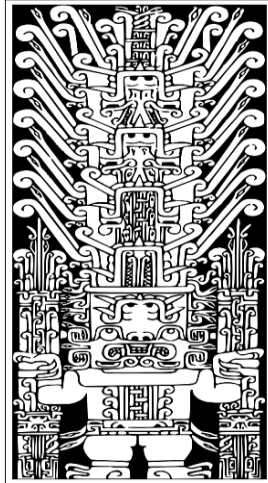


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**



**TESIS**

**“INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO, 2010 - 2015”**

**PRESENTADO POR:**

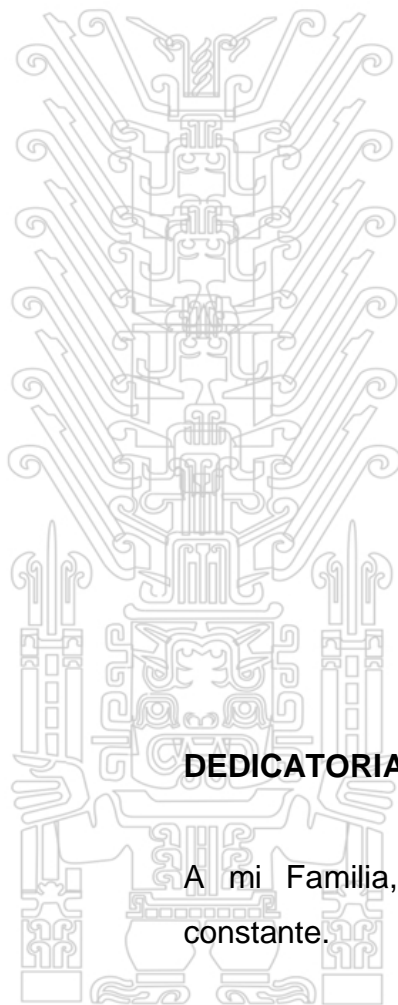
**ALBERTO JESÚS ÁLVAREZ PANTA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



**DEDICATORIA**

A mi Familia, por su cariño y apoyo constante.



### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien me apoya y ayuda en todo quehacer de mi vida.

Los catedráticos, que con sus enseñanzas y sabios apoyaron en la elaboración de este documento.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el control de datos y el Reporte Crediticio de Deudores (RCD), el RCD es la información de las cuentas por cobrar de los clientes del sistema financiero, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científica. La población objeto de estudio fueron los colaboradores de la Superintendencia de Banca Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones (SBS), la muestra del estudio estuvo conformada por 70 colaboradores; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario está compuesta de 20 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesado, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es la de determinar que el control de datos tiene relación positiva y significativa con la información del RCD informados por el sistema financiero a la SBS.

Palabras clave: Control de datos, Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between data control and the Credit Report of Debtors (RCD), the RCD is the information of accounts receivable from financial system customers, which involved the search for Sources of scientific information. The study population was the collaborators of the Superintendency of Insurance Banking and Pension Funds Administrator (SBS), the sample of the study was made up of 70 employees; For data collection, the survey technique was used. As an instrument the questionnaire is composed of 20 questions in Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program, thanks to which it was possible to measure the level of reliability of the questions through the use Of the Cronbach's alpha, the Pearson correlation test was also used to measure the correlation level of the variables, and finally the statistical graphs obtained by each question were analyzed and interpreted individually. Finally, significant results were obtained for the study whose purpose is to determine that the control of data has a positive and significant relationship with the information of the RCD by the financial system to the SBS.

Key words: Data Control, Credit Reporting of Accounts Receivable or Accounts Receivable.

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) recibe mensualmente información de las empresas del sistema financiero sobre las cuentas por cobrar de sus clientes, esto se realiza a través de un archivo denominado Reporte Crediticio de Deudores (RCD). La información que es enviada a la SBS es de millones de registros, tanto en datos de personas como en información de cuentas contables (cuentas por cobrar) con las deudas de estas personas en el sistema financiero.

El problema motivo de investigación se encuentra identificado en la falta de aplicación de mecanismos de control de la información personal de los clientes con deudas crediticias por parte de las empresas del sector financiero, supervisadas por la SBS, lo cual debe entenderse, como falta de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad institucional.

Este problema se expresa en como unos datos mal informados tienen repercusión en la calificación crediticia de una persona. El presente trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar la influencia del control de datos en la eficiencia de los datos personales informados y como aminorar su repercusión en la calificación crediticia de una persona que no presenta deuda en el sistema financiero, se toman como periodos los informados los años 2010 al 2015. El resultado más importante es que con la aplicación de controles de verificación de información de las personas estos errores disminuyan en el tiempo.

La investigación se divide en cinco capítulos: El planteamiento metodológico, marco teórico, análisis e interpretación de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

**“INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE  
CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO,  
2010 - 2015”**

**INDICE**

---

RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>8</b>
1.1. ANTECEDENTES.....	8
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.2.1.1 Problema principal.....	12
1.2.1.2 Problemas específicos .....	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	13
1.4.1 JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4.2 IMPORTANCIA.....	13
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	14
1.5.1 ALCANCES .....	14
1.5.2 LIMITACIONES .....	14
1.6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES.....	15
1.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	15
1.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
2.1. TEORÍAS GENERALES.....	16
2.1.1 CONTROL.....	16
2.1.2 CUENTAS POR COBRAR .....	17
2.2 BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA.....	17
2.2.1 CONTROL DE DATOS .....	17
2.2.2 CUENTAS POR COBRAR .....	18

2.3	HIPÓTESIS .....	18
2.3.1	HIPÓTESIS PRINCIPAL .....	18
2.3.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	18
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>		<b>20</b>
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	20
3.2	VARIABLES.....	20
3.2.1	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	20
3.2.2	VARIABLE DEPENDIENTE .....	20
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	21
3.5	TÉCNICAS QUE SE APLICARON PARA LA RECOLECCION DE DATOS .....	22
3.5.1	TÉCNICAS .....	22
3.5.2	INSTRUMENTOS .....	22
3.6	EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN .....	22
3.7	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACION .....	23
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>24</b>
4.1	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	24
4.2	LA CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA .....	24
4.3	CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
4.4	REGRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
4.5	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....	27
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN.....</b>		<b>47</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>55</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>56</b>
<b>A N E X O S .....</b>		<b>59</b>

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. ANTECEDENTES

### **En lo que respecta a lo que es Control:**

En el trabajo de investigación llamado "COSO I y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA", realizado en la Universidad Nacional de Cuyo (2015), Mendoza - Argentina, en sus conclusiones indican que el control permite a las organizaciones el poder modificar y con ello cumplir los objetivos de toda empresa.

Estas conclusiones coinciden con la búsqueda de evitar errores en la información de las cuentas por cobrar de los clientes del sistema financiero.

Según Mario Ambrosone (2007) en su tesis "LA ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL: UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS - EL ENFOQUE COSO", en sus conclusiones indica que el control ayuda a las empresas a operar con esmero en ambientes de mucho riesgo, con ello se evitan las pérdidas de operaciones.

Las conclusiones de este trabajo están enmarcadas en la gestión que deben tener en cuentas las empresas del sistema financiero cuando se informen las deudas de sus clientes.

Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador", en sus conclusiones indican que aplicando los controles las empresas protegen sus activos ante posibles pérdidas por errores humanos en la toma de decisiones.

Un adecuado control de los clientes por parte del sistema financiero ayuda

evitar fraudes en el otorgamiento de créditos, prestamos, para ello se  
Tesis publicada en [www.unfv.edu.pe](https://www.unfv.edu.pe)  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

requiere una inversión en tecnología para detectar posibles fraudes en la identificación de personas.

**En lo que respecta al Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar:**

Según Blanca Barrios (2008) en su Tesis “Importancia de Auditoría Financiera de las Cuentas por Cobrar”, Universidad Rafael Landívar, Guatemala”, en sus conclusiones indica que una auditoría financiera a las cuentas por cobrar permite que los clientes actuales no se retiren y poder a nuevos o potenciales clientes, con ello la empresa no se desfinancia.

Un adecuado control de las deudas además de prevenir fraudes ayuda a conocer mejor a sus clientes ofreciéndoles productos que les puede ser de interés con lo cual mantienen un mercado cautivo.

Para Ricardo Zamorano (1969) en su tesis “Tesis “Auditoria de Cuentas por Cobrar”, Universidad Veracruzana, México”, en sus conclusiones indica que el auditar las cuentas por cobrar es una función que todo contador debe realizar para ver cómo se encuentra una empresa y poder determinar las políticas de cobro.

Para Diego Maicelo y Gilmar Rodríguez (2013) en su tesis “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú”, en sus conclusiones indica que se debe llevar un control a las cuentas por cobrar, con ello se ve cuánto costaría el poder realizar las cobranzas de las personas que le deben a una organización.

Víctor Aguilar (2013) en su tesis “Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC, Universidad San Martín de Porres, Huacho – Perú”, como conclusiones indica que las cuentas por cobrar es el crédito que una

organización da a sus clientes por la venta de bienes o servicios. Determinar las políticas de cobranza permite minimizar las perdidas en la empresa.

En las tres últimas tesis se hace énfasis en el adecuado control de las deudas ya que permitirá evitar los posibles fraudes y conocer mejor el comportamiento de pago de sus clientes, lo cual ayudara a las empresas del sistema financiero evitar que estas deudas sigan incrementándose y con ello llevar un control adecuado de la gestión de cobranzas.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas del sistema financiero<sup>1</sup> remiten o envían información de las personas que presentan una deuda financiera (cuentas por cobrar) a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's del Perú (SBS)<sup>2</sup>, es por ello que se ha determinado los siguientes hechos o situaciones al analizar el objeto de la investigación:

- Las empresas supervisadas por la SBS<sup>3</sup> mensualmente envían información de los créditos otorgados a sus clientes (en los datos enviados figuran los datos de identificación del cliente y los saldos de las deudas – cuentas por cobrar); los datos que se reciben son asumidos por la SBS como declaración jurada, por lo tanto, la información de las personas naturales y jurídicas deben ser verificadas por las empresas supervisadas en RENIEC o SUNAT,

---

<sup>1</sup> Conformado por el conjunto de empresas debidamente autorizadas para realizar operaciones de intermediación financiera. El sistema financiero peruano está compuesto por: Empresas bancarias, empresas de seguros, administradoras de fondos de pensiones, cajas rurales de ahorro y crédito, cajas municipales, EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Micro Empresa), federación nacional de cooperativas entre otras.

<sup>2</sup> La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

<sup>3</sup> Estas empresas, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(SBS).

pero al procesar los datos enviados se encuentran diferencias de identificación con RENIEC o con SUNAT.

- Los datos inconsistentes son devueltos a las empresas supervisadas para que realicen los cambios respectivos, a pesar de ello las empresas siguen informando mes a mes los mismos errores y solo corrigen parte de los datos observados.
- Las empresas supervisadas no están aplicando los dispuestos en la Resolución SBS N° 11356-2008, ni en los instructivos respectivos en el tratamiento y verificación de los datos de sus clientes.
- En las empresas supervisadas existen procedimientos operativos y control interno deficientes.
- En las empresas supervisadas se tiene un tratamiento inadecuado de la información de sus clientes.

Los hechos o situaciones producidas por la existencia de los síntomas antes indicados son las siguientes:

- Por errores en los datos personales de los clientes de las empresas del sistema financiero se asigne deuda crediticia y una mala calificación a una persona que no es cliente de estas empresas.
- Incremento en los reclamos por parte de las personas que son mal informadas en el sistema financiero, ya que se reportadas con una deuda que no les corresponde.
- Presentación de información crediticia de sus clientes en forma incorrecta; lo que lleva a una toma de decisiones no efectivas por parte de otras empresas financieras al no otorgar un crédito o préstamo a una persona que fue mal informada o mal calificada crediticiamente.

- Falta de un control interno que facilite la gestión en la corrección de los datos observados y se enlace con los objetivos institucionales que se persiguen.

## **1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1.1 Problema principal**

¿Cómo se relaciona el control de datos con las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015?

