

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Agencia Huánuco 2021”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Huaman Beraun, Fiorela

ASESORA: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75943656

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Ramirez Cabrera, Victor Manuel	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22423014	0000-0002-9746-1350
2	Rodas Gonzales, Melissa Nieves	Maestra en gestión pública	71660063	0000-0001-9241-8540
3	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 29 del mes de septiembre del año 2021.**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

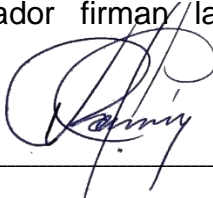
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Melissa Nieves Rodas Gonzales	<b>(Secretaria)</b>
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 847 -2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y EL CRÉDITO EMPRESARIAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS, AGENCIA HUÁNUCO 2021”**, presentado por la Bachiller, **Huamán Beraún, Fiorela** para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

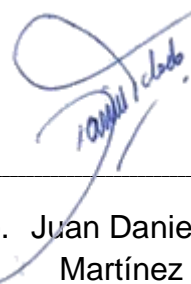
Siendo las **17:00 horas del día 29 del mes de setiembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera  
**PRESIDENTE**



Mtra. Melissa Nieves Rodas  
Gonzales  
**SECRETARIO**



Mtro. Juan Daniel Toledo  
Martínez  
**VOCAL**



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Christian Paolo Martel Carranza, asesor(a) del P.A. de Cocontabilidad y Finanzas, y designado(a) mediante documento: Resolución N° \_\_\_\_\_ del estudiante(s) **HUMAN BERAUN, FIORELA**, de la de investigación titulada:

### **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y EL CRÉDITO EMPRESARIAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORO Y CRÉDITO MAYNAS, AGENCIA HUÁNUCO 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de Noviembre de 2022



Martel Carranza, Christian Paolo

Apellidos y Nombres

DNI N° 41905365

Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

# tesis culminado

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.umsa.bo</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.unl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b> Fuente de Internet	



Christian Paolo Martel Carranza  
DNI 41905365

Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y poder haber llegado hasta aquí, por haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos. A mi padre que siempre fue mi motor a seguir aunque hoy no esté presente físicamente está presente en mi corazón, y a mi familia por el apoyo moral por ser soporte en mi carrera profesional. A personas que Dios puso en mi camino para brindarme todo el apoyo que yo necesite.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas por seguir permitiéndome formarme como profesional, por acogerme en sus aulas por años, agradecer a todos y cada uno de los docentes que la conforman, por impartirme sus conocimientos, amistad y el deseo de superación como profesional.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas quien me brindó la oportunidad de poder desarrollar mi trabajo de investigación y de la misma manera agradecer a todos los trabajadores de dicha institución por apoyarme de manera incondicional para llevar acabo mi encuesta y gracias a ello obtener los resultados para mi trabajo de investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.2.1. LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	26
2.2.2. EL CRÉDITO EMPRESARIAL .....	33
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	37



2.4. HIPÓTESIS.....	40
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	40
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	40
2.5. VARIABLES.....	40
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	40
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	40
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42
CAPITULO III.....	43
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1. ENFOQUE.....	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	43
3.1.3. DISEÑO.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1. POBLACIÓN.....	44
3.2.2. MUESTRA.....	45
3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.3.1. TÉCNICAS.....	46
3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	47
CAPITULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	50
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	81
CAPÍTULO V.....	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	85
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial? .....	51
Tabla 2 ¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?.....	52
Tabla 3 ¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial? .....	53
Tabla 4 ¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente? .....	54
Tabla 5 ¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago de clientes?.....	55
Tabla 6 ¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial? .....	56
Tabla 7 ¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?.....	57
Tabla 8 ¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial? .....	58
Tabla 9 ¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?.....	59
Tabla 10 ¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial? .....	60
Tabla 11 ¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial? .....	61
Tabla 12 ¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial? .....	62
Tabla 13 ¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial? .....	63
Tabla 14 ¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado? .....	64
Tabla 15 ¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago? .....	65
Tabla 16 ¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial? .....	66

Tabla 17 ¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos? .....	67
Tabla 18 ¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero? .....	68
Tabla 19 ¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial? .....	69
Tabla 20 ¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago al cliente? .....	70
Tabla 21 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo fijo? .....	71
Tabla 22 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo corriente? .....	72
Tabla 23 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente? .....	73
Tabla 24 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente? .....	74
Tabla 25 ¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina al crédito empresarial a otros gastos? .....	75
Tabla 26 ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial? .....	76
Tabla 27 ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo? .....	77
Tabla 28 ¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial? .....	78
Tabla 29 ¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas? .....	79
Tabla 30 ¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva? .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?.....	51
Figura 2 ¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?.....	52
Figura 3 ¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial? .....	53
Figura 4 ¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente? .....	54
Figura 5 ¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago de clientes?.....	55
Figura 6 ¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial? .....	56
Figura 7 ¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?.....	57
Figura 8 ¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial? .....	58
Figura 9 ¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?.....	59
Figura 10 ¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial? .....	60
Figura 11 ¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial? .....	61
Figura 12 ¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial? .....	62
Figura 13 ¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial? .....	63
Figura 14 ¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado? .....	64
Figura 15 ¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago? .....	65
Figura 16 ¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial? .....	66

Figura 17 ¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?.....	67
Figura 18 ¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero? .....	68
Figura 19 ¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial? .....	69
Figura 20 ¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente? .....	70
Figura 21 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo fijo? .....	71
Figura 22 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo corriente? .....	72
Figura 23 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente? .....	73
Figura 24 ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente? .....	74
Figura 25 ¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina al crédito empresarial a otros gastos? .....	75
Figura 26 ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?.....	76
Figura 27 ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?.....	77
Figura 28 ¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial? .....	78
Figura 29 ¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas? .....	79
Figura 30 ¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva? .....	80

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como tema central la relación existente entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas y su objetivo es el de determinar de qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el Crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Agencia Huánuco.

Se ha seguido el método científico siendo nuestra investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

El contenido del presente trabajo se divide en cinco capítulos. El capítulo I contiene la descripción del problema y la formulación del mismo. En el capítulo II se ha tratado todo lo relacionado al marco teórico, donde se presenta como antecedentes otros trabajos de investigación y la base teórica de las dos variables en estudio. En el capítulo III se describe la metodología empleada en la investigación. En el capítulo IV se presentan los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos culminando en el capítulo V donde se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Para el recojo de información se ha empleado la técnica de la encuesta y el instrumento de investigación fue el cuestionario con 30 preguntas tricotómicas.

Como resultado general se obtuvo que existe una correlación positiva media entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas.

Como conclusión más importante fue el resultado de la medición de esa relación, llegando a ser de 0.257 considerada positiva media, siendo el análisis cuantitativo en la evaluación crediticia el factor determinante para esta conclusión.

**Palabras clave:** Evaluación crediticia, Negocios por convenio, Agropecuario directo, Carta fianza, Crédito paralelo.

## ABSTRACT

This research work has as its central theme the relationship between credit evaluation and business credit in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas and its objective is to determine how the credit evaluation is related to the business credit of the Municipal Savings and Credit Fund Maynas, Huánuco Agency.

The scientific method has been followed, our research being of an applied type, a quantitative approach, a correlational descriptive level and a non-experimental design.

The content of this work is divided into five chapters. Chapter I contains the description of the problem and its formulation. In chapter II everything related to the theoretical framework has been treated, where other research works and the theoretical basis of the two variables under study are presented as background. Chapter III describes the methodology used in the investigation. In chapter IV the results are presented by means of statistical tables and graphs culminating in chapter V where the conclusions and recommendations are presented.

To collect the information, the survey technique was used and the research instrument was the questionnaire with 30 trichotomous questions.

As a general result, it was obtained that there is an average positive correlation between the credit evaluation and the business credit in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas.

The most important conclusion was the result of the measurement of this relationship, reaching 0.257 considered positive average, with the quantitative analysis in the credit evaluation being the determining factor for this conclusion.

**Keywords:** Credit evaluation, Business by agreement, Direct Farming, Letter of guarantee, Parallel credit.

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se trata la problemática que surge en la Caja Maynas que otorga créditos empresariales en diversas modalidades como: Mujer emprendedora, Negocios por convenio, Agropecuario directo, Carta fianza, Crédito paralelo, Mi activo, Credicash, Leasin y Microleasing, Crédito comercial. Como es sabido antes de otorgar el crédito se realiza una evaluación previa, lo que significa un análisis cuantitativo y cualitativo al cliente solicitante. La falta de un seguimiento al crédito otorgado propicia que le cliente le da otros usos distintos para lo que ha solicitado, esta actividad de seguimiento no es función del analista y tampoco está indicado como parte de la evaluación crediticia en los protocolos de la institución. Como consecuencia resulta que el crédito no lo puede cancelar o no quieren asumirlo como su responsabilidad porque lo solicitaron para un tercero que no puede pagarle en perjuicio de la entidad financiera que no puede recuperar esa deuda.

