-valor < 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que el conocimiento de productos financieros SI se correlaciona con el riesgo crediticio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : el conocimiento de productos financieros SI se correlaciona con el riesgo crediticio. (p-valor = 0,000 < 0,05).

Esto muestra la importancia entre el conocimiento de productos financieros y servicios financieros sobre el riesgo crediticio. Concretamente en las ventajas de realizar frecuentemente prestamos, obtener productos y servicios financieros como son las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito y el uso de cheques para actividades empresariales y personales. a mayor nivel de conocimientos de productos financieros menor es el riesgo crediticio en la microfinanciera.

Tabla 21

Relación entre la planificación del endeudamiento y el riesgo crediticio

		Riesgo crediticio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Planificación del endeudamiento	Inadecuado	0	0,0%	24	18,9%	2	1,6%	26	20,5%
	Poco adecuado	2	1,6%	76	59,8%	1	0,8%	79	62,2%
	Adecuado	8	6,3%	14	11,0%	0	0,0%	22	17,3%
Total		10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%

Nota. Instrumento aplicado.

Análisis:

Los resultados de la tabla muestran que la planificación del endeudamiento de los clientes de EDPYME CREDIVISION presenta proporciones cercanas con el riesgo crediticio, entre la planificación del endeudamiento poco adecuados y nivel medio de riesgo crediticio representado por 62,2% y 89,8% respectivamente. En cambio, si el conocimiento de productos financieros es adecuado el riesgo crediticio es bajo esto representado por 6,3%. Esto demuestra una afinidad entre esta dimensión y la variable riesgo crediticio, denotando la importancia la planificación del endeudamiento y el riesgo crediticio.

Ritual de la significancia estadística:

Planteamiento de la hipótesis	H ₀ : La planificación del endeudamiento NO se correlaciona con el riesgo crediticio. H ₁ : La planificación del endeudamiento SI se correlaciona con el riesgo crediticio.
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Análisis de la dependencia	$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$ $\chi^2 = 33,694$ <p>p-valor = 0,000</p>
Estadístico de contraste	Correlación de Gamma: $\hat{\gamma} = \frac{C - D}{C + D}$ <p>Valor calculado $\hat{\gamma} = -0,907$; p-valor = 0,000 Se acepta porque χ^2 demuestra dependencia.</p>
Elección de la hipótesis	Como p-valor < 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la planificación del endeudamiento SI se correlaciona con el riesgo crediticio.

Se acepta H₁ y se rechaza H₀:

H₁: La planificación del endeudamiento SI se correlaciona con el riesgo crediticio. (p-valor = 0,000 < 0,05).

Esto muestra la importancia entre el autocontrol, la toma de decisiones, y los derechos y responsabilidades de los clientes sobre el riesgo crediticio. Concretamente en informarse de las políticas de crédito de forma coherente, control estricto de los saldos, los conocimientos respecto a los derechos que cuenta en el sistema financiero y el uso de libros de reclamaciones. Cuando la planificación del endeudamiento es adecuada el riesgo crediticio es bajo en la microfinanciera.

Tabla 22*Relación entre la cultura de ahorro y el riesgo crediticio*

		Riesgo crediticio						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Cultura de ahorro	Inadecuada	0	0,0%	12	9,4%	1	0,8%	13	10,2%
	Poco adecuada	1	0,8%	81	63,8%	1	0,8%	83	65,4%
	Adecuada	9	7,1%	21	16,5%	1	0,8%	31	24,4%
Total		10	7,9%	114	89,8%	3	2,4%	127	100,0%

Nota. Instrumento aplicado.

Análisis:

Los resultados de la tabla muestran que la cultura de ahorro de los clientes de EDPYME CREDIVISION presenta proporciones cercanas con el riesgo crediticio, entre la cultura de ahorro poco adecuada y el nivel medio de riesgo crediticio representado por 65,4% y 89,8% respectivamente.

En cambio, si la cultura de ahorro de los clientes es adecuada el riesgo crediticio es bajo esto representado por 7,1%. Esto demuestra una afinidad entre esta dimensión y la variable riesgo crediticio, denotando la importancia de la cultura de ahorro en el riesgo crediticio.

Ritual de la significancia estadística:

Planteamiento de la hipótesis	H ₀ : La cultura de ahorro NO se correlaciona con el riesgo crediticio.	
	H ₁ : La cultura de ahorro SI se correlaciona con el riesgo crediticio.	
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$	
Análisis de la dependencia	$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$	$\chi^2 = 27,720$ p-valor = 0,000
Estadístico de contraste	Correlación de Gamma: $\hat{\gamma} = \frac{C - D}{C + D}$	Valor calculado $\hat{\gamma} = -0,773$; p-valor = 0,003

*Se acepta porque
 χ^2 demuestra
dependencia.*

Elección de la hipótesis Como p-valor < 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la cultura de ahorro SI se correlaciona con el riesgo crediticio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : La cultura de ahorro SI se correlaciona con el riesgo crediticio. (p-valor = 0,000 < 0,05).

Esto muestra la importancia entre la implementación del plan financiero, las oportunidades financieras y la manera de afrontar las dificultades financieras sobre el riesgo crediticio. Concretamente en las ventajas de hacer un plan financiero personal o empresarial, ser cliente de la entidad financiera y practicar la cultura de ahorro para afrontar circunstancias económicas desfavorables. Cuando la cultura de ahorro es adecuada el riesgo crediticio es alto.

5.3. Discusión

La cultura financiera es fundamental para que los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN puedan conservar, incrementar y gestionar sus ahorros, así como también medir sus gastos contraídos por los créditos que poseen, de manera que estos aspectos deben ser abordados con la debida responsabilidad y que sea el más adecuado es necesario que la cultura financiera vaya de la mano con la educación financiera.