### **1.2.1.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se afectan los recursos económicos del sistema financiero por un inadecuado control de las cuentas por cobrar?
- b) ¿Cómo se afectan los beneficios económicos del sistema financiero de no implementar un adecuado control de las cuentas por cobrar?
- c) ¿De qué manera se afectan las deudas de los clientes del sistema financiero de no aplicar control a las cuentas por cobrar?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer un adecuado control de datos para mejorar las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Determinar en qué medida los controles de las cuentas por cobrar mitiga el impacto en el nivel de los recursos económicos del sistema financiero.
- b) Determinar en qué medida los controles de las cuentas por cobrar no afecten los beneficios económicos del sistema financiero.
- c) Determinar una adecuada gestión de los controles en la información de las deudas de los clientes del sistema financiero que presentan cuentas por cobrar.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN**

Los resultados de la investigación proporcionaran información de cómo el control de datos en las cuentas por cobrar del sistema financiero influye en la gestión de identificación de los datos y poder realizar la evaluación de las cuentas por cobrar por parte de las empresas del sistema financiero, con el efecto de determinar la calificación y deuda de las personas que solicitan créditos o préstamos, y que las personas no se vean perjudicadas por una mala identificación o mala información.

El control efectivo influirá favorablemente en poder verificar si la información proporcionada por las empresas supervisadas por la SBS con correctas en cuanto a las cuentas por cobrar reportadas. El sistema de control es efectivo en tanto y cuanto facilite la consecución de las metas, objetivos y misión de la SBS.

### **1.4.2 IMPORTANCIA**

La importancia del presente trabajo de investigación es que dará a conocer el problema que existe por la influencia de los errores en la

identificación de los datos personales en la calificación crediticia de una persona que no presenta deuda en el sistema financiero. Asimismo, la investigación proporcionará información de cómo el control de datos en las cuentas por cobrar del sistema financiero influye en la gestión de identificación de los datos y realizar la evaluación de las cuentas por cobrar por parte de las empresas del sistema financiero, con el efecto de determinar la calificación y deuda de las personas que solicitan créditos o préstamos, y que las personas no se vean perjudicadas por una mala identificación o mala información.

Es de importancia este trabajo porque según artículo publicado por la Asociación de Bancos (ASBANC) el 30 de diciembre del 2015 el Sistema Financiero Peruano maneja créditos cercanos al 38% del Producto Bruto Interno (PBI).

## **1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1 ALCANCES**

Esta investigación se desarrollará con la información proporcionada de las cuentas por cobrar por las empresas supervisadas, en operación, del sistema financiero reportada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en la ciudad de Lima - Perú.

### **1.5.2 LIMITACIONES**

La principal limitante para realizar esta investigación es el acceso a la información, por ser la población de investigación funcionarios y

colaboradores de esta entidad pública, cuya, información obtenida no sea totalmente fiable ya que puede distorsionar la investigación.

Asimismo, la información de las cuentas por cobrar que se verificara estará comprendida entre los años 2010 al 2015.

## **1.6 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES**

### **1.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **Control de Datos**

Para Rodrigo Estupiñan Gaitán (2006) en su libro "Control Interno y Fraudes" se refiere a la función de controlar como aquel proceso que permite comparar aquello que está ejecutado con aquello que está programado. De tener desviaciones se deben adoptar las acciones correctivas respectivas. Además indica que los sistemas de información distribuidos en toda organización permiten realizar los controles más objetivamente.

Estos controles aseguran la operación y continuidad de las organizaciones, asimismo, se deben verificar aquellos controles considerados débiles para poder fortalecerlos.

### **1.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar**

Para Gerardo Guajardo Cantú & Nora Andrade de Guajardo (2008) en su libro "Contabilidad Financiera", página 328, se indica que las cuentas por cobrar son recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro.

Entre las cuentas por cobrar están las cuentas de clientes, ventas, servicios, préstamos a trabajadores otros deudores.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. TEORÍAS GENERALES

Se define:

#### 2.1.1 CONTROL

Según la Real Academia Española (RAE), “el control es una derivación de la palabra francesa “contrôle” y puede significar:

1. m. **Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.**
2. m. *Dominio, mando, preponderancia.*
3. m. *Oficina, despacho, dependencia, etc., donde se controla.*
4. m. *puesto de control.*
5. m. **Regulación, manual o automática, sobre un sistema.**
6. m. *testigo (ll muestra).*
7. m. **Mando o dispositivo de regulación.**
8. m. *Tablero o panel donde se encuentran los mandos. U. m. en pl.*
9. m. *Examen parcial para comprobar la marcha de los alumnos.”*

Para el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO II (2013), indica que el control es un grupo de normas que permiten desarrollar el control interno en toda empresa.

Según Cantú&Andrade (2008) sostienen que el control a los clientes por cada venta que se realice permite a las organizaciones poder registrar cuanto tiene que cobrar o cuanto tiene disponible por cobrar.

### **2.1.2 CUENTAS POR COBRAR**

Para Gerardo Guajardo Cantú & Nora Andrade de Guajardo (2008) en su libro "Contabilidad Financiera", página 328, se indica que las cuentas por cobrar son recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro.

Entre las cuentas por cobrar están las cuentas de clientes, ventas, servicios, préstamos a trabajadores otros deudores.

Según Gitman (1996), las cuentas por cobrar representan para las organizaciones una extensión de los créditos que ofrecen a sus clientes, es como tener una cuenta de ahorro abierta con ello atraer a nuevos o potenciales clientes.

## **2.2 BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA**

### **2.2.1 CONTROL DE DATOS**

Para Rodrigo Estupiñan (2006) los objetivos del control permiten a las organizaciones asegurar los activos que poseen.

Para Aldave & Meniz, (2013) el control cuando es efectivo permite a las organizaciones el poder determinar políticas que le permitan un mejor

control interno de las actividades que realizan, tanto interno como externamente.

### **2.2.2 CUENTAS POR COBRAR**

Para Holmes (1994) las cuentas por cobrar les indica a las organizaciones cuantos clientes tiene la empresa y les permite conocerlos, con el objetivo de brindar un mejor servicio, un mejor control de cobranzas, con ello al final atraer o mantener clientes.

Para Gerardo Guajardo Cantú & Nora Andrade de Guajardo (2008:pág.327-358), las cuentas por cobrar es un recurso a futuro, con ello controlas que clientes tiene la empresa, cuanto le deben, que documentos tienen como sustento de cobro.

## **2.3 HIPÓTESIS**

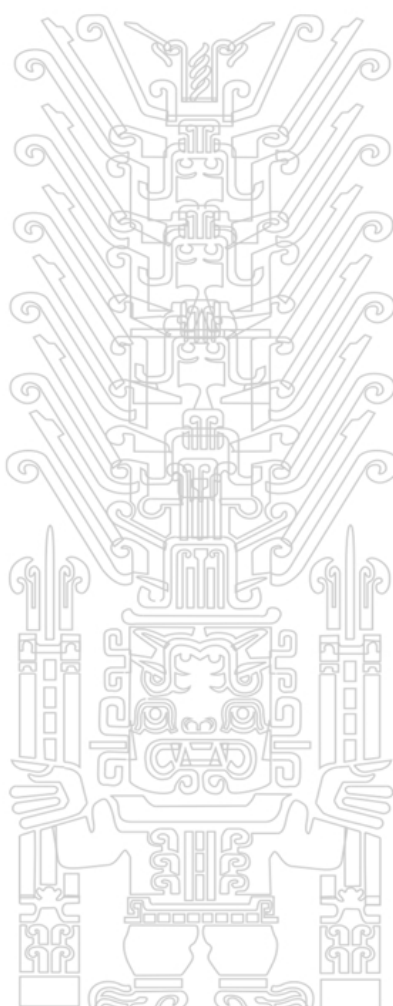
### **2.3.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

Con un adecuado control de datos se reducen los errores en las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a) La gestión adecuada en los controles de las cuentas por cobrar mitiga el impacto en el nivel de los recursos económicos del sistema financiero.

- b) Con la implementación de mejores controles en las cuentas por cobrar no afectarían los beneficios económicos del sistema financiero.
  
- c) Con una apropiada gestión de los controles en la información de los clientes del sistema financiero disminuirán los errores que se presentan en las cuentas por cobrar.



## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación realizada y presentada en el presente documento es del tipo descriptivo-correlacional, ya que permitirá conocer al detalle el problema tomando para ello documentos que describen la situación actual.

Para Cerda (1998) el describir indica que se deben detallar los aspectos más importantes que describan a una persona.

Para Salkind (1998), la investigación correlacional permite la relación entre variables o resultados de variables.

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

XCD: Control de datos

##### **Indicadores:**

XCD<sub>1</sub>: Controles Generales

XCD<sub>2</sub>: Confiabilidad de la información

#### **3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

YCC: Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar

##### **Indicadores:**

YCC<sub>1</sub>: Recursos Económicos

YCC<sub>2</sub>: Beneficios

YCC<sub>3</sub>: Clientes

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente documento se muestra que es una investigación no experimental de diseño transeccional o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, es llamado también la fotografía del momento.

Sampieri y otros (2010) manifiesta que la “Investigación transeccional o transversal” permite tomar datos en un tiempo único, lo que permite describir estas variables, analizar su interacción en un tiempo determinado.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

85 personas conforman la población de la muestra de la presente investigación, estas personas se encuentran encargadas de realizar las inspecciones en el sistema financiero por parte de la SBS.

Para poder definir, en el presente documento, el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.

Para determinar y hallar el tamaño de la muestra se utilizó la Fórmula siguiente:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

**Dónde:**

<b>n</b>	Es el tamaño de la muestra que se obtendrá
<b>P y q</b>	Probabilidad de que la muestra tomada estará o no
<b>Z</b>	Es el llamado intervalo de confianza.
<b>N</b>	85 personas es el total de la población.
<b>EE</b>	Se tomará un 5.00% de error

Se reemplazan aquellos valores de la fórmula:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 85) / (((0.05)^2 \times 84) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

Se obtiene el siguiente resultado para “n”

$$n = 70$$

### **3.5 TÉCNICAS QUE SE APLICARON PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.5.1 TÉCNICAS**

Las principales técnicas que se utilizó en nuestra investigación son:

- Entrevistas
- Encuestas
- Análisis documental

#### **3.5.2 INSTRUMENTOS**

- Ficha bibliográfica.
- Guía de entrevista.
- Guía de encuesta.

### **3.6 EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

Con el software Statistical Package for Social Sciencies (SPSS), Versión 21, se procesó la información de las encuestas.

Para el análisis, realizado en el presente documento, de los resultados se utilizó las tablas e indicadores obtenidos del Software SPSS en conjunto con el software Excel.

### 3.7 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACION

**TABLA N° 1: DATOS DE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ITEM	RELACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE XCD Control de datos	XCD <sub>1</sub> Controles Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de los datos</li> </ul>	Alto, Medio, Bajo	3	XCD-, YCD-, ZSBS XCD1, YCC1, ZSBS XCD1, YCC2., ZSBS XCD1, YCC3., ZSBS XCD2, YCC1., ZSBS XCD2, YCC2. ZSBS XCD2, YCC3., ZSBS
	XCD <sub>2</sub> Confiabilidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplan con los requisitos exigidos</li> </ul>	Alto, Medio, Bajo	3	
VARIABLE DEPENDIENTE YCC Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar	YCC <sub>1</sub> recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si los saldos contables informados son correctos y</li> <li>Verificar si la calificación crediticia es de acuerdo a lo establecido por la SBS</li> </ul>	Alto, Medio, Bajo	3	
	YCC <sub>2</sub> beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en la información crediticia de sus clientes</li> </ul>	Alto, Medio, Bajo	3	
	YCC <sub>3</sub> Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer mejor a sus clientes</li> <li>Conocer los tiempos de pagos</li> <li>Mejorar la calificación crediticia</li> </ul>	Alto, Medio, Bajo	3	
<b>Empresa interviniente:</b> ZSBS = Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.					

Fuente: Diseño propio

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Con un adecuado control de datos se reducen los errores en las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015.