Este problema se ha formulado de la siguiente manera: ¿De qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco?

Nuestro trabajo se justifica porque va aportar conocimientos nuevos sobre la evaluación de los créditos otorgados y permitirán solucionar problemas al momento de la otorgar un crédito empresarial ayudara a mejorar y fortalecer las políticas de los créditos.

El objetivo que ha dirigido la investigación es determinar de qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el Crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Agencia Huánuco.

Esta investigación se ha enmarcado en la metodología de investigación científica siendo de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

Como fuentes de información se ha tenido en primer orden los analistas de la entidad financiera y luego la bibliografía consultada.



La principal limitación que se ha tenido ha sido la dificultad para entrevistarse con los analistas de la entidad debido a la cuarentena por la emergencia sanitaria la misma que se ha superado haciendo uso de los medios digitales.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Gavilá (sf), Financiera de España ha establecido un modelo de estimación de crédito para la compañía desde finales de los noventa y está ampliando su número y tipos con el objetivo final de poder aceptar garantías. Crédito concedido a cualquier empresa española. El objetivo de estas garantías es evitar que el banco central que proporciona los fondos sufra pérdidas que puedan afectar negativamente a su independencia financiera y, en última instancia, a su reputación. En este contexto, la reciente respuesta del sistema del euro a la crisis del Covid-19 es particularmente significativa, lo que implicará una respuesta muy rápida a la necesidad de ampliar el alcance del ICAS BE.

Según una investigación de Trejo (2016), México tiene diferentes tipos de carteras de préstamos. Préstamos Revolventes, préstamos personales y préstamos para vivienda. Los solicitantes de crédito y los clientes ya administrados por instituciones financieras en México cuentan con calificaciones o calificaciones para la fuente o aplicación del crédito y el comportamiento de la vida crediticia. La tecnología de calificación crediticia surge de la necesidad de identificar los riesgos del consumidor, y la segunda razón es minimizar la proporción de clientes morosos, por lo que los bancos o instituciones de crédito optimizarán sus carteras de inversión para lograr buenos y mejores negocios.

Según Pérez (2017), el crédito es la principal actividad de las cooperativas de ahorro y crédito, una buena gestión es fuente de excedentes (utilidades), pero si no se gestiona bien puede ocasionar pérdidas importantes. Las cooperativas de ahorro y crédito soportan diversos grados de riesgo crediticio al emitir préstamos. Es fundamental que los métodos de evaluación crediticia que utilicen sean precisos y fiables, y que puedan determinar el nivel de riesgo crediticio que soportan antes de aprobar o rechazar sus solicitudes de crédito pareja.

La Caja Maynas a través de sus colaboradores otorga créditos a sus clientes. Estos créditos son, los créditos empresariales dirigido a empresarios en diversas modalidades como: Mujer emprendedora, Negocios por convenio, Agropecuario directo, Carta fianza, Crédito paralelo, Mi activo, Credicash, Leasin y Microleasing, Crédito comercial.

Para otorgar un crédito por cualquiera de las modalidades se requiere que el cliente debe pasar por la evaluación crediticia, lo que significa un análisis cuantitativo y análisis cualitativo. En esta evaluación crediticia que lo realiza el analista de crédito como parte del análisis cuantitativo verifica si cuenta con propiedades registradas a su nombre, si tiene deudas judiciales pendientes, retrasos de pagos y antecedente crediticio negativo de él o de su cónyuge; en el análisis cualitativo se evalúa el nivel de ingresos, el nivel de adeudo con otras entidades, el nivel de gastos, el nivel de garantías otorgadas y la capacidad de pago del micro o mediano empresario que solicita este crédito para repotenciar el negocio y posteriormente pagar esta deuda a la entidad financiera en un periodo fijado que va desde 2 años hasta 5 años en caso de créditos hipotecarios, con bajos intereses y otros beneficios.

En este punto, en cuanto a la evaluación crediticia se refiere, el problema se evidencia por la falta de un seguimiento: primero en la colocación del crédito si bien el analista es el que constata la entrega del dinero no verifican el destino de este ya que muchas veces el cliente le da otros usos distintos para lo que ha solicitado, esta actividad de seguimiento no es función del analista y tampoco está indicado como parte de la evaluación crediticia en los protocolos de la institución.

Posteriormente se constata, que los clientes que recibieron el crédito empresarial, no lo pueden cancelar o no quieren asumirlo como su responsabilidad porque lo solicitaron para un tercero que no puede pagarlo, o lo solicitaron para otros fines no empresariales trayendo como consecuencia el impago de la deuda y la morosidad en perjuicio de la entidad financiera que no puede recuperar esa deuda por cobrar y por otro lado perjudicando al cliente que es reportado a una central de riesgo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿De qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera el análisis cuantitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021?
- ¿De qué manera el análisis cualitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021?
- ¿De qué manera el Otorgamiento del crédito solicitado se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar de qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el Crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Agencia Huánuco, 2021.

## **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar de qué manera el análisis cuantitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021.
- Determinar de qué manera el análisis cualitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021.
- Determinar de qué manera el otorgamiento del crédito solicitado se relaciona con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorros y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer y también aportar conocimientos sobre la evaluación de los créditos otorgados y el crédito empresarial, cuyos resultados permitirán solucionar problemas al momento de la otorgación de crédito a la población beneficiaria y también nos ayudara a mejorar y fortalecer las políticas de los créditos.

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Este trabajo se realizó porque existe la necesidad de mejorar el proceso de otorgamiento de créditos empresariales a los beneficiarios y también evitar la caída de cartera por parte del cliente cuando llega a caer a morosidad evitando el riesgo crediticio.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo el método científico y lo normado por el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco; los instrumentos serán validados a través de medios estadísticos que darán certeza y confiabilidad a los resultados que se obtendrán en el presente trabajo y podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La obtención de información ya que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencia Huánuco tiene un acceso reservado solo para los trabajadores de dicha entidad, sin embargo, se pidió un permiso al jefe de la agencia para poder recolectar información que se necesitará para la investigación del proyecto.

Debido a la situación sanitaria que estamos viviendo, una limitante muy significativa fue el impedimento para entrevistarnos físicamente con los

analistas. Esta limitación fue superada con las entrevistas vía zoom a cada uno de los analistas y en tiempos distintos.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Según los estudios realizados este proyecto de investigación es viable porque se contó con el permiso y apoyo del jefe de la agencia de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas Agencia Huánuco para que los analistas de crédito puedan brindarme información de la Evaluación Crediticia que se realiza a los clientes para el otorgamiento del crédito empresarial.

Se contó con equipos y programas para realizar reuniones virtuales por lo que será viable realizar las entrevistas virtualmente.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según un estudio de **Núñez (2017)**, en su tesis titula: *"Evaluación de la tecnología crediticia de las cooperativas de la ciudad de Quito Sección 3 y su impacto en los principales indicadores de riesgo financiero: incumplimiento, liquidez y solvencia"*, para obtener el grado de maestría en gestión de riesgos y finanzas, en la Universidad Andina Simón Bolívar, sostiene que el presente estudio tuvo como propósito es evaluar la tecnología crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito 3 de la ciudad de Quito y determinar su impacto en el riesgo criminal de los principales indicadores financieros, liquidez y solvencia. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, usando una muestra no probabilística de 12 cooperativas de ahorro y crédito. Que como resultado no hay evidencia de que la liquidez de la empresa dependa del tipo de tecnología crediticia utilizada, sino de otros factores, como la administración, la elección y las políticas de reasentamiento. Al analizar el incumplimiento de la cooperativa y correlacionarlo con la tecnología crediticia, es posible realizar una determinación estadística mediante análisis de varianza (ANOVA), mostrando así que el incumplimiento depende de una diferencia significativa en el tipo de metodología adoptada por la cooperativa. Para las cooperativas en Quito Parte 3, el incumplimiento se ve afectado por los métodos de colocación y recuperación de crédito, que están a favor de los métodos de banca pública (crédito colectivo) o cuando sea posible (aplicable a las cooperativas cerradas). Colocación con apoyo de sueldo y liquidación de empleados.

Finalmente, al analizar los métodos tradicionales de crédito mediante cierto tipo de garantías u otros métodos de verificación de referencia, en muchos casos la tasa de morosidad es mayor, lo que

demuestra que, por diferencias en los procedimientos, operaciones y políticas, se emite microcrédito. Son riesgos, no en todos los casos. La forma de verificación puede producir mejores resultados, pero la evidencia de este estudio es que este tipo de método produce una tasa de incumplimiento más alta.