Los resultados muestran que existe una relación directa entre la cultura financiera y el riesgo crediticio, considerando un estimación poco adecuada de la cultura financiera en un 72,4%, que similarmente ocurre con el riesgo crediticio con un nivel medio del 89,8%, como se puede observar no se observa un alto riesgo crediticio, que usualmente ocasiona problemas económicos a la entidad financiera, de manera que tampoco se observa una inadecuada cultura financia, lo cual indica la existencia del conocimiento financiero, es decir que poseen un manejo de sus pagos contraídos con la EDPYME CREDIVISIÓN. Los resultados evidencian que los clientes manejan el conocimiento financiero básico, los productos financieros, la planificación del endeudamiento y la cultura de ahorro, pero solamente en un sentido común ajustado a su necesidad, también se puede observar una fuerte relación indirecta dado el coeficiente Gamma $\hat{\gamma} = -0,957$ cuya proximidad con la unidad demuestra la importancia de la cultura financiera en generar un bajo riesgo crediticio.

Los supuestos específicos, como es el caso de los conocimientos financieros básicos y el riesgo crediticio, los resultados demuestran su relación indirecta y fuerte dado por el coeficiente de Gamma $\hat{\gamma} = -0,967$ de manera que se tiene la certeza de generar un riesgo crediticio bajo, considerando una mejor comprensión financiera, la administración de finanzas, conocimiento de la actualidad financiera y los derechos que le asisten a los clientes financieros. En ese sentido es conocimiento básico financiero, contribuye a que el cliente del EDPYME CREDIVISIÓN esté debidamente informado del dinero que ahorra y el crédito que obtiene, para alcance el objetivo por el cual contrajo la solicitud de préstamo también es importante que conozcan los beneficios y desventajas que pueda contraer con el crédito obtenido.

Los productos financieros vienen a conformar todo aquello que la EDPYME CREDIVISIÓN ofrece a sus clientes, el mismo que debe ser de amplio conocimiento de los clientes, para consideren la decisión más acertada y el fin para el cual desean utilizarlo, también es importante tener en cuenta los servicios financieros tales como transferencias, órdenes de pago, gestión de cobro, tarjetas de crédito y entre otros, el cual debe ser de conocimiento de los clientes, para que no existan dificultades en su utilización y los cobros que se realizan, que en este último es el menos explicado a los clientes y genera inconformidad. Los aspectos antes mencionados directamente están relacionados con el riesgo crediticio, de acuerdo al contraste estadístico de Gamma $\hat{\gamma} = -0,972$ de manera que el debido conocimiento de los productos y servicios financieros favorece a evitar los riesgos financieros en la EDPYME CREDIVISIÓN.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

MEJORA DE LA CULTURA FINANCIERA A TRAVES DE MEDIOS SOCIALES PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO

6.1. Fundamento

Frente a los hallazgos de la investigación, donde se ha evidenciado la importancia de la cultura financiera de los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN como base para no generar un alto riesgo crediticio y favorable al momento de otorgar y cobrar los créditos. Se ha observado un porcentaje significativo de clientes quienes presentan un nivel de cultura financiera poco adecuada en razón a diversos factores como, grado de instrucción, la falta de acceso, desconocimiento de fuentes confiables de información, desinterés, creencias limitantes, falta de motivación, información errónea, falta de tiempo, prioridades, desconocimiento de la relevancia del tema, falta de objetivos y planes financieros personales y la falta de apoyo. En consecuencia, se mantiene un nivel medio en la percepción del riesgo crediticio. Por ello, la propuesta se fundamenta en fortalecer y desarrollar las habilidades, prácticas y conocimientos financieros básicos, sobre productos financieros, la planeación del endeudamiento y la cultura de ahorro sobre el riesgo crediticio, mismo que constituyen conocimientos básicos en individuos que interactúan activamente como clientes en el sistema financiero.

6.2. Objetivos

a) Objetivo general

Desarrollar las habilidades, conocimiento y prácticas financieras de los clientes de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco.

b) Objetivos específicos

✓ Promover la educación financiera en los clientes de la Entidad Financiera de la

Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco.

- ✓ Promover la actitud positiva hacia las finanzas en los clientes de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco.

6.3. Metodología

- Elaborar y diseñar estrategias que fomenten la cultura financiera de los clientes de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” usando los medios sociales como canal de información e interacción.
- Se busca hacer uso de las redes sociales como plataforma informativa e interactiva por su accesibilidad y cercanía a los usuarios, siendo esta un medio directo y efectivo para proporcionar el conocimiento sobre finanzas básicas, productos financieros, endeudamiento y cultura del ahorro.

6.4. Fundamento teórico

6.4.1. Cultura financiera

La cultura financiera se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona o sociedad tiene respecto al manejo del dinero y la toma de decisiones financieras. Incluye aspectos como: educación financiera, planificación, inversión ahorro, gestión de riesgos, ética y responsabilidades financieras y demás, la importancia de la cultura financiera radica en que permite a los individuos y colectivos tomar decisiones informadas y responsables sobre la gestión del dinero, como consecuencia se produce una mayor estabilidad financiera, seguridad y bienestar.

6.4.2. Riesgo crediticio

La reducción del riesgo crediticio alude a las estrategias y acciones implementadas por las instituciones financieras, empresas y personas para minimizar la posibilidad de incumplimiento o default en el pago de deudas y créditos. Tiene como fin principal protegerse contra posibles pérdidas financieras procedentes de la morosidad o incumplimiento de los deudores.

Entre las medidas empleadas por las empresas financieras para conseguir este fin se encuentran: evaluación del crédito, monitoreos y seguimientos, políticas estrictas, educación y capacitación.