#### Hipótesis nula es la siguiente:

**H0:** Con un adecuado control de datos **NO** se reducen los errores en las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015.

### 4.2 LA CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA

Para poder demostrar la hipótesis, en el presente documento, de la variable independiente es **CONTROL DE DATOS** y la variable dependiente es **REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR**, se utilizó el software SPSS por ser práctico y de fácil uso. Los resultados obtenidos por el Sistema SPSS, son los siguientes:

#### ESTADÍSTICAS OBTENIDAS

TABLA N° 2: TABLA DE ESTADÍSTICOS

ESTADÍSTICOS		CONTROL DE DATOS	REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR
Muestra	Válidos	70	70
	Perdidos	0	0
Media		93. 21	94. 53
Desviación típica		3.57	3.22

Fuente: Encuesta realizada

## ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS

El valor promedio de la variable independiente llamada **CONTROL DE DATOS** es de 93.21% y la variable dependiente llamada **REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR** tiene un promedio de 94.53%. Esto indica que ambas variables de estudio tienen un buen promedio, siendo la variable dependiente la que obtiene mayor puntaje.

### 4.3 CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**TABLA Nº 3: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES**

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	INDICADORES ESTADÍSTICOS	CONTROL DE DATOS	REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR
CONTROL DE DATOS	Correlación de Pearson	100%	<b>88.51%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>2.84%</b>
	Muestra	70	70
REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR	Correlación de Pearson	<b>88.51%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>2.84%</b>	
	Muestra	70	70

Fuente: Encuesta realizada

## ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS:

Según los resultados obtenidos con el software SPSS este obtuvo un valor de significancia (p), igual al 2.84%, el cual es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada,

la cual permite rechazar hipótesis nulas y aceptar hipótesis alternativas, desde un punto de vista de la correlación de las variables. Asimismo, el valor de la correlación de Pearson es igual a 88.51% indica que existe una correlación de forma directa.

#### 4.4 REGRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**TABLA N° 4: REGRESIÓN DEL MODELO  
VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS**

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	CONTROL DE DATOS REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR	0	estadístico

Fuente: Encuesta realizada.

#### RESUMEN DEL MODELO DE LA INVESTIGACION

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
1	79.37%	81.08%	75.68%	2.93%

Fuente: Encuesta realizada.

#### ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS:

El cuadro del Modelo de investigación presenta un Coeficiente de correlación lineal del 75.68%, que nos indica que la existencia de una correlación aceptable, esto se debe a que el Error típico de esta estimación hallada representa un valor de 2.93%, valor menor al margen de error considerado del 5.00%.

## 4.5 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

**TABLA No. 5:**

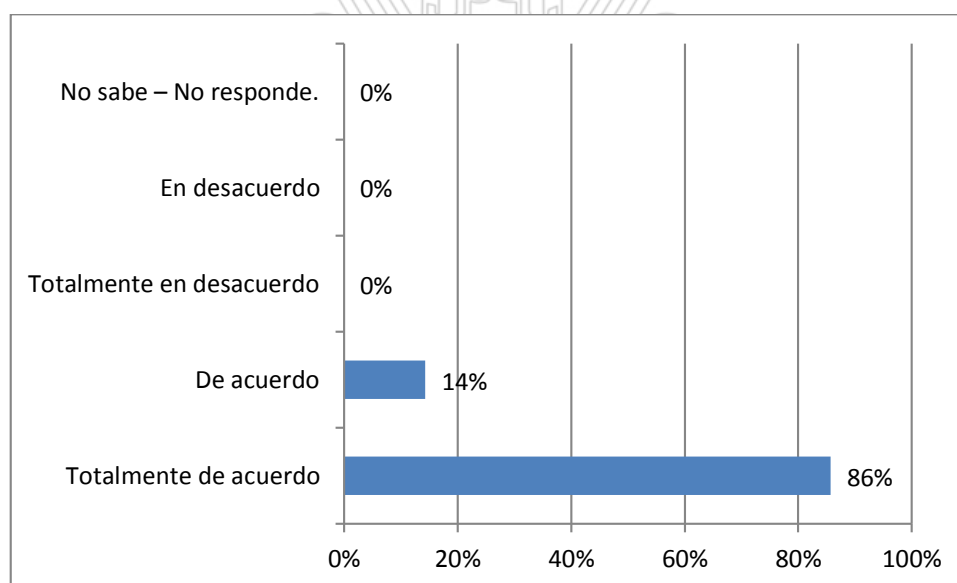
Considera que el control de datos de la información de los clientes del sistema financiero durante los años 2010-2015 fue la adecuada

Nº	ALTERNATIVAS	Cantidad	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRÁFICO No 1:**

Considera que el control de datos de la información de los clientes del sistema financiero durante los años 2010-2015 fue la adecuada



Fuente: Encuesta realizada

### INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 100% está de acuerdo que el control de datos influye en el RCD.

**TABLA No. 6:**

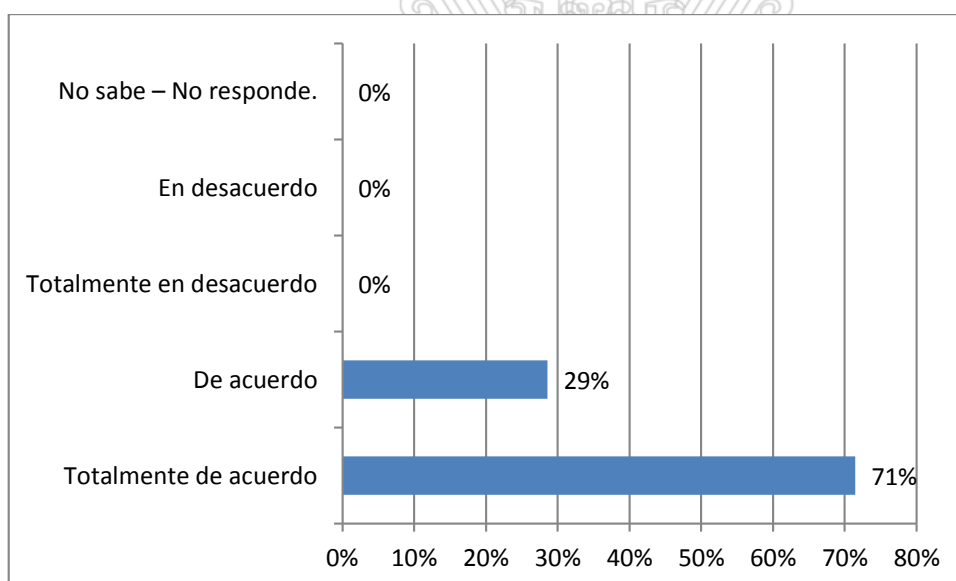
El control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcto

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	50	71%
2	De acuerdo	20	29%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada

**GRÁFICO No 2:**

El control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcto



Fuente: Encuesta realizada

**INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 100% está de acuerdo que el control de datos influye en el RCD y que la información que se recibió durante los años 2010 al 2015 fue correcta.

**TABLA No. 7:**

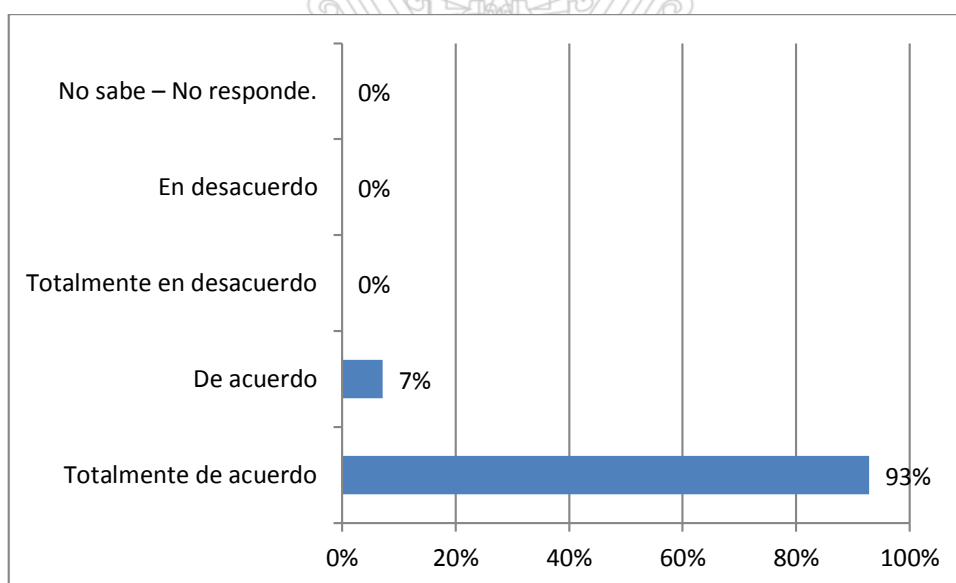
El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	65	93%
2	De acuerdo	5	7%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRÁFICO No. 3:**

El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS



Fuente: Encuesta realizada

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 100% de los encuestados acepta que el control de datos verifica el cumplimiento de normas establecidas por la SBS en la información que es enviada por las empresas del sistema financiero.

**TABLA No. 8:**

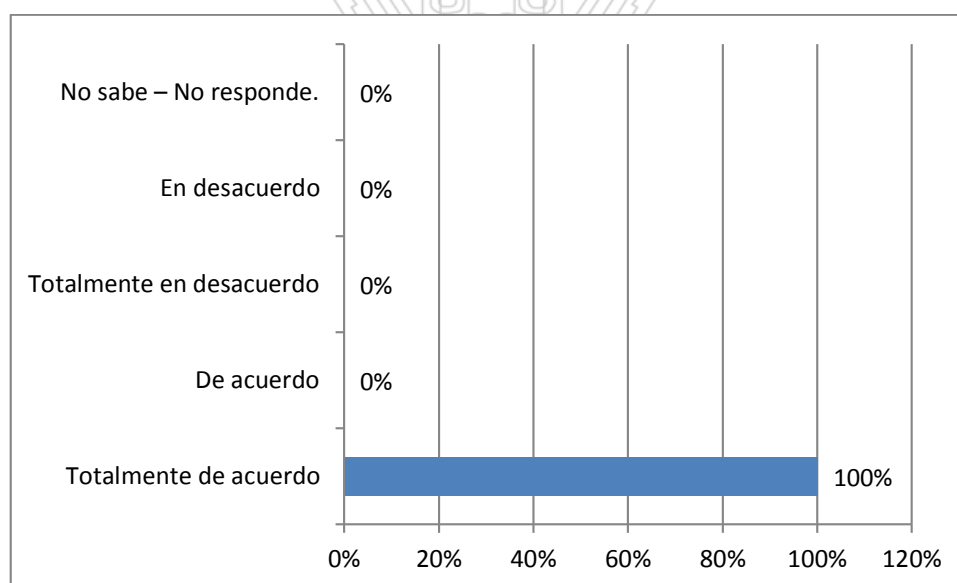
Considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	70	100%
2	De acuerdo	0	0%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRÁFICO No. 4:**

Considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas



Fuente: Encuesta realizada

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los encuestados está de acuerdo que la aplicación de un control a la calificación crediticia informada por las empresas del sistema financiero es la adecuada.