Según **Ordoñez (2016)**, en su tesis titulada *“Evaluación de la cartera de Crédito Gonzanama, de la Ciudad de Gonzanama, periodo 2014-2015.propuesta de Mejoramiento”*, para optar el grado de contador público, en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, el presente estudio tuvo como objetivo analizar la Evaluación de la cartera de Crédito Gonzanama, de la Ciudad de Gonzanama, periodo 2014-2015.La investigación es de tipo método científico llegando a las siguientes conclusiones:

La cooperativa Gonzanamá no realiza periódicamente evaluaciones a la cartera de crédito por considerar no necesarias, siendo este un factor de gran importancia para conocer su comportamiento ya que este rubro representa la razón de ser de la institución y por ende asegurar su permanencia en el mercado brindando sus servicios a la comunidad, también califican como incobrables ya que se han otorgado sin el estudio adecuado sobre la capacidad de pago a largo plazo del socio y las garantías no corresponden al monto de los créditos concedidos por la institución, el nivel de morosidad aumento considerablemente resultado que se debe al deficiente estudio crediticio de sus socios, los procesos que realizan para la concesión y recuperación de la cartera de crédito no son adecuados y no corresponden a un procedimiento establecido y apropiado que brinden los resultados que la institución espera.

Según **Aguilar (2017)**, en su tesis titulada *“El crédito del sistema bancario destinado al sector productivo en el crecimiento económico de Bolivia 1999-2015”*, para optar el grado en la mención de economía financiera, en la Universidad Mayor de San Andrés, el presente estudio



Tuvo como objetivo fue analizar los efectos del crédito del sistema bancario destinado al sector productivo en el crecimiento económico de Bolivia. La investigación fue mediante el modelo econométrico, llegando a las siguientes conclusiones: En función al análisis efectuado se concluye que durante el periodo de estudio (1999 – 2015) existió una relación positiva entre el comportamiento del Crecimiento Económico boliviano y el desempeño del Crédito que destinan los Bancos al Sector Productivo.

A fines de 2015, la Cartera de Crédito estuvo Concentrada en cuatro actividades económicas (Comercio, Servicios Inmobiliarios, Industria Manufacturera y Construcción<sup>102</sup>), lo cual mostraría cierto riesgo ante cambios bruscos en las condiciones económicas.

Es preciso puntualizar que los Bancos ante esta situación redujeron las tasas cobradas para microcrédito y otros sectores productivos y de interés del gobierno, pero encarecieron las de consumo y de crédito hipotecario. De esta forma penalizó a los prestatarios que optaron por créditos no regulados y así también desincentivó los mismos. Igualmente fue una forma de financiar, parcialmente, los sectores regulados con los no regulados, procurando obtener una ganancia algo superior de los últimos. Esto, directamente hace que el Crédito de Consumo sea cada vez menos solicitado afectando a la economía en general puesto que las empresas han producido tanto que necesitan urgentemente quitar su stock, el cual no suele ser sencillo por la contra.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Según **Chipana (2018)**, en su tesis titulada *“Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia Yunguyo periodo 2015-2016”*. Para optar el Título profesional de Contador público, en la Universidad Nacional del Altiplano, sostiene que el presente estudio tuvo como objetivo determinar la evaluación de la gestión crediticia al momento de otorgar el crédito al socio solicitante. La investigación es de tipo método analítico deductivo, usando una muestra probabilística de 11

colaboradores de dicha institución financiera, llegando a las siguientes conclusiones, para otorgar préstamos no se realizan correctamente la evaluación crediticia, del 100% de los clientes, el 67,42% de los clientes cancelaron el pago dentro el periodo especificado, los incumplimientos de pago son causados por muchos factores como, incapacidad de pago, quiebra de la empresa o uso indebido del crédito, todo esto lleva a una mala calificación crediticia de los clientes. Los empleados de la financiera Credinka, no cumplen con el manual de políticas crediticias y procedimientos para el otorgamiento de préstamos, no cumplen con los estándares establecidos por la entidad, la mayoría otorgan créditos sin realizar la visita INSITU que es la verificación del domicilio del cliente de la empresa antes de la concesión del crédito. La financiera Credinka brinda la mayoría de los prestamos rurales, por lo tanto, muchos clientes en áreas rurales no cuentan con todas las condiciones requeridas para otorgarles un préstamo, por lo tanto, los líderes empresariales otorgan préstamos con una sola firma o con requisitos sin valor legal para no medir los riesgos según el monto de crédito otorgado al cliente y su capacidad de endeudamiento.

Según **Estrada y Gutierrez (2017)**, en su tesis titulada *“Proceso de Evaluación de Créditos y su Influencia en la Morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016”*. Para optar el título de contador público, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la evaluación de créditos y verificar la influencia en la morosidad de los clientes. La investigación es de tipo descriptivo no experimental – transversal, usando una muestra no probabilística de 12 asesores de crédito, finalmente llegando a concluir que se ha determinado y verificado que la evaluación crediticia invalida realizada por la consultora ha afectado seriamente el comportamiento de incumplimiento esto se debe a la existencia de consultores de crédito que carecen de capacidad de cobranza y deben seguir ignorando solo para obtener préstamos benéficos.

El análisis de los factores crediticios es principalmente ineficiente cuando el consultor de crédito no evalúa completamente los factores cualitativos, estos se refieren principalmente a la evaluación insuficiente de la prioridad de la inversión del cliente y la evaluación de los clientes recurrentes es cuantitativa esto se refiere a la evaluación de estados financieros análisis no valido, en cuanto a la conducta de morosidad de los clientes en el año 2016, el mes creció por factores internos, que son fallas administrativas provocadas por las propias empresas o instituciones, así como por los propios asesores crediticios por la evaluación crediticia incorrecta, y factores externos pertenecientes a los acreedores que se originan en el momento no pagan y por tanto provocan el problema de impago.

Según **Pardo (2019)**, en su tesis titulada *“el crédito empresarial y sus efectos en la rentabilidad y la calidad de inversión de las empresas de turismo en el distrito de Ayacucho, 2017”*. Para optar el título de contador público, en la Universidad Católica los Ángeles – Chimbote, el presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona el crédito empresarial en la rentabilidad y la calidad de inversión de las empresas de turismo en el distrito de Ayacucho, 2017. La investigación fue cuantitativa y correlacional, con diseño no experimental transversal, usando una muestra no probabilística de 30 empresarios del sector turismo de la región Ayacucho, finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto al crédito empresarial incide en la rentabilidad el 73% de los encuestados consideran que el crédito empresarial incide en la rentabilidad de las empresas de turismo, y el 27% de los encuestados consideran que el crédito empresarial no incide en la rentabilidad de las empresas de turismo estos resultados coinciden con los encontrados por Mellizo (2018) y Rojas (2017) que en la ciudad de Ayacucho, se requiere la mayor inversión; que genere una relación significativa entre la inversión influencia en la rentabilidad de las agencias de viaje y turismo en el distrito de Ayacucho. El crédito

empresarial incide en la rentabilidad porque sin el crédito los empresarios no pueden mejorar su rentabilidad.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Según **Carrillo (2017)**, en su tesis titulada *“Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito de Tingo María”*. Para optar el título de Contador público, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Sostiene el presente estudio tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la evaluación crediticia y analizar la morosidad de los créditos de la microempresa Tingo María. La investigación es de tipo descriptivo aplicativo, usando una muestra no probabilística de 15 analistas de crédito, por lo cual se llegó a las siguientes conclusiones, el incumplimiento crediticio están influenciados no solo por factores macroeconómicos sino también microeconómicos, por lo tanto la sensibilidad de la morosidad depende del tamaño de la institución. Ante la insuficiencia de los ratios financieros los analistas de crédito aplican sus criterios especialmente cuando se trata de Mypes que no cuentan con estados financieros completos, para ello se deben evaluar variables cualitativas, como el informe de visita del vendedor que indicara la relación entre la información obtenida por el agente comercial sobre las ventas estimadas de la empresa y el poder adquisitivo que podría tener en el futuro, estos hallazgos ratifican nuestro análisis que consiste en la importancia del análisis cuantitativo y cualitativo para disminuir las probabilidades del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad.