6.4.3. Beneficios de mejorar la cultura financiera

Al mejorar la cultura financiera de los clientes, las instituciones financieras pueden demostrar su compromiso con el bienestar de sus clientes y contribuir a una sociedad más financiera y próspera, y al mismo tiempo:

- Mejora la satisfacción del cliente respecto a los productos financieros ofrecidos.
- Incremento en la confianza del cliente hacia la entidad financiera
- Fidelización de los clientes.
- Aumento del ahorro e inversión.
- Empoderamiento financiero.
- Mejora en la relación con la institución financiera.
- Aumento de la inclusión financiera.
- Aumento del ahorro e inversión.

6.5. Implementación

El programa está dirigido a los clientes de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN”, donde se han señalado las estrategias necesarias para asegurar que el cliente adquiera los conocimientos necesarios sobre temas financieros generando una relación positiva con el dinero y las finanzas.

- a) Creación de contenido:** se refiere a la elaboración y publicación de información y materiales en medios sociales (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube) con el propósito de educar, informar y concientizar al público objetivo sobre asuntos relacionados con la cultura financiera.
- b) Transmisiones en vivo:** Alude a la emisión en tiempo real de contenido audiovisual a través de plataformas digitales, como redes sociales, con el propósito de interactuar directamente con la audiencia sobre temas referentes a cultura financiera.
- c) Implementación de Chatbots:** Se refiere a la utilización de programas de software que simulan conversaciones con los usuarios para proporcionar información y responder preguntas.

Estrategia	Contenido / acciones	Responsables	Red social
Creación de contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Infografías: gráficos y visualizaciones para explicar conceptos financieros. - Videos educativos: tutoriales y explicaciones en video. - Consejos financieros: breves y prácticos consejos sobre ahorro, inversión, créditos, etc. - Historias de éxito: testimonios de personas que han logrado metas financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especialista en redes sociales - Experto financiero. - Diseñador gráfico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook - Instagram - TikTok - YouTube
Transmisiones en vivo	<ul style="list-style-type: none"> - Sesiones de preguntas y respuestas con especialistas financieros. - Concursos y sorteos: para fomentar la participación - Desafíos financieros: retos para que los seguidores practiquen habilidades financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especialista en redes sociales - Experto financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook - TikTok
Implementación de Chatbots	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento financiero personalizado: Desarrollar un chatbot que ofrezca consejos y recomendaciones financieras. - Análisis de gastos: Crear un chatbot que ayude a los usuarios a analizar sus gastos y proporcionar recomendaciones para reducir costos y ahorrar dinero. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollador informático - Experto financiero 	<ul style="list-style-type: none"> - WhatsApp - Facebook

6.6. Presupuesto

Recursos	Tiempo en meses	Precio por mes	Total
Personal y capacitación:			
Costo de capacitación para personal en redes sociales y marketing digital			S/ 8,000,00
Creación de contenido:			
Costo de herramientas de creación de contenido (Canva, Adobe Creative)	12	S/ 41,00	S/ 492,00
Publicación y programación:			
Costo de herramientas de programación de publicaciones (Hootsuite)	12	S/ 200,00	S/ 2,400,00
Anuncios y promoción:			
Costo de anuncios en redes sociales (Facebook Ads, Instagram Ads, TikTok Ads)	12	S/ 100,00	S/ 1,200,00
Monitoreo y análisis:			
Costo de herramientas de monitoreo y análisis (Sprout Social)	12	S/ 199,00	S/ 2,388,00
Otros gastos			
Gastos de mantenimiento			S/ 1,500,00
Gastos por consultoría			S/ 2,000,00
COSTO ANUAL			S/ 17,980,00
COSTO MENSUAL			S/ 831,67

Se ha establecido un presupuesto mensual de S/ 831,67, mismos que no incluye el costo inicial por capacitación, pues este se da solo durante los actos preparatorios, es decir durante el primer mes. Los costes deberán ser sumidos por la EDPYME CREDIVISÓN.

6.7. Cronograma de implementación

a) Actos preparatorios (duración 2 meses)

Son las acciones que se realizan previo a la aplicación de las estrategias para asegurarse de que todo esté listo y para maximizar su efectividad. Algunos de estos actos preparatorios incluyen:

- Seleccionar de equipos de trabajo y especialistas: Designar responsables de la implementación del programa y contratar los servicios de especialista en redes sociales, especialista en diseño gráfico, experto financiero, informático.
- Establecer metas: Educar financieramente al 80% de clientes durante el primer año.

- Público objetivo: Clientes de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN”.
- Seleccionar contenido relevante: Comprensión de terminología básica financiera, administración de finanzas, actualidad financiera, protección del consumidor, productos y servicios financieros, planes financieros, oportunidades y riesgos financieros, cómo afrontar dificultades financieras, derechos, responsabilidades y toma de decisiones financieras.
- Diseñar el programa: Organizar la estructura y el cronograma del programa.
- Lanzamiento y promoción: Informar y motivar a los participantes potenciales.

b) Implementación (duración 8 meses)

Se refiere a la ejecución y puesta en práctica de las actividades y estrategias diseñadas durante los actos preparatorios, incluyen: creación de contenidos financieros, transmisiones en vivo e implementación de Chatbot.

c) Evaluación para el siguiente año (Duración 1 mes)

El análisis de datos y ajuste de estrategias es un ciclo continuo que ayuda a asegurar que la capacitación sea efectiva y se adapte a las necesidades cambiantes de los participantes y la organización. Algunas acciones podrían incluir: Modificar el contenido o la estructura, cambiar el método de entrega, por ejemplo, de en línea a presencial, agregar o eliminar temas, cambiar el enfoque o la orientación, y demás.