**TABLA No. 9:**

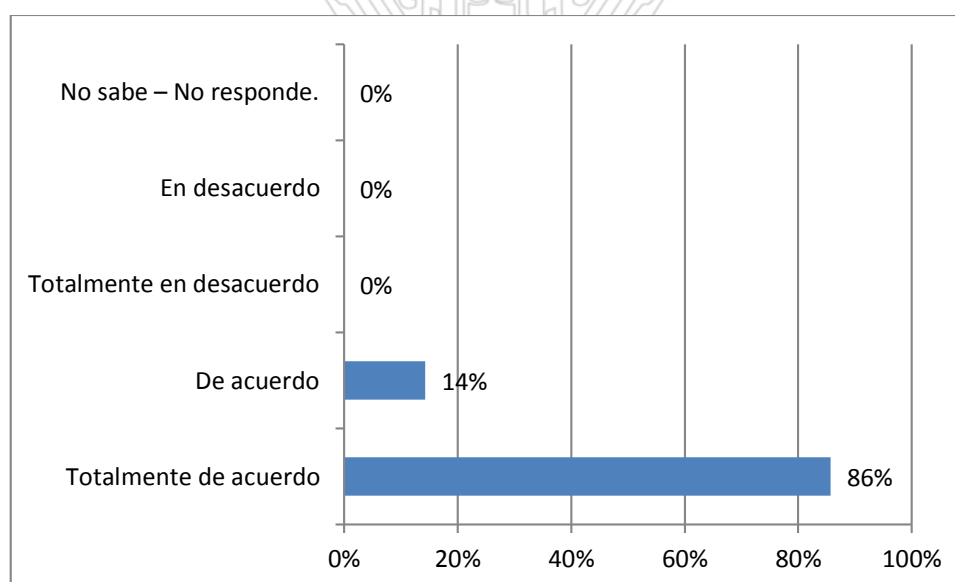
El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 5:**

El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero



Fuente: Encuesta realizada

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los encuestados está de acuerdo que la aplicación de controles a la información enviada durante los años 2010 al 2015 permite que las empresas en el tiempo puedan mejorar sus datos.

**TABLA No. 10:**

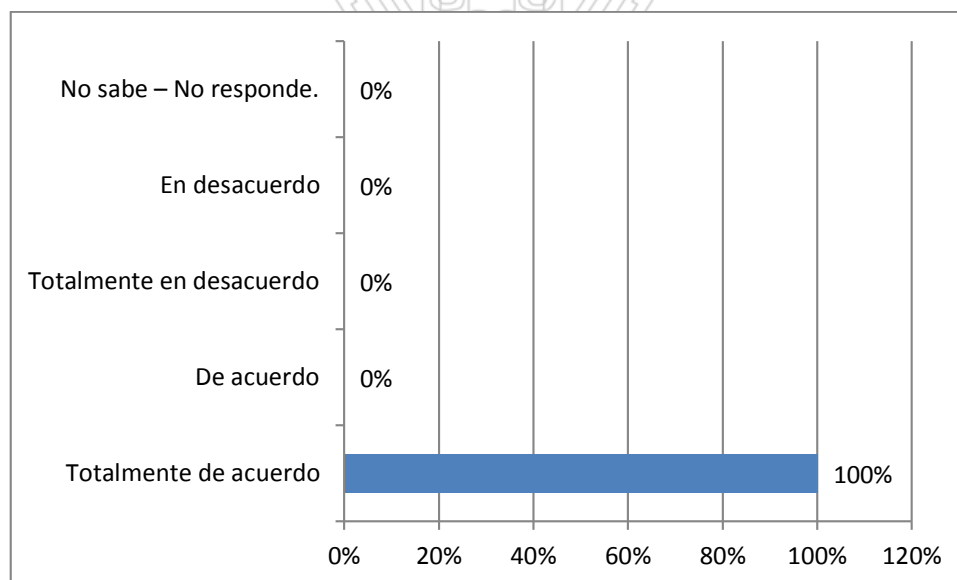
Considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con RENIEC

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	70	100%
2	De acuerdo	0	0%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 6:**

Considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con RENIEC



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los encuestados está de acuerdo que se debe verificar la información de personas naturales con RENIEC.

**TABLA No. 11:**

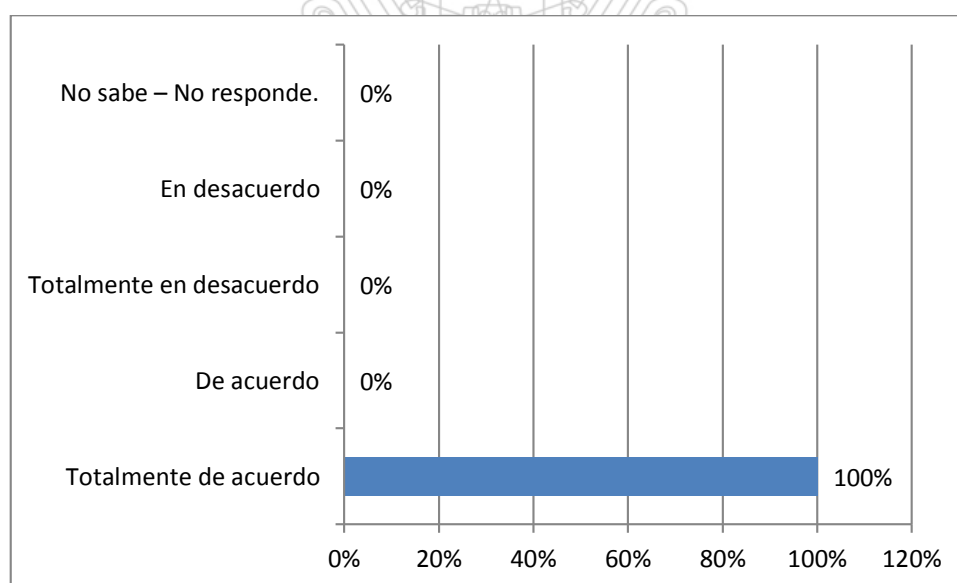
Considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse siempre con SUNAT

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	70	100%
2	De acuerdo	0	0%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 7:**

Considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse siempre con SUNAT



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los encuestados está de acuerdo que se debe verificar la información de las personas jurídicas con SUNAT para evitar información inconsistente.

**TABLA No. 12:**

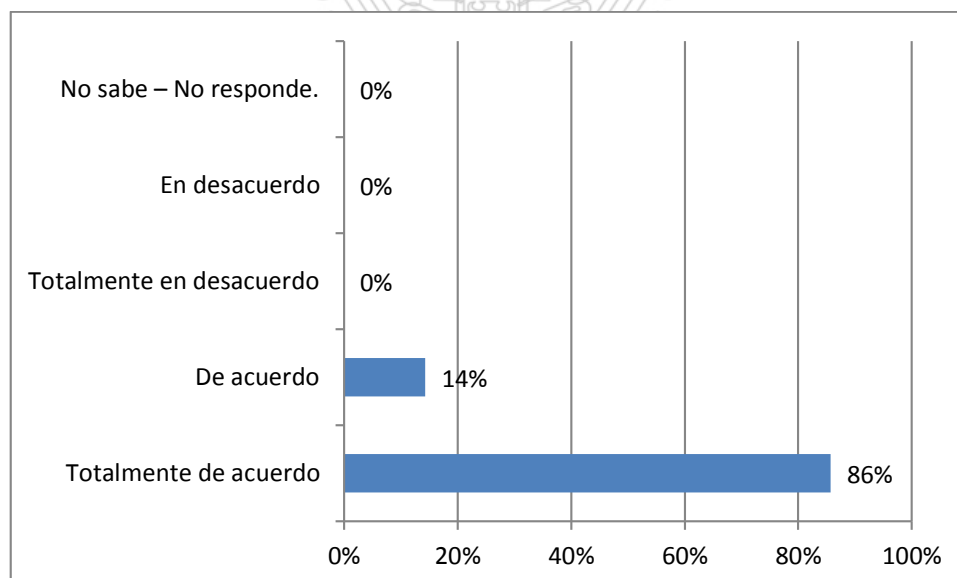
Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con Migraciones

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 8:**

Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con Migraciones



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El total de los encuestados está de acuerdo que se debe verificar la información de las personas extranjeras con información de MIGRACIONES para evitar información inconsistente.

**TABLA No. 13:**

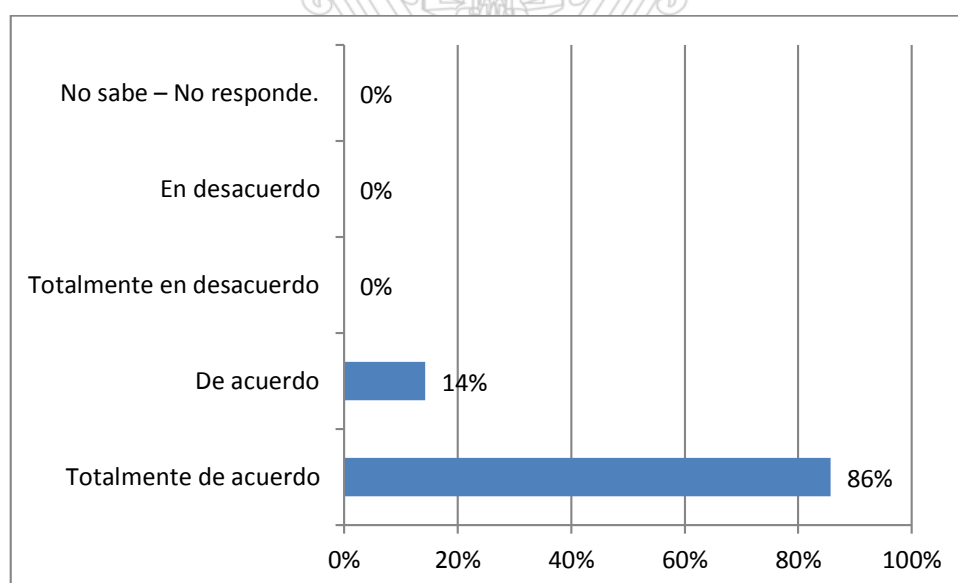
Considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 9:**

Considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que el control de datos a la información del RCD debe mejorar en el tiempo, para ello se deben aplicar mayores controles de verificación.

**TABLA No. 14:**

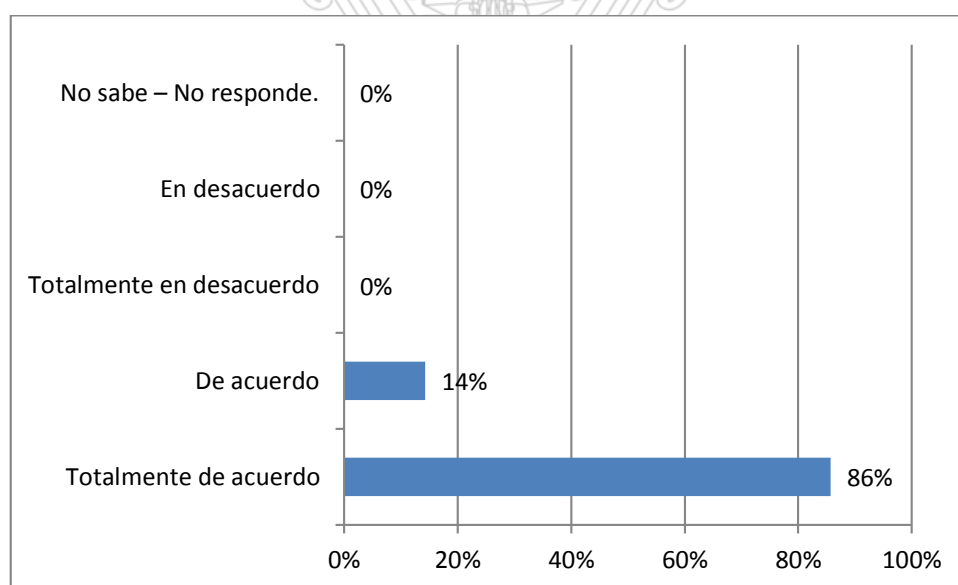
Considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 10:**

Considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información de deudores con sus respectivos saldos informados por el sistema financiero son datos valiosos para el desarrollo de sus actividades cotidianas y de apoyo en las visitas de inspección a las empresas financieras.