Según **Gómez (2017)**, en su tesis titulada: *“Evaluación Crediticia y la morosidad de Créditos Comerciales de Financiera Confianza S.A.A-Huánuco2017 ”*, para optar el título de Contador Público, en la Universidad Privada de Huánuco, el objetivo del estudio fue determinar la evaluación crediticia e investigar la morosidad de créditos en la financiera confianza. La investigación es de tipo descriptiva, usando una muestra no probabilística de 9 analistas de crédito, llegando a las

conclusiones que en este trabajo se describe la calificación crediticia de la quiebra de crédito comercial de financiera confianza S.A.A, al describir el análisis cualitativo, es posible verificar como los clientes potenciales afecta la delincuencia, porque es importante comprender las cualidades morales, que se reflejan en su carácter personal buena reputación, reputación pública o privada. Se encuentra que los analistas de crédito no creen que la información proporcionada por las agencias de informes crediticios sea esencial para aceptar o rechazar préstamos, se encontró que el análisis cuantitativo influye en el incumplimiento a través de preguntas que fueron elaboradas para los analistas de crédito con respecto a la capacidad de pago que tienen al momento de solicitar en crédito, encontramos que la asignación de crédito afecta la mora del crédito comercial, esto se debe a las respuestas que podemos recolectar en la aplicación de la encuesta, y considerando el marco teórico de la encuesta uno de los principales problemas es que si los analistas monitorean el crédito otorgado dicen que no están monitoreando el dinero pagado a los clientes por lo que este proceso es muy importante para evaluar el crédito.

Según **Campos , Castañeda e Inga (2017)** en su tesis titulada *“La Morosidad Crediticia y su Influencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A Periodo 2016”*. Para optar el título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, sostiene que el presente estudio tuvo como objetivo analizar la morosidad crediticia y la influencia en la rentabilidad de la caja. La investigación es de tipo descriptiva explicativa, usando una muestra no probabilística de 56 trabajadores, finalmente se llegó a los siguientes resultados, el grado de influencia de los préstamos directos a los usuarios es fundamental para la calidad de la cartera de ahorro y crédito Huancayo, el riesgo crediticio tiene un impacto directo en el logro de las metas de ahorro y crédito, incluyendo el riesgo de crédito como posible pérdida en que pueda incurrir un agente comercial en materia económico financiera por incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a los contrapartes relacionadas, teniendo

esto en cuenta, toda empresa tiene como objetivo obtener beneficios para sus propietarios. Los préstamos a microempresas a bajo interés tienen un afecto positivo en el nivel de utilidades del fondo municipal de ahorro y crédito Huancayo, en términos económicos se dice que incluso a bajo costo la demanda será mayor por lo que esta teoría ha sido contrastada por especialistas en esta ciencia y una vez más esta investigación demuestra en esta ciencia y una vez más esta investigación demuestra este argumento porque más de la demanda los trabajadores de caja Huancayo dijeron estar de acuerdo en que los préstamos a tasa baja influyen y también nos dejaron claro que influyeron positivamente.

Según **Bello (2018)**, en su tesis titulada *“influencia del crédito financiero en el desarrollo de las MYPES del sector construcción en el distrito de Huánuco 2018”*. Para optar el título Profesional de Contador Público, en la Universidad de Huánuco, sostiene que el presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera el crédito financiero influye en el desarrollo de las MYPES del sector construcción en el distrito de Huánuco 2018. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cualitativo y nivel descriptivo, usando una muestra no probabilística de 20 empresas – MYPE del sector construcción del distrito Huánuco, finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Se determina según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, que el crédito financiero ha influenciado considerablemente en un 90% respecto a la inversión del crédito en el desarrollo de las Mypes del sector construcción en el distrito de Huánuco, debido a que el crédito que han obtenido les ha permitido financiar su negocio, de esta manera mejorando su nivel de venta en un 70% impulsando su crecimiento.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LA EVALUACIÓN CREDITICIA**

Según Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A, (2017), el objetivo fundamental de la evaluación crediticia es conocer la

capacidad y voluntad de pago del cliente y a la vez conocer sus antecedentes crediticios.

Para realizar la evaluación se realizará una visita de verificación in situ en la unidad económica y familiar del candidato.

La evaluación puede estar respaldada por los siguientes documentos elaborados por el asesor comercial: balance, cuenta de resultados, flujo de caja proyectado, indicadores y propuesta de crédito.

Si se requiere la participación de un cogarante, se requiere la calificación del Asesor (valoración favorable de la capacidad de pago y las garantías ofrecidas por el garante).

En ningún caso se aceptarán avales o avales que tengan créditos legales en la Caja o en el sistema financiero.

Según la revista "La Hora" (2020), el puntaje crediticio ayuda a las financieras a calificar la capacidad de pago de los clientes y conocer su compromiso con otras deudas. Con estos datos las financieras conocerán el límite de créditos que establecerán.

### **Metodología de la evaluación crediticia**

Según Vergara (2018), la actividad central del sistema financiero es la intermediación financiera, siendo esta que identifica al giro del negocio le otorga el mayor beneficio (intereses ganados) y a la vez le confronta con los mayores riesgos. Las entidades crediticias permiten canalizar la economía hacia la inversión y a través de esta influencia contribuyen al crecimiento económico.

Por lo general, la palabra riesgo tiene una connotación de inseguridad: algo que debemos evitar. En este contexto, el banco ciertamente asume que los riesgos asociados a la intermediación financiera se gestionan de tal forma que hasta ahora se ha alcanzado un nivel de rentabilidad que lleva a la aparición de la osadía de los socios.

Principalmente, los agentes económicos adoptan perfiles de peligrosidad desfavorables, para lo cual las operaciones con el objetivo de reducir, transferir y / o mitigar los peligros han llevado a los bancos a rechazar las operaciones que no ofrecían garantías completas, la actualización de la administración de Riesgo de Crédito establece el propósito de Gestión del riesgo de crédito para lograr una productividad constante con un grado de presunta pérdida esperada, comprometiendo parte de su propio capital de acuerdo con la normativa. Esto significa que una operación de crédito con mayor posibilidad de incumplimiento no necesariamente tiene que ser una mala operación, debe producir una mayor productividad que compense el riesgo crediticio asumido.

En este sentido, para administrar adecuadamente una cartera crediticia y realizar una adecuada asignación de recursos, las entidades financieras consideran necesario medir el riesgo crediticio, utilizando diferentes enfoques y metodologías desarrolladas en esta área.

La evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- **Análisis cualitativo:** Según Vergara (2018), el análisis cualitativo se utiliza para evaluar el comportamiento de pago de los clientes. Este tipo de análisis se utiliza generalmente en diversos campos, desde la investigación social y científica hasta la fabricación de objetos. Este tipo de análisis está dirigido a medir todo lo relacionado con la calidad del objeto, (una persona, una organización, etc.)

Según Toro (s.f.), el método cualitativo busca la medición de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual, pertinente al problema analizado, una serie de preguntas que expresan relaciones expresadas entre las variables formuladas en forma deductiva.

Según (Blasco & Pérez, 2007) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como



sucede, sacando y interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

- **Historial de crédito:** Este es un informe de una empresa especializada que detalla el historial de pagos e incumplimiento de una persona. Los bancos lo utilizan para evaluar la solvencia y solvencia de un solicitante de préstamo. Y por eso es crucial en la vida de una persona ya que puede abrir las puertas de un préstamo o, por el contrario, recortar ese medio de recaudación de dinero de una entidad financiera.
- **Análisis cuantitativo:**

Según Vergara (2018), permite analizar la solvencia del cliente. El objetivo del análisis cuantitativo es utilizar métodos matemáticos y estadísticos para evaluar una inversión. De esta forma, se pueden predecir o explicar diversas variables económicas.

Según Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Según Cáceres (1996), se centra fundamental en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.
- **Capacidad de pago:** es un índice que mide el riesgo de que un cliente incumpla con el pago de deuda.
- **Destino de crédito:** Nos permite identificar el destino del préstamo y minimizar el riesgo crediticio de la probable desviación de recursos hacia actividades distintas a las especificadas en la evaluación.
- **Otorgamiento de crédito:**

Según Group (s.f.), es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar

la generación de un cartera sana. Los modelos de scoring y rating son las herramientas fundamentales que nos permiten medir el riesgo que asumimos y fijar los niveles admisibles.

Según Cobranzas (s.f.), el otorgar créditos sin una debida organización, es causa de serios problemas orgánicos y financieros, sobre todo en pequeñas empresas industriales o en comercios al por mayor y menor, sumando a ello la escasa divulgación del conocimiento y técnicas de créditos y cobros y la escasa o casi nula capacitación y adiestramiento del personal dedicado a esta actividad.

Según Conexionesan (2016), para este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera, además deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección.



Fuente: sitio web Metodología de la evaluación crediticia, 2018.

### **Capacidad de pago**

Según Coll (2020), la capacidad de pago es un indicador que intenta medir la probabilidad de que una persona o entidad incumpla sus obligaciones financieras con un acreedor.