Cronograma de implementación

Fase	Actividades	Tiempo	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Actos preparatorios	Selección de equipos de trabajo y capacitación del personal	3 meses												
	Selección de contenidos.													
	Lanzamiento de la campaña													
Implementación	Creación de contenido	8 meses												
	Transmisiones en vivo													
	Implementación de ChatBots													
Evaluación para el siguiente año	Análisis de datos y ajuste de estrategias	1 mes												

CONCLUSIONES

Primera:

Los resultados evidencian que la cultura financiera es uno de los factores que directamente contribuye a disminuir la posibilidad de ocurrencia del riesgo crediticio, de manera que, si existe un mejor conocimiento financiero básico, la correcta información con respecto a los productos y servicios financieros, capacidad de planificación del endeudamiento y cultura del ahorro, directamente contribuye a mejorar en la toma de decisiones de los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN.

Segunda:

El conocimiento financiero de los clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN, es valioso para un mejor entendimiento financiero, administración de los aspectos financieros, la actualidad financiera y los derechos que lo asisten, directamente favorecen a evitar el riesgo crediticio, porque el hecho de que los clientes estén debidamente informados apoya a que consideren sus prioridades y necesidades, esto evita a que se endeuden y puedan cumplir con sus obligaciones crediticias contraídas.

Tercera:

El nivel de riesgo crediticio que se evidencia en la EDPYME CREDIVISIÓN, alcanza un nivel medio del 89,8%, de manera que el carácter del sujeto de crédito, identifica que los clientes en alguna medida tienen la solvencia moral y capacidad de responder a los compromisos contraídos con la entidad financiera, además se observa que la mayoría tiene capacidad de pago de sus créditos, también se observa que los clientes en alguna medida controlan su capacidad de endeudamiento, prevén también las condiciones favorables y desfavorables para responder a sus compromisos.

Cuarta:

Las dimensiones de la cultura financiera se relacionan directa y significativamente con el riesgo crediticio, específicamente el conocimiento financiero básico y los productos financieros, la planificación del endeudamiento y la cultura de ahorro que los clientes vienen demostrando y desarrollando es importante para evitar el riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa "CREDIVISIÓN".

RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere al Gerente General de la EDPYME CREDIVISIÓN para que implemente talleres de capacitación integral de sus colaboradores, considerando los temas específicos del consumismo y sus consecuencias, la actualidad financiera en el Mundo y el Perú, educación financiera, las inversiones y los beneficios de los créditos.

Segunda:

La EDPYME CREDIVISIÓN, deberá hacer lo posible por implementar un soporte de educación financiera, que puede ser a través de la implementación de equipos de multimedia que divulgue el conocimiento básico financiero, lo cual además de informar a los clientes puede estar enfocado en contribuir a toma de decisiones y el aprovechamiento de la oportunidad de los productos y servicios que ofrece la entidad financiera.

Tercera:

Sugerir al Gerente General de la EDPYME CREDIVISIÓN la implementación de un plan enfocado a mitigar o reducir el riesgo crediticio, para lo cual es necesario el manejo de la reducción y protección, en tal sentido esto está enfocado a reconocer los riesgos de las operaciones de crédito, conciliar/monitorear el sector económico de la entidad financiera, fomentar la comunicación directa y eficaz con los clientes y las unidades que se encargan de administrar los créditos e implementar un sistema de flujo de proceso e información para la toma de decisiones.

Cuarta:

Sugerir al Gerente de Riesgos de la EDPYME CREDIVISIÓN, tener en cuenta la caracterización de los clientes según su edad, en especial de los nuevos solicitantes, teniendo en cuenta que los potenciales clientes entre los 18 a 25 años son potencialmente considerados en alto riesgo, aún no han desarrollado un conocimiento específico y práctico de la cultura financiera, para lo cual en estos casos los solicitantes deberían acreditar un aval que puede ser una persona que tenga un historial crediticio aceptable, este como requisito básico.

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro, B. (2002). *La importancia de la cultura financiera*. Instituto Bolsas y Mercados Españoles (BME). Madrid: [Guía]. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/beatriz-alejandro-baletpdf-pdf-free.html>
- Aranda, M. H. (2023). *La cultura financiera y su impacto en la morosidad en el BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, 2021*. Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador: [Tesis de Maestría]. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15647>
- Aslla, D., & Aslla, D. (2023). *Relación del nivel de cultura financiera y la clasificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Sicuani - 2020*. Universidad Andina del Cusco. Cusco: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5425>
- Asociación de Bancos del Perú. (9 de marzo de 2023). *Educación financiera*. Obtenido de ASBANC: https://asbanc.com.pe/educacion_financiera/educacion-financiera
- Atkinson, A., & Messy, F. A. (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*. OECD Working Papers on Finance. París: [Report]. Obtenido de https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en
- Bergés, A., Ontiveros, E., & Valero, F. J. (2000). *Internacionalización de la banca. El caso español* (1ra ed.). Madrid: Espasa Calpe.
- Braunstein, S., & Welch, C. (2002). Financial literacy: An overview of practice, research, and policy. *Federal Reserve Bulletin*, 88(11), 445-457. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/219569543?sourcetype=Trade%20Journals>
- Campoverde, F. (15 de Noviembre de 2018). *El riesgo crediticio*. Obtenido de Zona Economica: <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Ccorahua, E. E. (2024). *Cultura financiera y su relación con la morosidad en los socios de la Cooperativa Intégrate Perú Ltda., Espinar 2023*. Universidad César Vallejo. Lima: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134499>
- Cochancela, S. E. (2017). *Diseño de un modelo de cultura financiera para los socios del mercado "Gran Colombia" de la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja. Loja: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18531>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF]. (2006). *ABC de la cultura financiera condusef*. CONDUSEF. México, D.F.: [Boletín Informativo]. Obtenido de <https://www.gob.mx/condusef/documentos/educacion-financiera-32376>

- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2017). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8*. CONAIF. México, D.F.: [Reporte]. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/divulgacion-de-inclusion-financiera-26625>
- De Lara, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros* (3ra ed.). México, D.F.: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Dirección de Gestión de Investigación – DGI. (2017). *Líneas de Investigación UNSAAC 2021*. Vicerrectorado de Investigación - UNSAAC. Cusco: [Manual-Guía]. Obtenido de <http://vrin.unsaac.edu.pe/publicaciones/5/lineas-de-investigacion-unsaac-2021.html>
- Elan, S. L. (2011). *Financial literacy among retail investors in the United States*. Federal Research Division, Library of Congress. [Presentación]. Obtenido de <https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/08/Presentation-Elan-1.pdf>
- Elizondo, A. (2012). *Medición integral del riesgo de crédito* (1ra ed.). México, D.F.: Editorial Limusa.
- Escobar, F. (2017). Protección Ex Ante v. protección Ex Post: la ejecución de colaterales en operaciones de financiamiento. *Themis. Revista de Derecho*, 1(72), 41-57. doi:<https://doi.org/10.18800/themis.201702.003>
- Fórmate a Fondo de Mapfre. (3 de abril de 2024). *¿Qué beneficios aporta la educación financiera a la economía de un país?* Obtenido de Funds & Society: <https://www.fundssociety.com/es/formate-a-fondo/que-beneficios-aporta-la-educacion-financiera-a-la-economia-de-un-pais/#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20financiera%20ayuda%20a,de%20su%20capacidad%20de%20pago.>
- Gómez, C. (2015). *Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí: [Tesis de Maestría]. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/3503>
- Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*. OCDE y CAF. Caracas: [Reporte]. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1605>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hidalgo, B., & Quispe, K. (2022). *Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la Financiera Confianza agencia San Martín De Pangoa 2020*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5501>

- Higuera, R., & Gerardo, F. (2005). *La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito*. Finanzas en su Empresa. México, D.F.: [Guía]. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/219288770/117-La-Importancia-de-La-Educacion-Financiera-en-Las-Inversiones-y-El-Credito0>
- Jorion, P. (2004). *Valor en riesgo. El nuevo paradigma para el control de riesgos con derivados* (1ra ed.). Buenos Aires: Editorial Limusa.
- Lanzagorta, J. (06 de Julio de 2011). Los dos mundos de la educación financiera. *Diario El Economista*, págs. 5-9.
- Lusardi, A. (2008). Financial literacy: An essential tool for informed consumer choice? *National Bureau of Economic Research*, 1(1), 1-30. Obtenido de <https://www.nber.org/papers/w14084>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *National Bureau of Economic Research*, 1(1), 1-19. Obtenido de <https://www.nber.org/papers/w17107>
- Montoya, P. (2005). *Educación financiera: estudio aplicado a: Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León: [Tesis de Maestría]. Obtenido de <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/4767>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ordóñez, M. B., & Casas, A. (1991). *Operaciones contabilidad en las instituciones financieras* (1ra ed.). Lima: Santiago Iberoamericana de Editores Ltda.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/1551>
- Pardo, C. (2014). *La cultura financiera y los bancos* (1ra ed.). Albacete: Marpadal Interactive Media S.L.
- Ramírez, A. M., & Vázquez, C. (2021). Análisis de la cultura de ahorro de los estudiantes universitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13797-13806. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1358
- Remund, D. L. (2010). Financial literacy explicated: the case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276-295. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- Rivera, J. A. (2007). Estructura financiera y factores determinantes de la estructura de capital de las pymes del sector de confecciones del Valle del Cauca en el período 2000-2004. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 191-219. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200009&script=sci_arttext

- Rojas, A. (2024). *Cultura financiera y su influencia con la morosidad en usuarios de préstamo comercial Mi Banco, en Nueva Cajamarca, periodo 2022*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://repositorio.unas.edu.pe/items/68c52f2f-4d6c-42cb-a0ba-c04878b2d441>
- Romero, R. (2005). Medidas de riesgo financiero. *Revista Economía & Administración*, 1(1), 57-63. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/127411>
- Romero, Y., & Ramírez, J. (2018). Relación de la toma de decisiones financieras con el nivel de conocimiento financiero en las mipymes. *Suma de Negocios*, 9(19), 36-44. doi:<http://dx.doi.org/10.14349/sumneg/2018.V9.N19.A5>
- Sarmiento, M. I. (2005). *Cómo facilitar el despertar financiero en los niños y niñas. Psicología económica para el nuevo siglo* (1ra ed.). Bogotá: Editorial Manual Moderno.
- Tineo, R., & Rua, R. (2023). *Educación financiera y gestión de riesgo crediticio en Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A. Huanta – Ayacucho 2021*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo: [Tesis de Licenciatura]. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6535>
- Toapanta, A. A., & Vásconez, L. G. (2024). Riesgo crediticio y la estabilidad financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 493-524. doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.112>
- Torres, R. (10 de Julio de 2013). *Emprendedores de la UNAM*. Obtenido de UNAM: http://emprendedoresunam.com.mx/revista/wp-content/uploads/userFiles/117_La%20importancia%20de%20la%20educacion%20financiera%20en%20las%20inversiones%20y%20el%20credito0.
- Triola, M. F. (2013). *Estadística* (11va ed.). México, D.F.: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tema: Cultura financiera y riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación de la cultura financiera con el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación indirecta entre la cultura financiera y el riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1: Cultura financiera</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento financiero básico • Conocimiento de productos financieros • Planificación del endeudamiento • Cultura de ahorro 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación básica.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental-correlacional</p> <p>POBLACIÓN: Clientes de la EDPYME CREDIVISIÓN, que hacen un total 1590.</p> <p>MUESTRA: Corresponde a un total de 127 clientes.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Describir el nivel de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p> <p>b) Describir el nivel de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a) Existe un nivel poco adecuado de la cultura financiera en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p> <p>b) Existe un nivel moderado de riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2: Riesgo crediticio</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carácter del sujeto de crédito ▪ Capacidad de pago ▪ Capital de la firma ▪ Colateral ▪ Condiciones cíclicas 	<p>MUESTREO: Probabilístico sistemático.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>