**TABLA No. 15:**

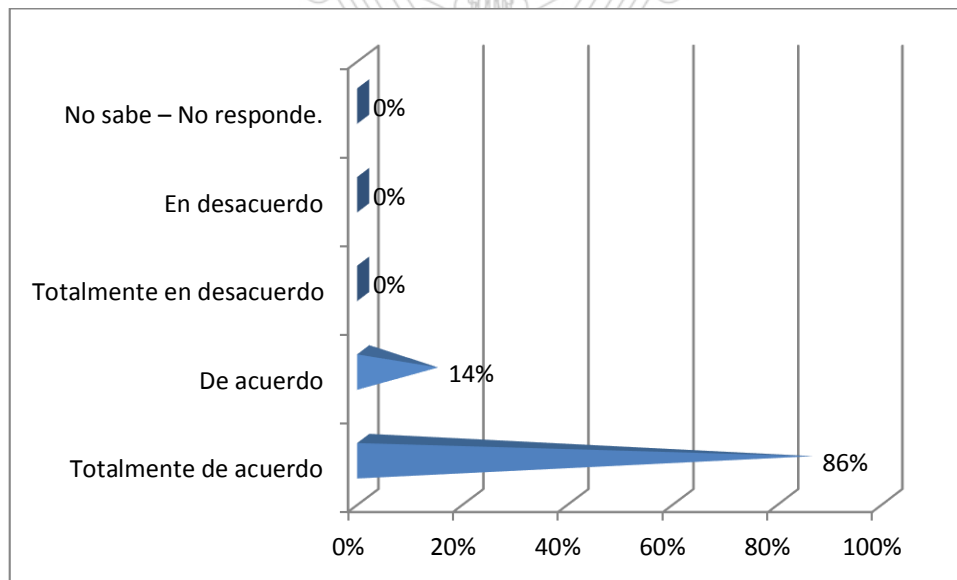
El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 11:**

El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que el formato de RCD es el adecuado para que las empresas del sistema financiero reporten las deudas de sus clientes.

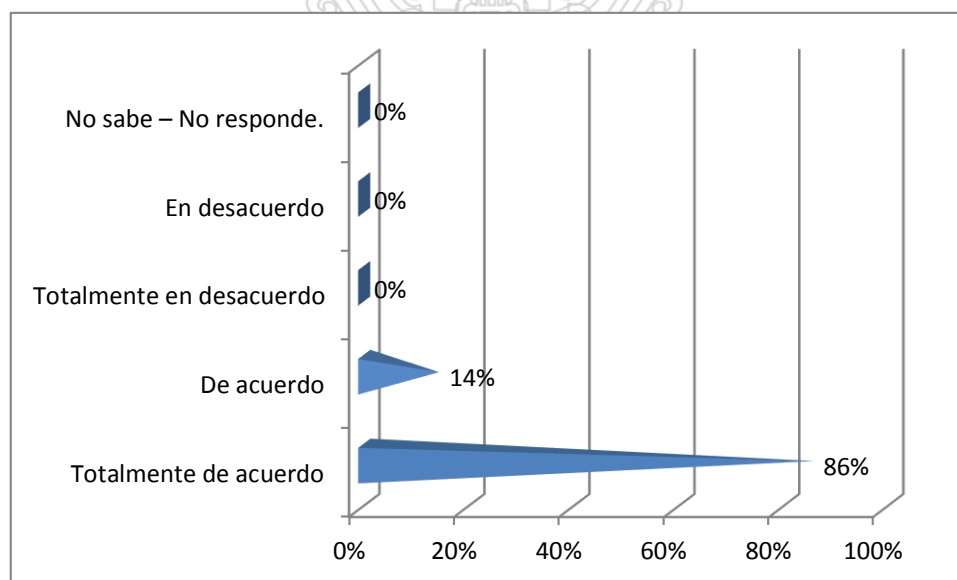
**TABLA No. 16:**

La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO No. 12:**

La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la calificación crediticia informada en el formato de RCD es la que corresponde informar por parte de las empresas del sistema financiero reporten las deudas de sus clientes.

**TABLA No. 17:**

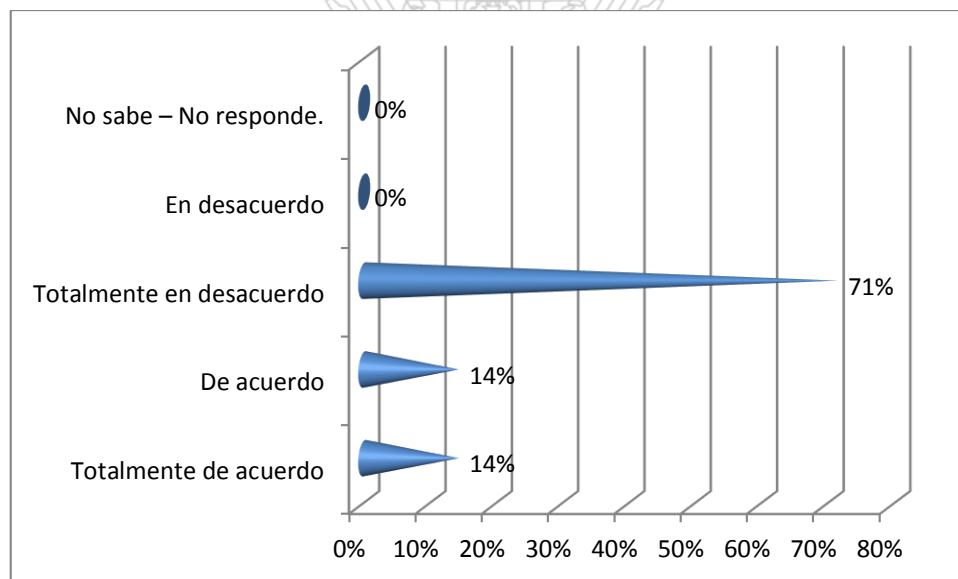
Con los datos de saldos del RCD se puede conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	10	14%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	50	71%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 13:**

Con los datos de saldos del RCD se puede conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

Un 71% de los encuestados considera que la información del RCD no permite conocer la forma de comportamiento de pagos de los deudores del sistema financiera, mientras que solo un 29% considera que la información permitiría conocer el comportamiento de pago de los deudores del sistema financiero.

**TABLA No. 18:**

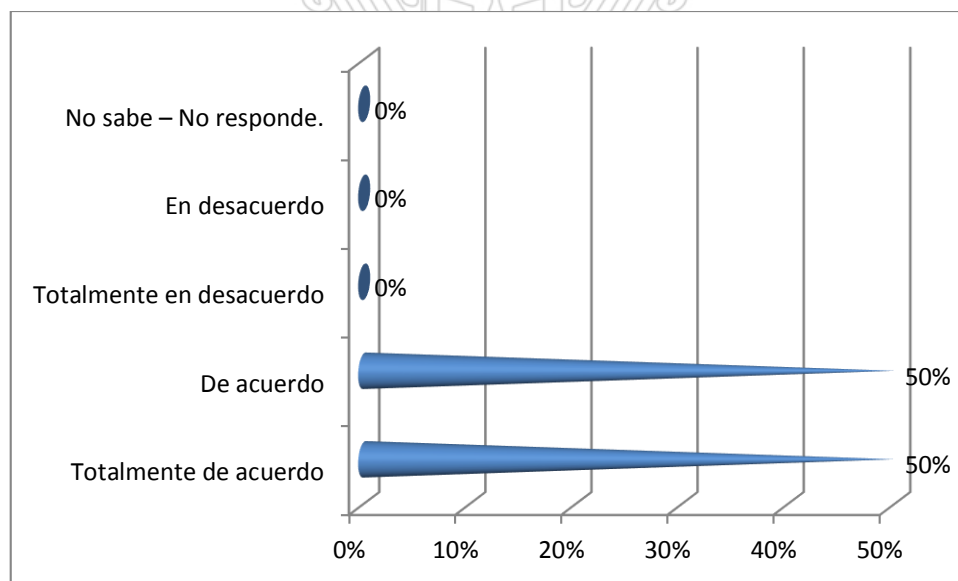
La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	35	50%
2	De acuerdo	35	50%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 14:**

La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información de saldos informados del RCD coincide con la información de créditos reportados en los Balances de Comprobación reportada por las empresas del sistema financiero.

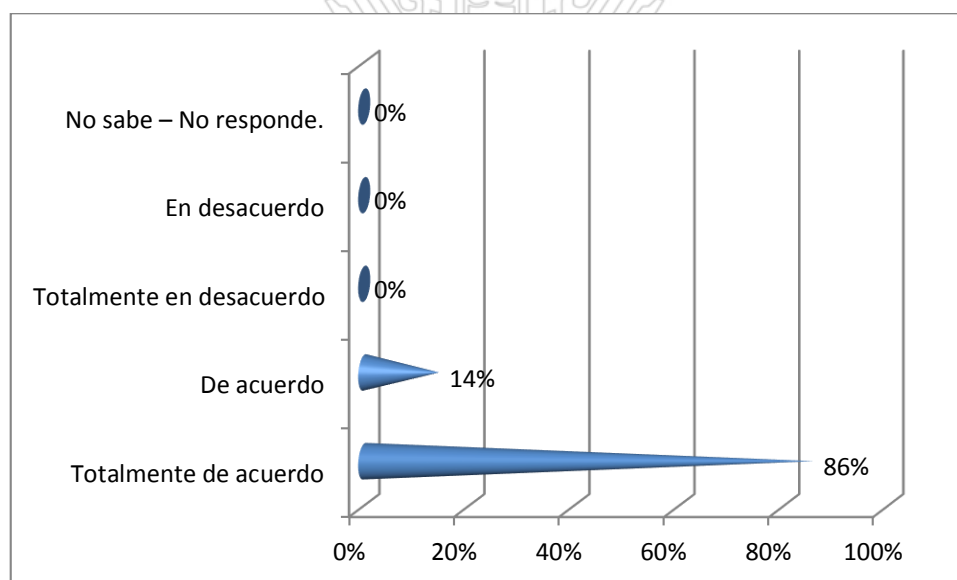
**TABLA No. 19:**

Considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO No. 15:**

Considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información de saldos informados del RCD son los adecuados.

**TABLA No. 20:**

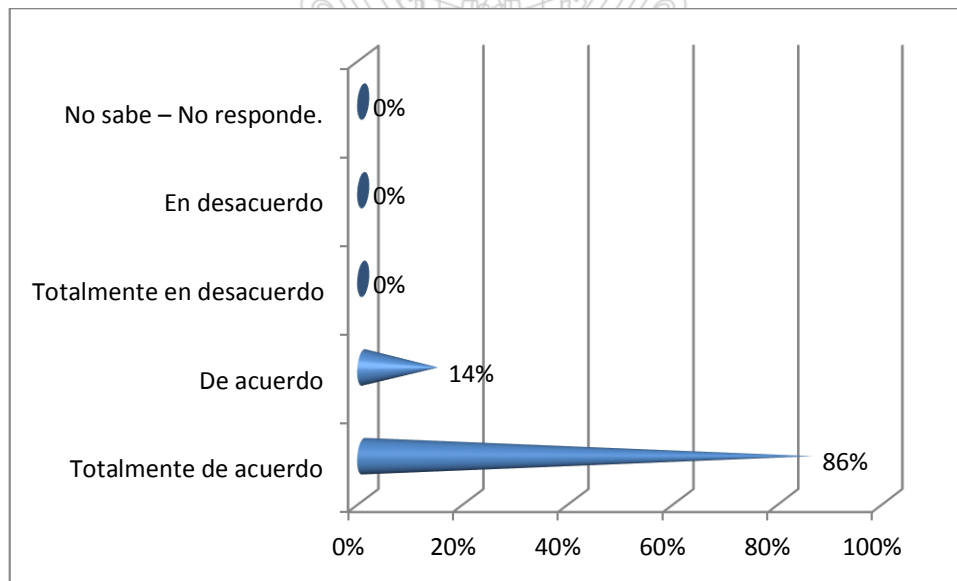
En temas de supervisión los datos del RCD son importantes

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 16:**

En temas de supervisión los datos del RCD son importantes



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información del RCD son importantes para ver los temas de supervisión por parte del área de banca de la SBS.