La capacidad de pago es la probabilidad existente de que una empresa o un individuo no pague sus deudas con uno o más acreedores. Esta magnitud se utiliza como indicador que intenta medir la solvencia de la empresa en relación a sus deudas, permitiéndole tomar decisiones en las relaciones de deuda con los distintos acreedores.

Según Salazar (2016), la capacidad de pago o endeudamiento es un indicador que podemos utilizar para determinar la probabilidad de que cumplamos con nuestras obligaciones financieras. Este indicador es utilizado por las empresas financieras como parte del procedimiento para obtener un préstamo. Esto significa que antes de que una empresa apruebe un préstamo, primero evalúa si podemos responder a esta obligación; de lo contrario, el préstamo será denegado.

### **Sistema financiero peruano**

Según Ayala (2005), el sistema financiero está integrado por todas las instituciones bancarias y financieras, así como por otras entidades debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y que están activas para la captación de recursos financieros y la colocación de préstamos.

Según el Instituto Económico Peruano (2013), el sistema financiero incluye todas las instituciones, intermediarios y mercados donde los ahorros fluyen hacia deuda (o inversión). En el mercado financiero se dan dos mecanismos para las transferencias de recursos: financiamiento directo e indirecto. Para el financiamiento indirecto, debe haber un intermediario financiero que los convierta en activo financiero indirecto.

El mercado donde se oferta valores a largo plazo (mayores a un año) se llama mercado de capitales. El mercado donde se oferta valores cuyo plazo son menores a un año se llama mercado monetario;

estos mercados necesitan de la presencia de entidades supervisoras para que regulen todas sus transacciones.

### **Intermediación financiera**

Según Coll (2020), es el proceso mediante el cual, un agente, se encarga de conectar a ahorradores e inversores, de tal forma que el inversor genere rendimientos, mientras que el gestor atrae un mayor capital.

La intermediación financiera es, por tanto, un proceso en el que dos partes interesadas, a través de un agente o un intermediario financiero, vinculan sus intereses. El trabajo del intermediario financiero es encontrar personas que estén buscando opciones para invertir y ponerlas en contacto con el gerente. De esta forma, respetando lo exigido y, por tanto, cobrando una comisión que variará en función del monto invertido, así como de los plazos y demás factores que podamos citar.

### **Riesgo crediticio**

Según Axesor (2019), según el reglamento de la SBS n ° 272-2017, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el peligro es "la probabilidad de que ocurran eventos que impacten de manera negativa en las metas del comercio" o su situación financiera.

Los peligros tienen la posibilidad de tener diversos inicios, internos o externos, que tienen la posibilidad de agrupar en diferentes categorías. En esta variedad de tipologías, se menciona el peligro de crédito como "la probabilidad de pérdidas por inviabilidad o renuencia de deudores, emisores, contrapartes o terceros forzados a llevar a cabo con sus obligaciones contractuales".

Según Rayo (2015), el impacto en la contabilización de resultados y / o patrimonio de una entidad de crédito que tiene posiciones activas en prestatarios sin solvencia ni patrimonio.

Se trata de préstamos y otros compromisos dentro y fuera del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores.

### **Tipos de riesgos crediticios**

1. Riesgo de incumplimiento: riesgo de que el prestatario no realice los pagos de intereses y / o principal del préstamo en la fecha establecida.
2. Riesgo de crédito individual (también llamado riesgo de solvencia): exposiciones significativas con un solo deudor.
3. Riesgo de cartera (o riesgo de cartera): riesgo inherente a la composición global de la cartera de crédito derivado de aspectos como: concentración de la misma en un determinado sector económico, regiones geográficas o tener grupos de crédito vulnerables a los mismos factores económicos, etc.
4. Riesgos de calificación: riesgo derivado de que el prestatario o emisor cambie o deteriore su calidad crediticia durante un período determinado.

### **La evaluación crediticia en la Caja Maynas**

Es una cifra de tres dígitos que les sirve a los acreedores para evaluar la solvencia crediticia de los posibles acreedores y para saber cómo se desenvuelven con el pago de sus deudas. Con esa información los acreedores determinarán si otorgan el préstamo, las tasas de interés que cobrarán y el límite de crédito que fijarán. Las calificaciones crediticias también son determinantes a la hora de solicitar un préstamo para un automóvil o vivienda e incluso influye cuando se postula a un trabajo.

#### **2.2.2. EL CRÉDITO EMPRESARIAL**

Según Banco Fassil (2021), “es un préstamo que tiene como objetivo financiar capital de trabajo, capital de trabajo o capital de inversión para la compra de bienes, acciones u otros relacionados con su actividad económica”.

Según Puppio (2018), los créditos empresariales: son préstamos directos o condicionados, incluidos los préstamos puente y los intereses entregados a sociedades o personas naturales que desarrollan una actividad comercial; también incluye los créditos entregados a otras entidades financieras; transacciones de factoring y leasing; fideicomisarios y créditos otorgados a entidades públicas.

Según Caja Sullana (2015), se trata de un préstamo en moneda natural o extranjera para personas naturales o jurídicas, que tiene como finalidad financiar actividades productivas comerciales urbanas y rurales, comercialización de bienes y prestación de servicios.

#### **Beneficios:**

- **Agilidad.-** se trata de realizar el trámite de evaluación en brevedad posible.
- **Flexibilidad.-** se trata de combinar los mejores precios y condiciones.
- **Comodidad.-** existen varios puntos para el pago de las cuotas de amortización.
- **Exclusividad.-** el trato al cliente es directo y personalizado.

#### **Características:**

- **Destino:** este tipo de crédito está destinado a financiar inversiones o necesidades de capital operativo para su actividad económica u otras actividades generadoras de ingresos.
- **Moneda:** Nacional y en dólares
- **Tasas de Interés:** accesible para las MYPES
- **Monto del crédito:** Desde un monto mínimo de S/ 500.00 hasta S/ 100,000.00
- **Garantía:** se requiere el documento de un bien mueble o inmueble.
- **Seguros:** Desgravamen y seguro de la garantía.

## **El crédito**

Según Carpeta Pedagógica (2020), “el término crédito se deriva del latín "Credere", que significa "creer", "confiar". Los préstamos son importantes porque aumentan el consumo familiar y permiten una mayor producción”.

Según Montes (2015), un préstamo es la relación entre el acreedor y el deudor. Donde el acreedor otorga una cantidad de dinero al deudor con cargo a devolverlo con intereses.

Según algunos economistas, el crédito es el cambio del dinero del presente al dinero del futuro. Crédito significa confianza, por lo tanto es un préstamo obligado de devolver por parte de deudor.

En el caso de que el deudor no pudiera cumplir con el préstamo otorgado, el obligante tiene derecho a emprender acciones legales (ver insolvencia).

**Elementos del crédito.** - Carpeta Pedagógica (2020), “los elementos del préstamo del fideicomiso (del acreedor al deudor para pagar el préstamo), la promesa de pago (obligación del deudor), el tiempo (plazos), el bien (el objeto y el dinero generan una contraprestación futura)”.

## **Colocación de crédito**

Según Generamas (2021), el crédito se refiere al otorgamiento de préstamos monetarios que son otorgados por un banco o institución financiera a un cliente, que puede ser una persona, una empresa u organización, y que este último está obligado a pagar una sola pago o pagos múltiples con intereses adicionales o intereses de colocación y comisiones.

Las tasas de interés asociadas son más altas a plazos fijos, ya que el banco no tiene dinero para vender sin restricción en el plazo pactado.

El préstamo de dinero tiene un límite determinado y por un tiempo determinado.

La finalidad del préstamo es conseguir dinero debido a la falta de liquidez que se necesita en ese momento para cubrir gastos normales o extraordinarios.

### **Destino del crédito**

Según Financlick, (2020), este aspecto es de mucha atención; conocer el destino de los fondos a la hora de solicitar financiación, por lo que este es uno de las más importantes razones para que la entidad financiera pueda atender o rechazar la solicitud.

Debe haber coherencia entre la solicitud de crédito y el giro del negocio del solicitante, sin este requisito será improcedente atender la solicitud. Se entiende que, al desconocer el destino del crédito es casi seguro que la empresa financia pérdidas comerciales.

### **Recuperación de crédito**

Según Kutxa Car Loans (2018), “la acción del cobro del crédito tiene por objetivo recuperar el préstamo cuando el cliente no cumple con pagarlo; esta acción se realiza antes de iniciar el cobro por la vía judicial o siguiendo la ruta legal”.