<p>“CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018? c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018?</p>	<p>c) Identificar la relación entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p>	<p>“CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018. c) Existe relación indirecta entre las dimensiones de las variables cultura financiera y riesgo crediticio en la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.</p>		<p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Estadística descriptiva, mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa en porcentaje. Estadística inferencial, para las pruebas de hipótesis.</p>
--	---	---	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Tema: Cultura financiera y riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Cultura financiera	Es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesarias para tomar decisiones financieras con información y de una forma juiciosa en la vida cotidiana (Alejandro, 2002).	Desempeña un rol altamente significativo en establecer objetivos financieros, elaborar presupuestos, hacer uso adecuado de los productos y servicios financieros (como pagos, ahorros, créditos, seguros, pensiones, inversiones), generar ingresos, ejercer derechos y ser responsables al adquirir un producto financiero, evaluar riesgos asociados a proveedores y productos financieros y evitar fraudes financieros y el sobreendeudamiento.	1. Conocimiento financiero básico	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión financiera - Administración de finanzas - Actualidad financiera - Protección del consumidor
			2. Conocimiento de productos financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Productos financieros - Servicios financieros
			3. Planificación del endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Toma de decisiones - Derechos y responsabilidades
			4. Cultura de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del plan financiero - Oportunidades y riesgos financieros - Afrontar dificultades financieras
Riesgo crediticio	Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas,	El Riesgo de Crédito es observable a través del carácter del sujeto de crédito, capacidad de pago, capital de la firma, aspectos colaterales y las condiciones cíclicas del comportamiento de los clientes.	1. Carácter del sujeto de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Solvencia, moral y reputación - Compromiso - Historial crediticio - Tiempo en el mercado
			2. Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis financiero

indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas (Campoverde, 2018).			<ul style="list-style-type: none"> - Volatilidad de las utilidades - Flujo de efectivo
	3. Capital de la firma		<ul style="list-style-type: none"> - Contribución de los accionistas - Capacidad de endeudamiento - Apalancamiento
	4. Colateral		<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de crédito - Garantía de crédito de un tercero
	5. Condiciones cíclicas		<ul style="list-style-type: none"> - Sector empresarial - Condiciones favorables - Condiciones desfavorables

Anexo 3. Matriz de recolección de datos de la variable cultura financiera

Tema: Cultura financiera y riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	#ÍTEMS	%	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Cultura financiera	1.1. Conocimiento financiero básico	1.1.1.Comprensión financiera	1. Hace uso de la información financiera que le proporciona la entidad financiera.	6	27%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 A menudo=4 Muy a menudo=5	Cuestionario de Encuesta
		1.1.2.Administración de finanzas	2. Realiza constantemente un balance de sus ingresos y egresos financieros personales o empresariales				
		1.1.3.Actualidad financiera	3. Se informa frecuentemente con respecto al movimiento financiero nacional y extranjero.				
		1.1.4.Protección del consumidor	4. Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación a los servicios ofrecidos por la entidad financiera. 5. La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios 6. La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.				
	1.2. Conocimiento de productos financieros	1.2.1. Productos financieros	7. Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios.	6	27%		

			<p>8. Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero.</p> <p>9. Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.</p>				
		1.2.2. Servicios financieros	<p>10. Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros.</p> <p>11. Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales.</p> <p>12. Si la entidad financiera le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.</p>				
	1.3. Planificación del endeudamiento	1.3.1. Autocontrol	<p>13. Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente.</p> <p>14. Considera medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.</p>	7	32%		
		1.3.2. Toma de decisiones	<p>15. Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales.</p> <p>16. Asume sus problemas financieros personales o empresariales.</p>				
		1.3.3. Derechos y responsabilidades	<p>17. Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema financiero.</p>				

			18. Hace uso del libro de reclamaciones de la entidad financiera. 19. Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo.				
1.4. Cultura de ahorro	1.4.1. Implementación del plan financiero	20. Hace uso de un plan financiero personal o empresarial.	3	14%			
	1.4.2. Oportunidades y riesgos financieros	21. Ser cliente de la entidad financiera le genera beneficios financieros.					
	1.4.3. Afrontar dificultades financieras	22. Practica la cultura del ahorro para enfrentar alguna circunstancia desfavorable económicamente					

Anexo 4. Matriz de recolección de datos de la variable riesgo crediticio

Título: Cultura financiera y riesgo crediticio de la Entidad Financiera de la Micro y Pequeña Empresa “CREDIVISIÓN” de la ciudad del Cusco – 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	#ÍTEMS	%	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Riesgo crediticio	1.1. Caracterización del sujeto de crédito	1.1.1.Solvencia, moral y reputación	1. Para otorgar un crédito los analistas de crédito realizan una revisión minuciosa del historial crediticio (solventia moral). 2. Los analistas de crédito se aseguran de la reputación del solicitante de crédito en cuanto a su capacidad de pago.	8	27%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 A menudo=4 Muy a menudo=5	Cuestionario de Encuesta
		1.1.2.Compromiso	3. Se verifica si el solicitante de crédito mantiene compromiso con otras entidades financieras. 4. Todo solicitante de crédito asume su compromiso de pago a través de la firma de un contrato.				
		1.1.3.Historial crediticio	5. Los analistas de crédito efectúan un estudio del historial crediticio de los solicitantes. 6. Para otorgar un crédito es necesario que el sujeto presente un historial crediticio positivo.				
		1.1.4.Tiempo de	7. Se comprueba que el				