**TABLA No. 21:**

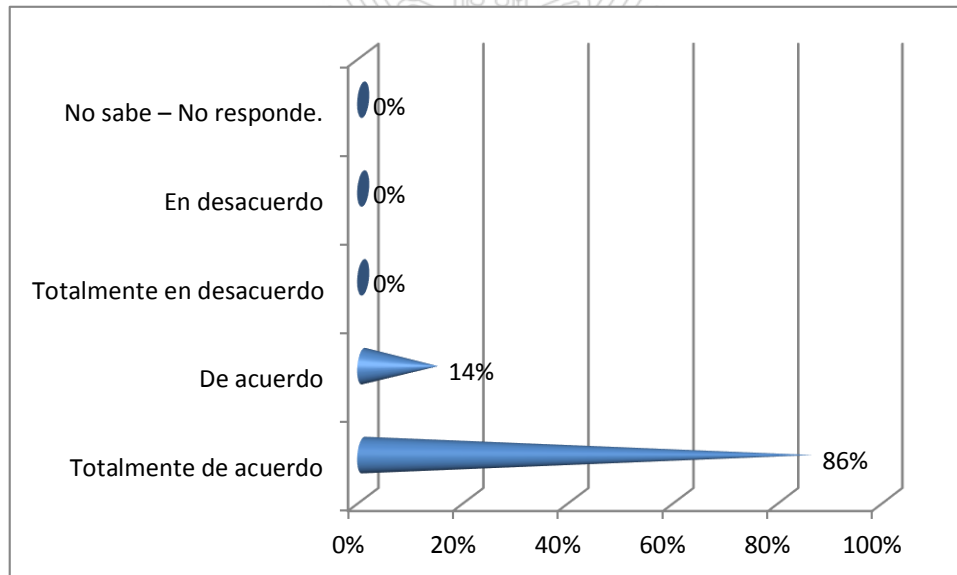
Se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 17:**

Se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que se deben mejorar los controles para verificar que la información del RCD no contenga o minimice los errores en cuanto a integridad de los datos reportados.

**TABLA No. 22:**

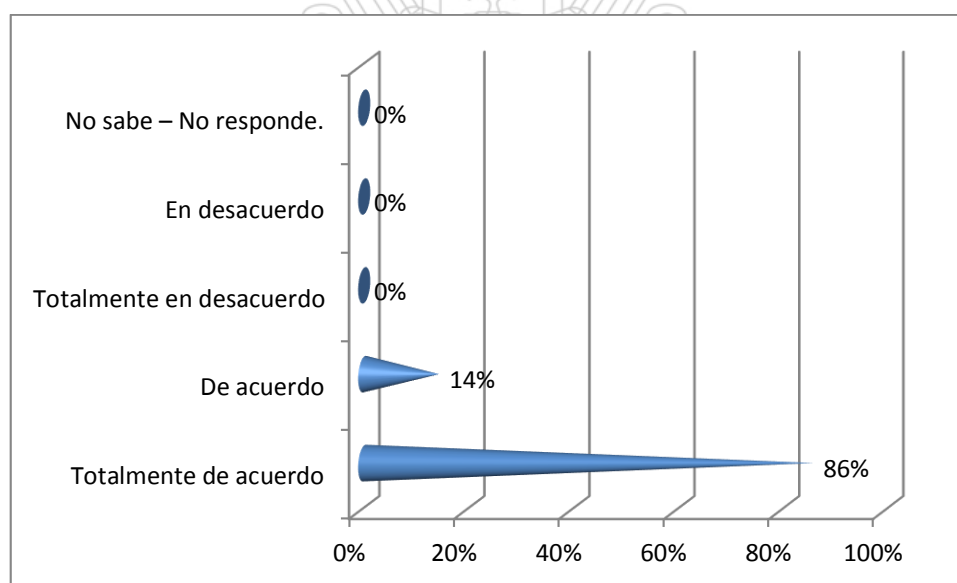
Está de acuerdo en que las empresas deben mejorar la información reportada del RCD

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 18:**

Está de acuerdo en que las empresas deben mejorar la información reportada del RCD



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que las empresas del sistema financiero deben mejorar los datos informados en el RCD, para ello la SBS debe mejorar los controles aplicados.

**TABLA No. 23:**

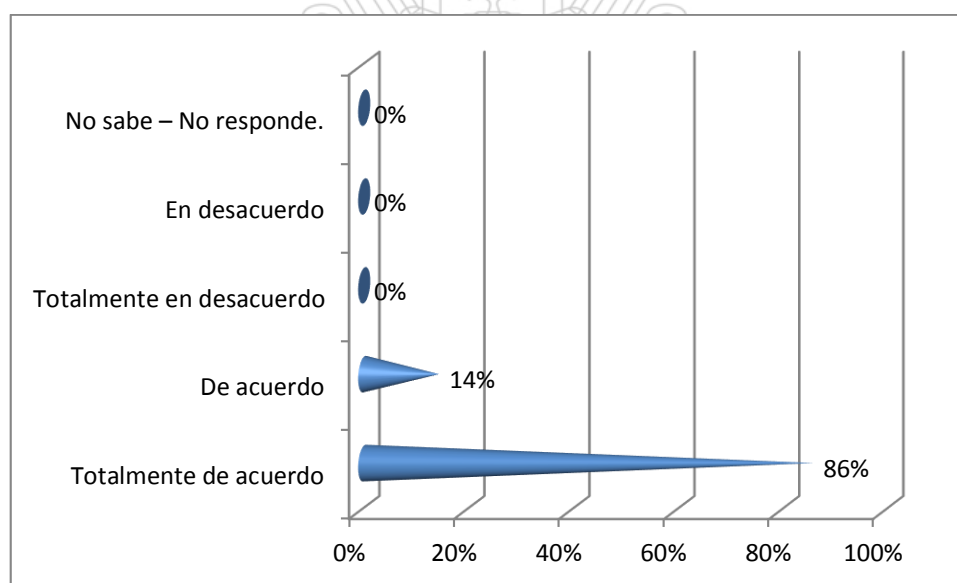
El RCD es informado por las empresas del sistema financiero en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 19:**

El RCD es informado por las empresas del sistema financiero en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información enviada por las empresas del sistema financiero llegan en los tiempos previstos por la SBS, con ello se tiene la información de deudores con un atraso razonable.

**TABLA No. 24:**

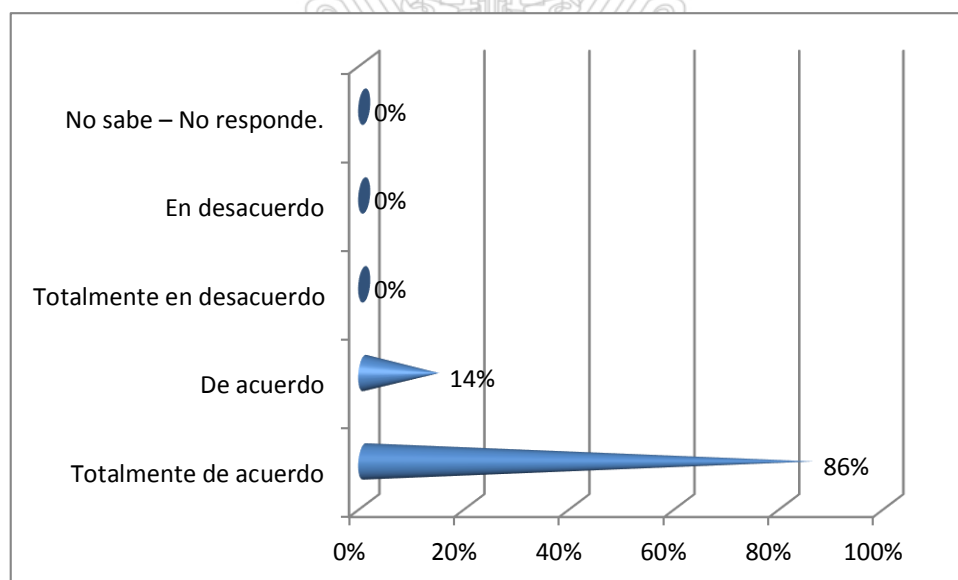
El RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS

Nº	ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
1	Totalmente de acuerdo	60	86%
2	De acuerdo	10	14%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En desacuerdo	0	0%
5	No sabe – No responde.	0	0%
TOTAL		70	100%

Fuente: Encuesta realizada

**GRAFICO No. 20:**

El RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS



Fuente: Encuesta realizada.

**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados considera que la información del RCD cumple con las exigencias previstas por la SBS.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

### 5.1 RESULTADOS OBTENIDOS

- 1- Según la Tabla No. 1, se puede apreciar que el 100% de los encuestados considera que el control a la información del Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es la adecuada. Esto se ve reflejado en el trabajo de investigación llamado "COSO I y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA, realizado en la Universidad Nacional de Cuyo (2015), Mendoza - Argentina, donde se indica que el control es el mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de cumplir los objetivos claves en el éxito de la organización.”.
- 2- Según la Tabla No. 2, el 100% de los encuestados acepta que el control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcta. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.
- 3- Según la Tabla No. 3, el 100% de los encuestados acepta que el control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles

es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.

- 4- Según la Tabla No. 4, el 100% de encuestados considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.
- 5- Según la Tabla No. 5, el 100% de los encuestados acepta que el control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero. Según Mario Ambrosone (2007) en su tesis "LA ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL: UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS - EL ENFOQUE COSO, en sus conclusiones indica que el control ayuda a Gestionar los Riesgos de la empresa, ya que permite operar eficientemente un ambiente colmado de riesgos, con el objetivo de reducir las pérdidas operativas, asimismo, proveer respuestas integradas a riesgos múltiples.”.
- 6- Según la Tabla No. 6, el 100% de los encuestados considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 deben validarse con RENIEC. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los

activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.

- 7- Según la Tabla No. 7, el 100% de los encuestados considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 deben validarse siempre con SUNAT. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.
- 8- Según la Tabla No. 8, el 100%, Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 deben validarse con Migraciones. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.
- 9- Según la Tabla No. 9, el 100% de los encuestados considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo. Según Blanca Barrios (2008) en su tesis Tesis "Importancia de Auditoría Financiera de las Cuentas por Cobrar", Universidad Rafael Landivar, Guatemala, en sus conclusiones indica que una auditoría financiera a las cuentas por cobrar ayuda a

conservar los clientes actuales y atraer nuevos, además permite recuperar el dinero invertido.”.

- 10-Según la Tabla No. 10, el 100% de los encuestados considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades. Según Mario Ambrosone (2007) en su tesis "LA ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL: UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS - EL ENFOQUE COSO, en sus conclusiones indica que el control ayuda a Gestionar los Riesgos de la empresa, ya que permite operar eficientemente un ambiente colmado de riesgos, con el objetivo de reducir las pérdidas operativas, asimismo, proveer respuestas integradas a riesgos múltiples.”.
- 11-Según la Tabla No. 11, el 100% de los encuestados El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes. Para Ricardo Zamorano (1969) en su tesis "Tesis "Auditoria de Cuentas por Cobrar, Universidad Veracruzana, México", en sus conclusiones indica que el auditar las cuentas por cobrar es uno de los aspectos más importantes del examen que de los estados financieros realiza el contador público, debido a que este rubro presenta el activo de más inmediata disponibilidad para la empresa, después del efectivo, con el objetivo de establecer políticas de cobros y evitar las pérdidas de dinero para la empresa.”.
- 12-Según la Tabla No. 12, el 100% de los encuestados se encuentra de acuerdo que la calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada
- 13-Según la Tabla No. 13, 50% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con que los datos de saldos del RCD permiten conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema. Según Blanca Barrios (2008) en su tesis Tesis "Importancia de Auditoría Financiera de las Cuentas por Cobrar", Universidad Rafael Landivar, Guatemala, en sus conclusiones indica que una auditoría financiera a

las cuentas por cobrar ayuda a conservar los clientes actuales y atraer nuevos, además permite recuperar el dinero invertido.”.

14-Según la Tabla No. 14, el 100% de los encuestados considera La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 están de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero. Para Ricardo Zamorano (1969) en su tesis "Tesis "Auditoria de Cuentas por Cobrar, Universidad Veracruzana, México", en sus conclusiones indica que el auditar las cuentas por cobrar es uno de los aspectos más importantes del examen que de los estados financieros realiza el contador público, debido a que este rubro presenta el activo de más inmediata disponibilidad para la empresa, después del efectivo, con el objetivo de establecer políticas de cobros y evitar las pérdidas de dinero para la empresa.”.