### **Modalidad de créditos empresariales en la Caja Maynas**

Los créditos empresariales en la Caja Maynas tienen las siguientes modalidades:

- Mujer emprendedora: Dirigida, principalmente a clientes, con actividades comerciales de comercio, servicios o producción, con el fin de incrementar su capital de trabajo o mejorar las infraestructuras que les permitan mejorar su competitividad y reducir sus costos.
- Agricultura directa: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas (empresas, asociaciones, comités de usuarios) para



financiar capital de trabajo para actividades agrícolas, acuícolas, apícolas o para la comercialización de la producción.

- Carta fianza: se trata de un crédito indirecto certificado en un documento de garantía; que CAJA MAYNAS concede a solicitud o solicitud de su Cliente (personas físicas o jurídicas), acompañándolos en el cumplimiento de obligaciones adquiridas ante un tercero (Acreedor o Beneficiario) por determinados conceptos.
- Crédito Paralelo: Un crédito de suma global otorgado a los clientes de CAJA MAYNAS para aprovechar un aumento en la demanda resultante de una celebración, oportunidad de negocio o evento especial.
- Mi activo: Créditos comerciales para la compra, rehabilitación, construcción de inmuebles o locales comerciales, así como la compra de equipos, máquinas, vehículos y otros necesarios para la actividad económica comercial del cliente.
- Credicash: Créditos otorgados a personas físicas y jurídicas para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.
- Leasin y Microleasing: Producto destinado a todas las personas jurídicas y físicas que tienen un negocio, que desean adquirir un bien o una máquina o equipo que su negocio necesita para seguir desarrollándose.
- Crédito comercial: Créditos para clientes no personales, medianas empresas, grandes empresas y negocios.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. Ahorros.** - se define como la diferencia entre la renta disponible y el consumo de una persona, una empresa, etc. (Banco de la República de Colombia, 2017)
- 2. Análisis.** - Es el estudio en profundidad de un fenómeno para conocer su origen causas y consecuencias. (Definición de concepto, 2011).

3. **Beneficios** – Se refiere a un bien que es dado o recibido y que trae un resultado positivo por lo tanto favorece a uno o más individuos. (Yirda, 2021)
4. **Caja.** - El campo de contabilidad que se utiliza para designar la parte de la cuenta en la que se registran los registros de efectivo o cheques o valores que representan cantidades de dinero, así como los gastos de efectivo o cheques. Su propósito es organizar la entrada y salida de dinero. (DeConceptos.com, 2021)
5. **Calidad.**- se vincula con el valor y la satisfacción del cliente, contrariamente, numerosos especialistas y organizaciones, indican que la calidad precede a la satisfacción. (Armstrong, 2013)
6. **Capacidad.** - Se define como el conglomerado de habilidades que una persona necesita cuando va a realizar una actividad específica. (Duarte, 2008).
7. **Crédito** - Es la transacción financiera donde el acreedor otorga recursos al deudor y este asume el compromiso de devolverlo con sus respectivos intereses. (Wikipedia, 2017).
8. **Economía.** - Es la ciencia encargada de estudiar la satisfacción de las necesidades humanas a través de bienes que, al ser escasos, tienen usos alternativos. “Esto es lo que se llama la definición subjetiva o marginal de la economía. (Lionel Robbins, 2012)
9. **Eficiencia.** - se relaciona con los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Se trata de lograr los objetivos con la mínima cantidad de recursos en contextos complicados. (Thompson, 2008)
10. **Evaluación.**- proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objetivo determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (Shinkfield, 1987)
11. **Financiera.**- es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios, también son series de actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya sea entre individuos, empresas, o bien con estados y sin

dudas es una de las ramas de la economía más importante en todo el mundo. (Ucha, 2013)

- 12. Garantía.** – Es la operación que permite respaldar al deudor para que cumpla con sus obligaciones financieras y de esta manera proteger al acreedor. Representa la obligación del deudor con el acreedor quedando obligado a proteger los derechos de la parte afectada en caso de incumplimiento de contrato o inconveniente en un intento de minimizar el daño. (Roldán, 2017)
- 13. Gestión.** - se refiere a la acción y las consecuencias de administrar o gestionar algo. En este sentido, hay que decir que administrar es implementar procedimientos que permitan realizar una operación comercial o cualquier deseo. Gestionar, en cambio, engloba las ideas de gobernar, organizar para dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Pérez Porto y Merino, 2008)
- 14. Investigación.**- es la búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad. Es una fase especializada de la metodología científica. (Torres, 1993)
- 15. Liquidez.**- se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Gitman, 2000)
- 16. Pago.**- es el acto de entregar una cantidad de dinero para saldar una deuda pendiente o para compensar un bien o servicio que hemos recibido. (Gonzales, s.f.)
- 17. Presupuesto.**- es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlas, de igual forma, este autor indica que es una estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. (Burbano, 2005)
- 18. Tiempo.**- proviene de la palabra del latín tempus, y se define como la duración de las cosas que se encuentran sujetas al cambio. Sin

embargo su significado varía según la disciplina que lo aborda.  
(Raffino, 2020)

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La evaluación crediticia se relaciona significativamente con el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y créditos Maynas, Agencia Huánuco, 2021.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

**He1:** El análisis cuantitativo al cliente se relaciona significativamente en el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Agencia Huánuco, 2021.

**He2:** El análisis cualitativo al cliente se relaciona significativamente en el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, agencia Huánuco, 2021.

**He3:** El Otorgamiento del crédito se relaciona significativamente en el crédito empresarial de la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Agencia Huánuco, 2021.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

X= Evaluación crediticia

#### **Dimensiones**

- Análisis cuantitativo al cliente
- Análisis cualitativo al cliente
- Otorgamiento del crédito

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Y= Crédito empresarial

### **Dimensiones**

- Colocación de crédito
- Destino de crédito
- Recuperación de crédito

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS/ITEMS
<b>Evaluación crediticia</b>	Análisis cuantitativo al cliente	Nivel de ingresos	1. ¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?
		Nivel de adeudo	2. ¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?
		Nivel de gastos	3. ¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?
		Cantidad de garantías	4. ¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?
		Capacidad de pago	5. ¿Se otorgan créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?
	Análisis cualitativo al cliente	Propiedades registradas	6. ¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?
		Grado de influencia familiar	7. ¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?
		Deudor judicial	8. ¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?
		Nivel de atrasos en sus pagos	9. ¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?
	Otorgamiento del crédito	Antecedente crediticio	10. ¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?
		Objeto de solicitud	11. ¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?
		Nivel de riesgo	12. ¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?
		Plazos de trámite	13. ¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?
		Seguimiento del crédito	14. ¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?
		Grado de exigencia a falta de pago	15. ¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?
<b>Crédito empresarial</b>	Colocación de crédito	Tipos de negocios	16. ¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?
		Nivel de uso de indicadores financieros	17. ¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?
		Calidad de información financiera	18. ¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?
		Situación financiera	19. ¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?
	Destino del crédito	Mitigación de riesgos	20. ¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?
		Adquisición de activo fijo	21. ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para compra de activo fijo?
		Adquisición de activo corriente	22. ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para invertir en activo corriente?
		Nivel de liquidez	23. ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?
		Ampliación de infraestructura familiar	24. ¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?
	Recuperación de crédito	Otros gastos	25. ¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina el crédito empresarial a otros gastos?
		Nivel de cumplimiento	26. ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?
		Comportamiento del pago del cliente	27. ¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?
		Gestión de comunicación	28. ¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?
		Nivel de deudas vencidas	29. ¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas?
		Nivel de clientes gestionados	30. ¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Maldonado (2015), la investigación aplicada busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren; toda investigación aplicada requiere de un marco teórico, sin embargo al investigador le interesa las consecuencias prácticas.

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada porque es necesario tener un marco teórico y es de nuestro interés los resultados prácticos.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Según García (1993), el enfoque cuantitativo aplica el recojo de información para demostrar la hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos, para estructurar modelo de comportamiento y comprobar teorías.

Este trabajo de investigación recopiló datos digitales y los tratará estadísticamente, por lo que el enfoque es cuantitativo.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

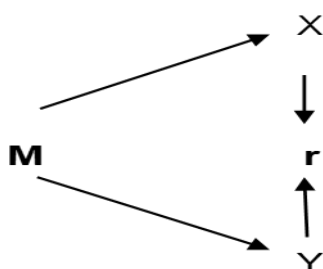
Según Maldonado (2015), el nivel descriptivo, describe fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y estimar parámetros.

Nivel correlacional busca demostrar dependencia probabilística entre eventos.

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional porque se va a describir las dos variables y se va a medir la relación entre ambos.

### 3.1.3. DISEÑO

Según García (1993), “la presente investigación es un diseño no experimental, ya que se realizó sin la manipulación de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su entorno natural para luego ser debidamente analizados”.