		permanencia en el mercado	solicitante de crédito se encuentra actualmente laborando. 8. Se evalúa la permanencia de la actividad del negocio del solicitante.				
1.2. Capacidad de pago	1.2.1. Análisis financiero		9. Los analistas de crédito recopilan información financiera del solicitante de crédito. 10. Los analistas de crédito realizan un análisis financiero mediante el cálculo del costo beneficio del crédito a otorgar.	6	20%		
	1.2.2. Volatilidad de las utilidades		11. Los analistas de crédito verifican que las utilidades/ganancias del solicitante de crédito deben ser iguales o superiores a lo estimado. 12. Las utilidades/ganancias positivas del sujeto de crédito son concluyentes para el otorgamiento del préstamo.				
	1.2.3. Flujo de efectivo		13. Los analistas de crédito estiman el flujo de efectivo del solicitante a partir de la información solicitada. 14. Se realiza el análisis de flujo de dinero del solicitante para otorgar el crédito.				
1.3. Capital de la	1.3.1. Colocaciones		15. Los analistas de crédito	6	20%		

	microfinanciera		<p>identifican el capital proveniente de los solicitantes de crédito.</p> <p>16. Los analistas de crédito establecen una relación entre el capital que tiene el solicitante y el monto a otorgarles como crédito.</p>				
		1.3.2. Capacidad de endeudamiento	<p>17. Los analistas de crédito identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento que tienen los solicitantes de crédito.</p> <p>18. La capacidad de endeudamiento es fundamental para la financiera para realizar las colocaciones de crédito.</p>				
		1.3.3. Apalancamiento	<p>19. La entidad financiera les ofrece créditos al alcance de sus posibilidades de pago.</p> <p>20. Los analistas de crédito gestionan adecuadamente la cobranza de los créditos (cronograma de pagos).</p>				
	1.4. Aspectos colaterales	1.4.1. Garantía de crédito	<p>21. Los analistas de crédito verifican los documentos de las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito.</p> <p>22. Las garantías de crédito son determinantes para el otorgamiento del crédito.</p>	4	13%		
		1.4.2. Garantía de crédito de un	23. Se identifica la capacidad de pago de los solicitantes de				

		tercero	crédito con el aval de terceros. 24. El solicitante de crédito por lo general debe estar avalado por un tercero en caso de no generar confianza.				
1.5. Condiciones cíclicas	1.5.1. Sector empresarial		25. Los analistas de crédito identifican el sector económico al que pertenece el solicitante de crédito. 26. Para los analistas de crédito es importante que los solicitantes de crédito cuenten con algún negocio productivo.	6	20%		
	1.5.2. Condiciones favorables		27. Los analistas de crédito estudian las condiciones del ciclo económicas que favorecen a los solicitantes de crédito. 28. Las condiciones económicas de los solicitantes de crédito son el factor principal para el otorgamiento de crédito.				
	1.5.3. Condiciones desfavorables		29. Los analistas de crédito estudian las condiciones del ciclo económico que no favorecen al solicitante de crédito. 30. Las probabilidades de otorgar un crédito se reducen cuando se evidencian ciclos				

			económicos negativos de los solicitantes de crédito (saldos negativos).				
--	--	--	---	--	--	--	--

Anexo 5. Instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

CUESTIONARIO DE CULTURA FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO

1. Datos generales:

1.1. Edad: _____ años.

1.2. Sexo: Masculino Femenino

1.3. Estado civil:

Soltero (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Divorciado (a)

Conviviente

1.4. Nivel de estudios realizados o concluidos:

Primaria completa

Secundaria completa

Formación técnica completa

Universitaria completa

2. Actividad laboral

2.1. Situación laboral: Empleado Independiente Desempleado

3. Situación económica

a. Ingresos económicos mensuales:

De 500 a 1000 soles

De 1100 a 1500 soles

De 1600 a 2000 soles

De 2100 a 2500 soles

De 2600 a 3000 soles

De 3100 soles a más

Instrucciones:

Estimado cliente de la EDPYME CREDIVISIÓN, a continuación, se le presentan una serie de preguntas que no tienen una respuesta correcta o incorrecta, concerniente a las actividades que realizas en la microfinanciera, en especial el grado de conocimiento que tiene con respecto a la cultura financiera y la gestión del riesgo crediticio.

Marca con una "X" el número que corresponde a tu respuesta, donde las escalas o niveles de percepción a partir del nivel 1, indica que no reaccionas ante esta situación o problema, y en el caso de reaccionar con frecuencia ante dicha situación el nivel será 5 o próximo a este.

I. CUESTIONARIO DE CULTURA FINANCIERA

N°	Ítems/Reactivos: En relación al conocimiento financiero básico	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
1	Hace uso de la información financiera que le proporciona la entidad financiera.	1	2	3	4	5
2	Realiza constantemente un balance de sus ingresos y egresos financieros personales o empresariales.	1	2	3	4	5
3	Se informa frecuentemente con respecto al movimiento financiero nacional y extranjero.	1	2	3	4	5
4	Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación a los servicios ofrecidos por la entidad financiera.	1	2	3	4	5
5	La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios.	1	2	3	4	5
6	La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a conocimiento de productos financieros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
7	Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios.	1	2	3	4	5
8	Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero.	1	2	3	4	5
9	Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.	1	2	3	4	5
10	Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros.	1	2	3	4	5
11	Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales.	1	2	3	4	5
12	Si la entidad financiera le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a la planificación del endeudamiento	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
13	Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente.	1	2	3	4	5
14	Considera medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.	1	2	3	4	5
15	Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales.	1	2	3	4	5
16	Asume sus problemas financieros personales o empresariales	1	2	3	4	5
17	Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema financiero.	1	2	3	4	5
18	Hace uso del libro de reclamaciones de la entidad financiera.	1	2	3	4	5
19	Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo.					