15-Según la Tabla No. 15, el 100% de los encuestados considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas. Para Diego Maicelo y Gilmar Rodríguez (2013) en su tesis "Gestión de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú, en sus conclusiones indica que la gestión de cuentas por cobrar es necesario establecer mecanismos de control y evaluación para mejorar la ejecución de gastos por cobranzas y recomienda proponer políticas de crédito y cobranzas, estableciendo programas y planes para optimizar el cálculo y ejecución de los costos de las actividades de cobranzas.”.

16-Según la Tabla No. 16, el 100% de los encuestados acepta que la información del RCD es importante para ver los temas de supervisión bancaria. Para Ricardo Zamorano (1969) en su tesis "Tesis "Auditoria de Cuentas por Cobrar, Universidad Veracruzana, México", en sus conclusiones indica que el auditar las cuentas por cobrar es uno de los aspectos más importantes del examen que de los estados financieros realiza el contador público, debido a que este rubro presenta el activo de más inmediata disponibilidad para la empresa, después del efectivo,

con el objetivo de establecer políticas de cobros y evitar las pérdidas de dinero para la empresa.”.

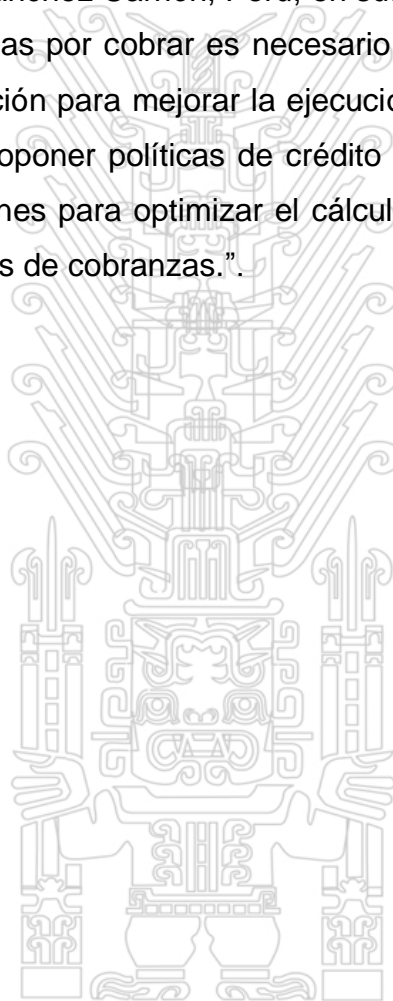
17-Según la Tabla No. 17, el 100% de los encuestados está de acuerdo que se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD. Según Mario Ambrosone (2007) en su tesis "LA ADMINISTRACION DEL RIESGO EMPRESARIAL: UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS - EL ENFOQUE COSO, en sus conclusiones indica que el control ayuda a Gestionar los Riesgos de la empresa, ya que permite operar eficientemente un ambiente colmado de riesgos, con el objetivo de reducir las pérdidas operativas, asimismo, proveer respuestas integradas a riesgos múltiples.”.

18-Según la Tabla No. 18, el 100% de los encuestados, contesta que la Está de acuerdo en que las empresas deben mejorar la información reportada del RCD. Para Irma Chiguano (2012) en su tesis llamado "MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, en sus conclusiones indican que la aplicación de controles es proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, con el objetivo de asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección de la empresa para la toma de decisiones.”.

19-Según la Tabla No. 19, el 100% de los encuestados acepta que la información del RCD por parte de las empresas del sistema financiero es enviado en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS. Víctor Aguilar (2013) en su tesis "Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC, Universidad San Martín de Porres, Huacho - Perú, como conclusiones indica que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los rendimientos

marginales asociados con distintas políticas con el objetivo de minimizar las pérdidas en la empresa.”.

20-Según la Tabla No. 20, el 100% de los encuestados considera que la información del RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS. Para Diego Maicelo y Gilmar Rodríguez (2013) en su tesis "Gestión de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú, en sus conclusiones indica que la gestión de cuentas por cobrar es necesario establecer mecanismos de control y evaluación para mejorar la ejecución de gastos por cobranzas y recomienda proponer políticas de crédito y cobranzas, estableciendo programas y planes para optimizar el cálculo y ejecución de los costos de las actividades de cobranzas.”.



## CONCLUSIONES

- 1- Los controles de datos influye favorablemente en el Reporte Crediticio de Deudores (RCD) o cuentas por cobrar; mediante la verificación de integridad y consistencia de la información reportada por las empresas del sistema financiero.
- 2- La aplicación de los controles a la información del RCD garantiza que los datos informados puedan ser utilizados por las áreas de línea de la SBS, que les permita tener datos eficientes al momento de realizar las auditorias respectivas a las empresas del sistema financiero.
- 3- La aplicación de los controles a la información del RCD permite minimizar los riesgos de asignación de deudas a personas que no solicitaron productos financieros a las empresas del sistema financiero.
- 4- La aplicación de los controles a la información del RCD permite que la información sea válida para otros agentes económicos que se nutren de estos datos.
- 5- La aplicación de los controles a la información del RCD fortaleza la gestión estratégica de la SBS en cuanto al objetivo de lograr que los sistemas bajo supervisión adquieran la solidez e integridad necesarios para mantener su solvencia y estabilidad en el largo plazo.
- 6- La aplicación de los controles a la información del RCD fortalece la Misión de la SBS que es la de proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia de los sistemas supervisados, así como fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

## RECOMENDACIONES

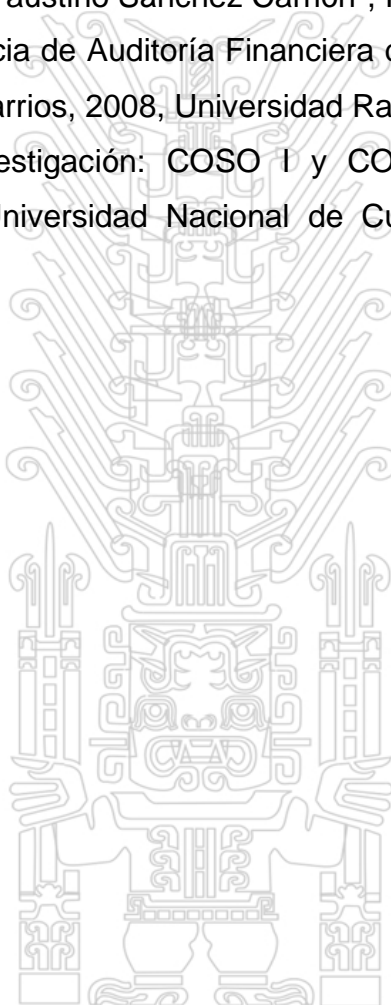
- 1- Se recomienda considerar la evaluación de los controles internos actuales que se aplican a la verificación de datos del Reporte Crediticio de Deudores (RCD) para determinar si son los adecuados y si requieren mejores o adecuaciones.
- 2- Se recomienda considerar hacer convenios con la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES) para el intercambio de información entre ambas instituciones y obtener los datos de ciudadanos extranjeros, para poder uniformizar información de las personas extranjeras y colocar estos datos a disposición de las empresas del sistema financiero.
- 3- Se recomienda considerar que los controles aplicados a la información del RCD influye favorablemente en las áreas consideradas de línea, que en este caso será Banca, para una mejor verificación de los datos informados por parte de las empresas del sistema financiero, esto apoya considerablemente en las visitas que se realizan a estas empresas para ver la operatividad y muestreo de los créditos otorgados.
- 4- Se recomienda que participe más activamente el área de Banca en evaluar la efectividad de los controles aplicados a la información de RCD, con ello se verifica la calidad de los controles realizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

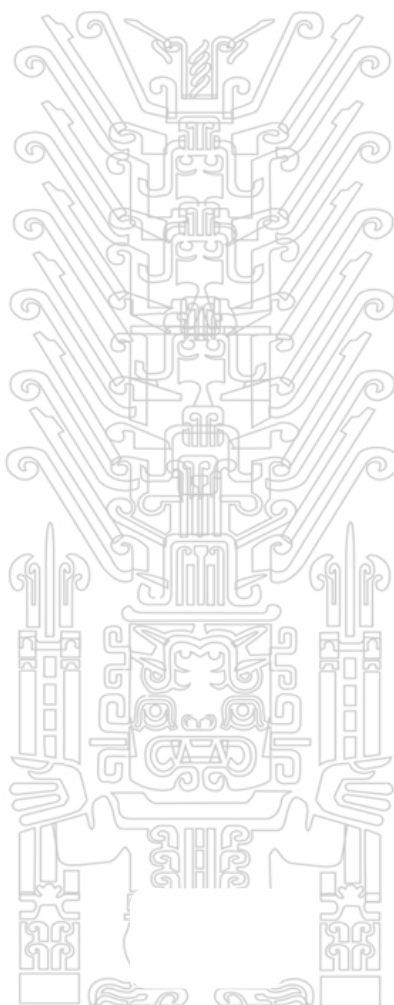
- 1- Aldave, J.&Meniz, J.(2013) Auditoría y control gubernamental. Lima. Editora Gráfica Bernilla
- 2- Andrade, S. (2011). Normas Internacionales de Auditoría. Lima. Revista Internacional de Auditoria Gubernamental. Lima. Editorial San Marcos.
- 3- Cerda, H. (1998). Los elementos de la investigación. Bogota: El Buho.
- 4- Chang, Giancarlo. (2013). artículo "Riesgo cambiario en las empresas", Lima, BCRP Revista Mensual 156.
- 5- Chiavenato, I. (2012). Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill.
- 6- Chiavenato, Idalberto. (2006). La administración por objetivos (APO). Introducción a la teoría general de la administración. México. McGraw-Hill. Págs. 195 a 215
- 7- Chiavenato, Idalberto. (2012). Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill.
- 8- Drucker, Peter Ferdinand. (1954). "The Practice of Management". USA. New York: Harper & Brothers
- 9- Estupiñan Gaitán, Rodrigo (2006). "Control Interno y fraudes", Bogotá, Colombia.
- 10- Evans, J. & Lindsay, W. (2010). Administración por resultados y Control de la Calidad. México. Grupo Editorial Iberoamérica S.A. de C.V
- 11- Gerado Guajardo Cantú&Nora Andrade de Guajardo. (2008). "Contabilidad Financiera", McGraw-Hill, México.
- 12- Gitman, Lawrence J. (1996), "Fundamentos de Administración Financiera", 3ra edición, México
- 13- Humble, John W. (1972) Management by Objectives. USA. Other Editions.
- 14- Johnson G. y Scholes K.(2011).Dirección estratégica y administración por resultados. Madrid: Prentice May International Ltd
- 15- Koontz, H.&O'Donnell, C. (2011). Administración por objetivos. México. Litográfica Ingramex S.A

- 16- Levinson, Harry. (1970). "Administración por Objetivos de Quién?". USA. Harvard Business Review.
- 17- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de Banca y Seguros, promulgada el 06/12/1996 y publicada en el diario El Peruano el 09/12/1996
- 18- Lindon Vela Meléndez, Javier Uriol Chavez, Medina Paima Oswaldo Max, Palacios Carrasco Francisco y Pintado Velasco, Elqui Leider. (2012). Trabajo "Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011". Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.
- 19- Lodi, João Bosco Lodi, (1970), Administração Por Objetivos. Brasil. Livraria Pioneira Editora
- 20- Odiorde, George. (1965) "Management byobjectives", USA. desarrollo la teoría básica y sistema de aplicación de la APO
- 21- Salkind, Neil J. (1998), "Métodos de Investigación", Prentice Hall, México.
- 22- Sampieri, Roberto Hernández y otros (2010), "Metodología de la investigación", 5ta edición, McGraw-Hill, México.
- 23- Talledo Sánchez Jackeline. (2013). "La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia". Tesis para optar el grado el grado profesional en Maestría en Finanzas, Universidad ESAN
- 24- Terry, G. (2013). Administración. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- 25- Tesis MODELO DE CONTROL INTERNO FINANCIERO-CONTABLE APLICADO A LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASEIP CÍA. LTDA., Universidad Central del Ecuador, 2012, Autor: Irma Liliana Chiguano Fernández.
- 26- Tesis "Auditoria de Cuentas por Cobrar", Autor: Ricardo Zamorano López, 1969, Universidad Veracruzana, México,

- 27- Tesis "Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC", Autor: Victor Humberto Aguilar Pinedo, 2013, Universidad San Martín de Porres, Huacho - Perú.
- 28- Tesis "Gestión de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho", Autores: Diego Maicelo Díaz y Gilmar Rodriguez Romero, 2013, Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión", Perú.
- 29- Tesis "Importancia de Auditoría Financiera de las Cuentas por Cobrar", Autor: Blanca Barrios, 2008, Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- 30- Trabajo de Investigación: COSO I y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza - Argentina, 2015.