Donde:

**X**=evaluación crediticia

**Y**=crédito empresarial

**M**=muestra

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Según García (1993), población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para nuestro trabajo la población está constituida por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencia Huánuco que son un total de 28 trabajadores.

#### Distribución de la población

NIVEL	CANTIDAD
Jefe territorial	01
Jefe de agencia	01
Jefe de plataforma	01
Auxiliar de créditos	01
Personal de riesgos	01
Coordinadores de crédito	02
Personal de recuperación	02



Personal administrativo	01
Personal de digitadora	01
Personal de plataforma	04
Analistas	13
Total	28

*Fuente: Caja Municipal de Crédito y Ahorro Maynas agencia Huánuco 2021*  
*Elaboración: propia*

### 3.2.2. MUESTRA

Según Castiglia (2000), los criterios de inclusión están dados por el conjunto de características principales relacionadas con el problema que se investiga. Los criterios de exclusión están dada por el conjunto de características que impiden su participación por ciertas condiciones preestablecidas.

Para la presente investigación los criterios de inclusión y exclusión que se han tomado en cuenta son los siguientes:

#### **Criterio de inclusión:**

- Trabajadores de la Caja Maynas seleccionados como analistas.
- Estudios superiores en contabilidad administración o economía.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores de la Caja Maynas no seleccionados como analistas.
- Los 13 analistas que son la muestra para nuestro estudio están distribuidos de la siguiente manera:

#### **Zona de distribución**

ZONA	NUMERO DE ANALISTAS
Huánuco	4
Amarilis	4
Pillco Marca	3
Otras Zonas	2
Total	13

*Fuente: Caja Municipal de crédito y ahorro Maynas agencia Huánuco 2021*  
*Elaboración: propia*

### **3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el proceso de investigación de recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

#### **3.3.1. TÉCNICAS**

##### **La encuesta:**

Según García (1993), "Esta tecnología utiliza un procedimiento de investigación estandarizado mediante el cual se pueden recolectar y analizar una serie de datos a partir de muestras de casos que representan una población más amplia o el universo entero. Características". Para este proyecto de investigación, se utilizará una encuesta escrita a analistas de crédito de Huánuco 2021, una agencia municipal de ahorro y crédito de Maynas.

##### **El análisis documental**

Según García (1993), el análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un sub producto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que necesita información. Se requiere que el documentalista realice un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlos.

Para la presente investigación se va requerir los documentos que forman parte de la carpeta de crédito de los clientes los mismos que lo procesan los analistas.

#### **3.3.2. Instrumentos**

##### **El cuestionario:**

Según García (1993), el cuestionario contiene una serie de preguntas, generalmente de varios tipos. Estas son elaboradas de manera sistemática y muy cuidadosa, involucrando hechos y aspectos de interés en la investigación o evaluación, y pueden ser superada, se aplica en diversas formas, destacando la gestión de grupos o enviándolos por correo.

##### **Ficha de contenido:**

Según García (1993), También llamado ficha de trabajo, es uno de los instrumentos de investigación documental más usados en la investigación. Para cada carpeta se va aperturar una ficha donde conste la siguiente información:

- Tipo de crédito
- Fecha de otorgamiento de crédito
- Fecha de cancelación
- Resumen

#### **3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Concluido con en el recojo de información, selección, ordenamiento de datos, tabulación de datos, procesamiento de datos y análisis de resultados. Para procesar esta información utilizamos el programa SPSS, que brinda cuadros estadísticos y gráficos (estadística descriptiva), WORD que se utilizó para redactar resultados e información, EXCEL que se utilizó para poder elaborar cuadros y cualquier tipo de cálculo. Todo esto se utilizó para poder demostrar los resultados encontrados en la presente investigación con respecto a la evaluación crediticia y el crédito empresarial.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### Validación y grado de confiabilidad de los instrumentos

##### Validación del instrumento

##### Opinión de expertos

La validez de los instrumentos se logró mediante juicio de expertos de profesionales donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación de estudio, determinándose que el instrumento posee validez de estructura y contenido.

<b>Evaluador Experto</b>	<b>Grado Académico e Institucional donde labora</b>	<b>Valoración de Encuesta</b>
Maynas Bashi, Jack Paul	Lic. En administración Coordinador Caja Maynas	17
Lastra Loarte, Lelis	C.P.C Estudio contable	17
Fernández Cárdenas, Fabián	Lic. Lengua y literatura	17
<b>PROMEDIO DE LA PONDERACIÓN</b>		17

Como el valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 17 en el cuadro anterior entre los expertos afirman que el presente instrumentos es aceptable porque se encuentra entre la escala de excelente teniendo como valores considerados de 16 – 20 puntos en el instrumento evaluado, aceptando la propuesta de experimentación.

##### Grado de confiabilidad del instrumento

Para verificar la confiabilidad de la encuesta, se aplicó a un grupo de 10 trabajadores de la Caja Cuzco, llamado piloto y los resultados presentamos en el siguiente cuadro:

Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos llamado piloto, a la Municipalidad Provincial de Ambo.

LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y EL CRÉDITO EMPRESARIAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS, AGENCIA HUÁNUCO 2021																																	
ITEMS																																	
N°	Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3					Dimensión 4					Dimensión 5					Dimensión 6							
	Análisis cuantitativo al cliente					Análisis cualitativo al cliente					Otorgamiento del crédito					Colocación de crédito					Destino del crédito					Recuperación del crédito							
P1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
P2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
P3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3		
P4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3		
P5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
P6	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
P7	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
P8	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3		
P9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3		
P10	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3		

Los resultados obtenidos con el programa SPSS se tienen en el cuadro anterior en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de: ALFA – CRONBACH. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia del instrumento aplicado y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo. La ecuación es:

$$\alpha = \frac{N p}{1 + p (N - 1)}$$

N= número de ítems

p= promedio de las correlaciones entre los ítems

α= coeficiente de confiabilidad

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N
	de elementos
.878	30

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación, hallamos el siguiente resultado:

$$\alpha = .878$$

#### **Interpretación:**

El resultado obtenido es de 0.878 este valor supera al límite de coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio

#### **4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS**

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre: La evaluación crediticia y la el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021

#### **Resultados de la encuesta:**

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la caja cuzco, la muestra de estudio de la Institución de donde se extrajo de la información, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

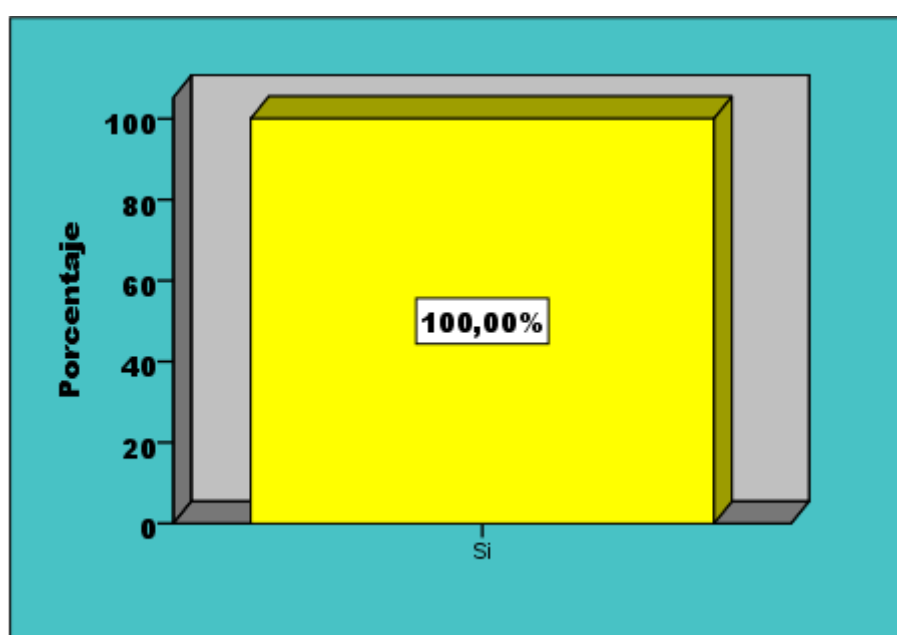
**Tabla 1**

*¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 1**

*¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100.00% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco contrastan la veracidad de las evidencias de ingresos que presentan los solicitantes de un crédito empresarial.

El total de los analistas cumplen con verificar con evidencias los ingresos de los clientes que solicitan un crédito empresarial; esta verificación es parte de un protocolo establecido por la entidad para determinar la capacidad de financiamiento del cliente.