N°	Ítems/Reactivos: En relación a la cultura de ahorro	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
20	Hace uso de un plan financiero personal o empresarial.	1	2	3	4	5
21	Ser cliente de la entidad financiera le genera beneficios financieros.	1	2	3	4	5
22	Practica la cultura del ahorro para enfrentar alguna circunstancia desfavorable económicamente	1	2	3	4	5

II. CUESTIONARIO DE RIESGO CREDITICIO

N°	Ítems/Reactivos: En relación a la caracterización del sujeto de crédito	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
1.	Para otorgar un crédito los analistas de crédito realizan una revisión minuciosa del historial crediticio (solventía moral).	1	2	3	4	5
2.	Los analistas de crédito se aseguran de la reputación del solicitante de crédito en cuanto a su capacidad de pago.	1	2	3	4	5
3.	Se verifica si el solicitante de crédito mantiene compromiso con otras entidades financieras.	1	2	3	4	5
4.	Todo solicitante de crédito asume su compromiso de pago a través de la firma de un contrato.	1	2	3	4	5
5.	Los analistas de crédito efectúan un estudio del historial crediticio de los solicitantes.	1	2	3	4	5
6.	Para otorgar un crédito es necesario que el sujeto presente un historial crediticio positivo.	1	2	3	4	5
7.	Se comprueba que el solicitante de crédito se encuentra actualmente laborando.	1	2	3	4	5
8.	Se evalúa la permanencia de la actividad del negocio del solicitante.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a la capacidad de pago	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
9.	Los analistas de crédito recopilan información financiera del solicitante de crédito.	1	2	3	4	5
10.	Los analistas de crédito realizan un análisis financiero mediante el cálculo del costo beneficio del crédito a otorgar.	1	2	3	4	5
11.	Los analistas de crédito verifican que las utilidades/ganancias del solicitante de crédito deben ser iguales o superiores a lo estimado.	1	2	3	4	5

12.	Las utilidades/ganancias positivas del sujeto de crédito son concluyentes para el otorgamiento del préstamo.	1	2	3	4	5
13.	Los analistas de crédito estiman el flujo de efectivo del solicitante a partir de la información solicitada.	1	2	3	4	5
14.	Se realiza el análisis de flujo de dinero del solicitante para otorgar el crédito.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación al capital de la microfinanciera	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
15.	Los analistas de crédito identifican el capital proveniente de los solicitantes de crédito.	1	2	3	4	5
16.	Los analistas de crédito establecen una relación entre el capital que tiene el solicitante y el monto a otorgarles como crédito.	1	2	3	4	5
17.	Los analistas de crédito identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento que tienen los solicitantes de crédito.	1	2	3	4	5
18.	La capacidad de endeudamiento es fundamental para la financiera para realizar las colocaciones de crédito.	1	2	3	4	5
19.	La entidad financiera le ofrece créditos al alcance de sus posibilidades de pago.	1	2	3	4	5
20.	Los analistas de crédito gestionan adecuadamente la cobranza de los créditos (cronograma de pagos).	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a los aspectos colaterales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
21.	Los analistas de crédito verifican los documentos de las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito.	1	2	3	4	5
22.	Las garantías de crédito son determinantes para el otorgamiento del crédito.	1	2	3	4	5
23.	Se identifica la capacidad de pago de los solicitantes de crédito con el aval de terceros.	1	2	3	4	5
24.	El solicitante de crédito por lo general debe estar avalado por un tercero en caso de no generar confianza.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a los aspectos colaterales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
25.	Los analistas de crédito identifican el sector económico al que pertenece el solicitante de crédito.	1	2	3	4	5
26.	Para los analistas de crédito es importante que los solicitantes de crédito cuenten con algún negocio	1	2	3	4	5

	productivo.					
27.	Los analistas de crédito estudian las condiciones del ciclo económicas que favorecen a los solicitantes de crédito.	1	2	3	4	5
28.	Las condiciones económicas de los solicitantes de crédito son el factor principal para el otorgamiento de crédito.	1	2	3	4	5
29.	Los analistas de crédito estudian las condiciones del ciclo económico que no favorecen al solicitante de crédito.	1	2	3	4	5
30.	Las probabilidades de otorgar un crédito se reducen cuando se evidencian ciclos económicos negativos de los solicitantes de crédito (saldos negativos).	1	2	3	4	5

Anexo 6. Solicitud para la aplicación de los instrumentos de investigación



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA LA
 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
 INVESTIGACIÓN.

SEÑOR GERENTE GENERAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA DE LA MICRO Y
 PEQUEÑA EMPRESA EDPYME "CREDIVISION S.A." Econ. WILLIAM SMITH
 ROBLES VILLANUEVA

Yo, Joel Jonatan Quintana Medina, identificado
 con Documento Nacional de Identidad N°
 45268721, con domicilio en la Calle San José Nro.
 401, Distrito de Santiago, Provincia de Cusco y
 Región Cusco, me presento ante usted y expongo:

Que, habiendo realizado mis estudios de pregrado en la Universidad Nacional de San
 Antonio Abad del Cusco, en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas.
 Actualmente me encuentro desarrollando mi trabajo de investigación, y para la
 culminación es necesaria la aplicación de los instrumentos de investigación, con la
 finalidad de procesar y analizar los resultados del trabajo de investigación titulado:
 "CULTURA FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO DE LA ENTIDAD FINANCIERA DE
 LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA "CREDIVISION" DE LA CIUDAD DEL CUSCO-
 2018" y para la aplicación de los instrumentos de investigación, es necesario contar
 con la autorización respectiva, y culminada esta etapa de aplicación de instrumentos,
 solicito se me expida la constancia de aplicación de dichos instrumentos.

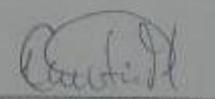
Por lo expuesto:

Rogamos a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Así mismo me comprometo a entregar los resultados de la aplicación de instrumentos
 de investigación.

Cusco, 11 de Marzo del 2019.


 EDPYME CREDIVISION S.A.
 William Smith Robles Villanueva
 Gerente General
 Autorizo aplicación de
 instrumentos


 Joel Jonatan Quintana Medina
 DNI N°: 45268721

Anexo 7. Evidencia fotográfica