## ANEXOS



## ANEXO No. 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO, 2010 - 2015”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES	MÉTODO
<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el control de datos con las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015?</p> <p style="text-align: center;"><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b></p> <p>1) ¿Cómo se afectan los recursos económicos del sistema financiero por un inadecuado control de datos de las cuentas por cobrar?</p> <p>2) ¿Cómo se afectan los beneficios económicos del sistema financiero de no implementar un adecuado control de las cuentas por cobrar?</p> <p>3) ¿De qué manera se afectan las deudas de los clientes del sistema financiero de no aplicar control a las cuentas por cobrar?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer un adecuado control de datos para mejorar las cuentas por cobrar informado por el sistema financiero, 2010-2015.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1) Determinar en qué medida los controles de las cuentas por cobrar mitiga el impacto en el nivel de los recursos económicos del sistema financiero.</p> <p>2) Determinar en qué medida los controles de las cuentas por cobrar no afectan los beneficios económicos del sistema financiero.</p> <p>3) Determinar una adecuada gestión de los controles en la información de las deudas de los clientes del sistema financiero que presentan cuentas por cobrar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>Con un adecuado control de datos se reducen los errores en las cuentas por cobrar del sistema financiero, 2010-2015.</p> <p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b></p> <p>1) La gestión adecuada en los controles de las cuentas por cobrar mitiga el impacto en el nivel de los recursos económicos del sistema financiero.</p> <p>2) Con la implementación de mejores controles en las cuentas por cobrar no afectarían los beneficios económicos del sistema financiero.</p> <p>3) Con una apropiada gestión de los controles en la información de los clientes del sistema financiero disminuirán los errores que se presentan en las cuentas por cobrar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>XCD. Control de Datos  <b>Dimensiones:</b>                      XCD1. Controles Generales                      XCD2. Confiabilidad de la información</p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>YCC. Reporte Crediticio de Deudores o Cuentas por Cobrar  <b>Dimensiones:</b>                      YCC1. Recursos Económicos                      YCC2. Beneficios                      YCC3. Clientes</p> <p style="text-align: center;"><b>ENTES INTERVINIENTE</b></p> <p>ZSBS. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.</p>	<p>Esta investigación es del tipo descriptivo-correlacional, ya que permitirá conocer al detalle el problema tomando para ello documentos que describen la situación actual.</p> <p>La presente es una investigación no experimental de diseño transaccional o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, es llamado también la fotografía del momento.</p> <p>La población de la investigación estará conformada por 85 personas encargadas de realizar las inspecciones en el sistema financiero por parte de la SBS. Solo a 70 personas se les hará la encuesta.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán son las tomadas de la base de datos de la SBS; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizarán serán los siguientes cuestionarios, base de datos, bibliográficos y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicará las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicará las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos.</p>

## ANEXO No. 2:

### INSTRUMENTO: ENCUESTA

#### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR

“INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO, 2010 - 2015”.

- **AUTOR** :
- **ENTIDAD ACADÉMICA** : Universidad Nacional Federico Villarreal
- **NIVEL ACADÉMICO** : Maestría
- **ESPECIALIDAD** : Administración
- **MARGEN DE ERROR** : 5%
- **No. DE ENCUESTADOS** : 70
- **LUGAR DE APLICACIÓN** : Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Lima Perú
- **TIPO DE PREGUNTAS** : Escala de Likert
- **NÚMERO DE PREGUNTAS** : 20

**“INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO, 2010 - 2015”**

**ANEXO No. 2: ENCUESTA**

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a las personas que laboran en el área de Banca de la SBS.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario.

**INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:**

Colocar un aspa en el recuadro correspondiente a la respuesta

**EJEMPLO:**

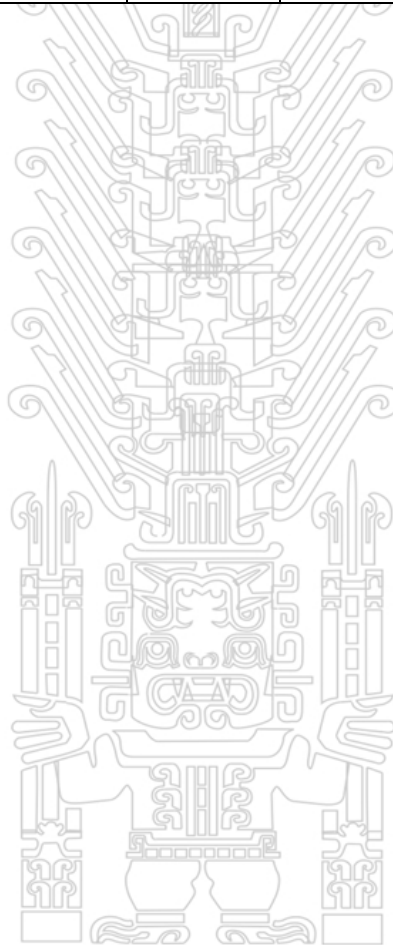
Pregunta: ¿El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes?

<b>Nº</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	X
3	Totalmente en desacuerdo	
4	En desacuerdo	
5	No sabe – No responde.	

## ANEXO No. 2: ENCUESTA

#	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe - No Responde
1	Considera que el control de datos de la información de los clientes del sistema financiero durante los años 2010-2015 fue la adecuada					
2	El control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcta					
3	El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS					
4	Considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas					
5	El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero					
6	Considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con RENIEC					
7	Considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse siempre con SUNAT					
8	Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con Migraciones					
9	Considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo					
10	Considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades					
11	La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada					
12	La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada					
13	Con los datos de saldos del RCD se puede conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema					
14	La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 están de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero					

15	Considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas					
16	En temas de supervisión los datos del RCD son importantes					
17	Se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD					
18	Está de acuerdo en que las empresas deben mejorar la información reportada del RCD					
19	El RCD es informado por las empresas del sistema financiero en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS					
20	El RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS					



### ANEXO No. 3:

#### LA CERTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO.

El Asesor-Docente certificó que el instrumento aplicado a la Tesis: “INFLUENCIA DEL CONTROL DE DATOS PERSONALES EN EL REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES INFORMADO POR EL SISTEMA FINANCIERO, 2010 - 2015”, cumple con las indicaciones dadas y se le asigna la siguiente calificación:

Nº	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, sub-variables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

El parámetro promedio supera el 90% por lo que el instrumento utilizado es validado favorablemente por el Asesor-Docente.

## ANEXO No. 04:

### APLICACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH<sup>4</sup>.

Con la información obtenida se aplicó el Coeficiente del Alfa de Cronbach (CAC), para poder determinar la fiabilidad de la información procesada, llegando a obtenerse los siguientes resultados:

#### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH (CAC)

VARIABLES	# ÍTEMS	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH
Control de datos	10	0.912
Reporte crediticio de deudores o cuentas por cobrar	10	0.946
<b>ESCALA TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0.929</b>

Fuente: Coeficiente Alfa de Cronbach

Las conclusiones a las que se pueden llegar son las siguientes:

- 1) La variable independiente CONTROL DE DATOS presenta un valor de 0.912; dato hallados que es de alta confiabilidad.
- 2) La variable dependiente REPORTE CREDITICIO DE DEUDORES O CUENTAS POR COBRAR presenta un valor de 0.946; dato hallado que es de alta confiabilidad.
- 3) El CAC para la ESCALA TOTAL es de 0.929; valor hallado que da una alta confiabilidad.
- 4) Los resultados muestran la confiabilidad hallada tienen valores que indican que el instrumento es de utilidad y con ello se logra alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

El Asesor- Docente con los resultados obtenidos confirmó la validez del instrumento.

<sup>4</sup> el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach, que casualmente tenía su mismo nombre, en 1951. Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa\\_de\\_Cronbach](https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach)

## ANEXO No. 05:

### LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1:	Tabla de análisis y de operacionalización de las variables
Tabla N° 2:	Tabla de estadísticos
Tabla N° 3:	Correlación entre las variables
Tabla N° 4:	Regresión del modelo
Tabla N° 5:	Considera que el control de datos de la información de los clientes del sistema financiero durante los años 2010-2015 fue la adecuada
Tabla N° 6:	El control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcta
Tabla N° 7:	El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS
Tabla N° 8:	Considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas
Tabla N° 9:	El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero
Tabla N° 10:	Considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con RENIEC
Tabla N° 11:	Considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse siempre con SUNAT
Tabla N° 12:	Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con Migraciones
Tabla N° 13:	Considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo
Tabla N° 14:	Considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades
Tabla N° 15:	El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes
Tabla N° 16:	La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada

- Tabla N° 17: Con los datos de saldos del RCD se puede conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema
- Tabla N° 18: La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 están de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero
- Tabla N° 19: Considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas
- Tabla N° 20: En temas de supervisión los datos del RCD son importantes
- Tabla N° 21: Se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD
- Tabla N° 22: Está de acuerdo en que las empresas debe mejorar la información reportada del RCD
- Tabla N° 23: El RCD es informado por las empresas del sistema financiero en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS
- Tabla N° 24: El RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS

### LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1: Considera que el control de datos de la información de los clientes del sistema financiero durante los años 2010-2015 fue la adecuada
- Gráfico N° 2: El control de datos que se realizó sobre la información de RCD que recibió durante los años 2010-2015 la SBS es correcta
- Gráfico N° 3: El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 comprende la verificación del cumplimiento de las normas establecidas por la SBS
- Gráfico N° 4: Considera que el control de la calificación crediticia de las personas aplicado durante los años 2010-2015 está de acuerdo a las normas establecidas
- Gráfico N° 5: El control de datos aplicado durante los años 2010-2015 permite mejorar la información que es enviada por las empresas del sistema financiero
- Gráfico N° 6: Considera que el control de datos de personas naturales con DNI aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con RENIEC

- Gráfico N° 7: Considera que el control de datos de las personas jurídicas con RUC aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse siempre con SUNAT
- Gráfico N° 8: Considera que el control de datos de las personas extranjeras con carne de extranjería aplicado durante los años 2010-2015 debe validarse con Migraciones
- Gráfico N° 9: Considera que el control de datos de la información del RCD aplicado durante los años 2010-2015 debe mejorar con el tiempo
- Gráfico N° 10: Considera la información del RCD durante los años 2010-2015 es valiosa para el desarrollo de sus actividades
- Gráfico N° 11: El Reporte Crediticio de Deudores (RCD) es el adecuado para que las empresas del sistema financiero informen las deudas de sus clientes
- Gráfico N° 12: La calificación crediticia informada en el RCD es la adecuada
- Gráfico N° 13: Con los datos de saldos del RCD se puede conocer la forma de comportamiento de pago de los deudores del sistema
- Gráfico N° 14: La información de saldos del RCD aplicado durante los años 2010-2015 están de acuerdo a lo reportado en el Balance de Comprobación por parte del Sistema Financiero
- Gráfico N° 15: Considera que los saldos del RCD por parte de las empresas del sistema financiero son las adecuadas
- Gráfico N° 16: En temas de supervisión los datos del RCD son importantes
- Gráfico N° 17: Se debe mejorar los controles internos para validar la información del RCD
- Gráfico N° 18: Está de acuerdo en que las empresas debe mejorar la información reportada del RCD
- Gráfico N° 19: El RCD es informado por las empresas del sistema financiero en los tiempos previstos de acuerdo a lo establecido por la SBS
- Gráfico N° 20: El RCD cumple con las exigencias normativas solicitadas por la SBS