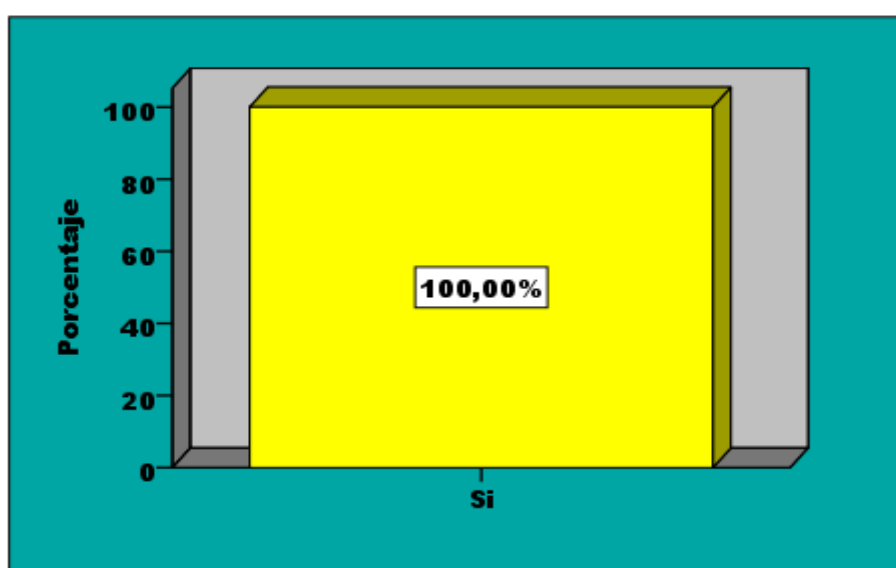
**Tabla 2**

*¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 2**

*¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100.00% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial.

El total de los analistas cumplen con verificar con evidencias los compromisos de pago de los clientes que solicitan un crédito empresarial; esta verificación es parte del protocolo establecido por la entidad para determinar la capacidad de pago del cliente.



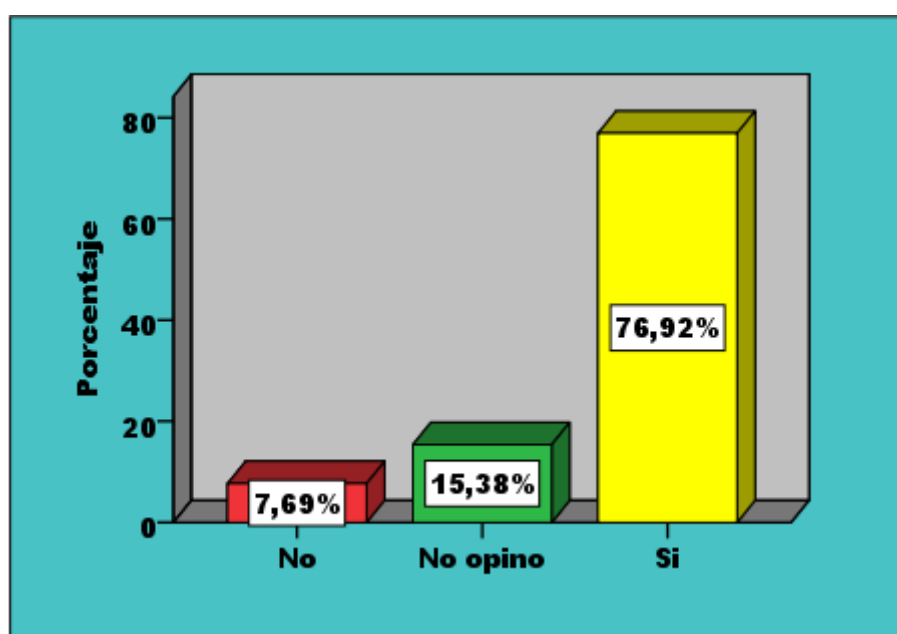
**Tabla 3**

*¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	No opino	2	15,4	15,4	23,1
	Si	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 3**

*¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 76.92% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifestaron que recurren a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial, mientras que el 7.69% manifestaron que no y el 15.38% no saben no opinan.

La mayoría de los analistas van a otras fuentes oficiales como bantotal, santinel, sbs, etc. para obtener mayor precisión de la situación financiera de los solicitantes.

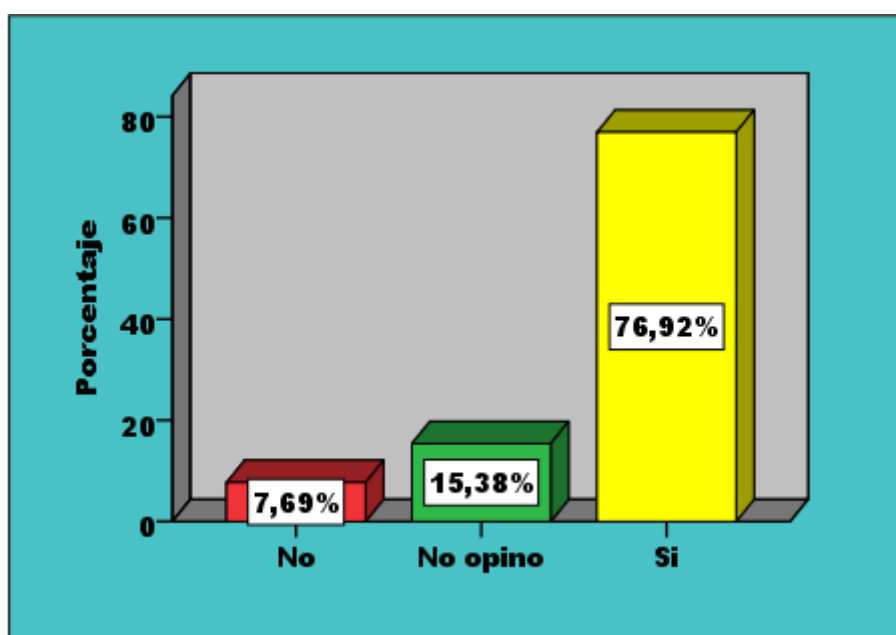
**Tabla 4**

*¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	No opino	2	15,4	15,4	23,1
	Si	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 4**

*¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?*



#### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 76.92% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que la entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente, el 7.69% manifiesta que no y el 15.38% no sabe no opina.

La mayoría de los analistas saben que la entidad cuenta con un sistema para saber si el cliente es aval de terceros en otras entidades financieras.

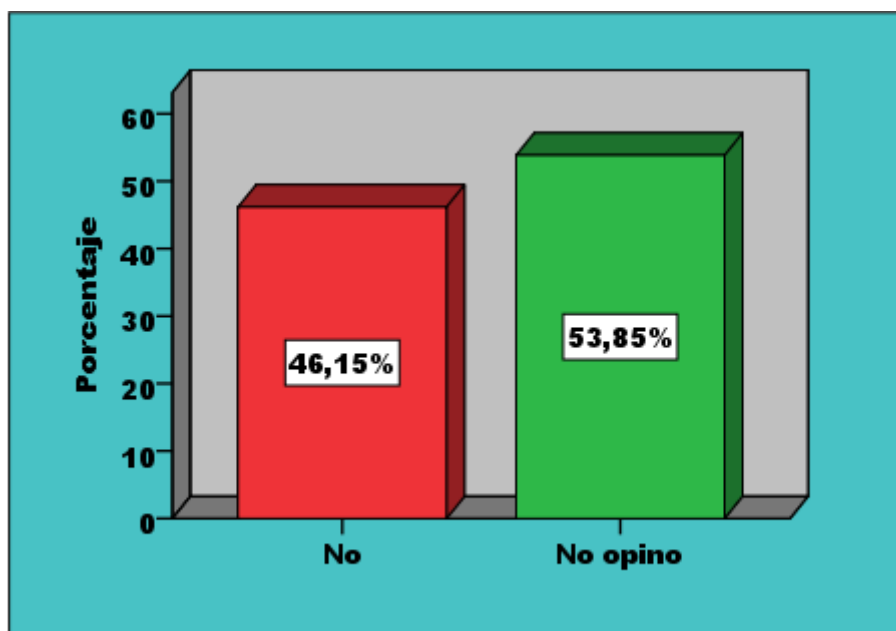
**Tabla 5**

*¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago de clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No	6	46,2	46,2	46,2
Válidos	No opino	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 5**

*¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago de clientes?*



**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada ninguno de los encuestados manifiesta que se otorga créditos por encima de la capacidad de pago de clientes, el 46.15% manifiestan que no se otorga créditos por encima de la capacidad de pago y el 53.85% no se saben no opinan.

Todos los analistas manifiestan que no deben gestionar créditos para clientes que no cuentan con capacidad de pago.

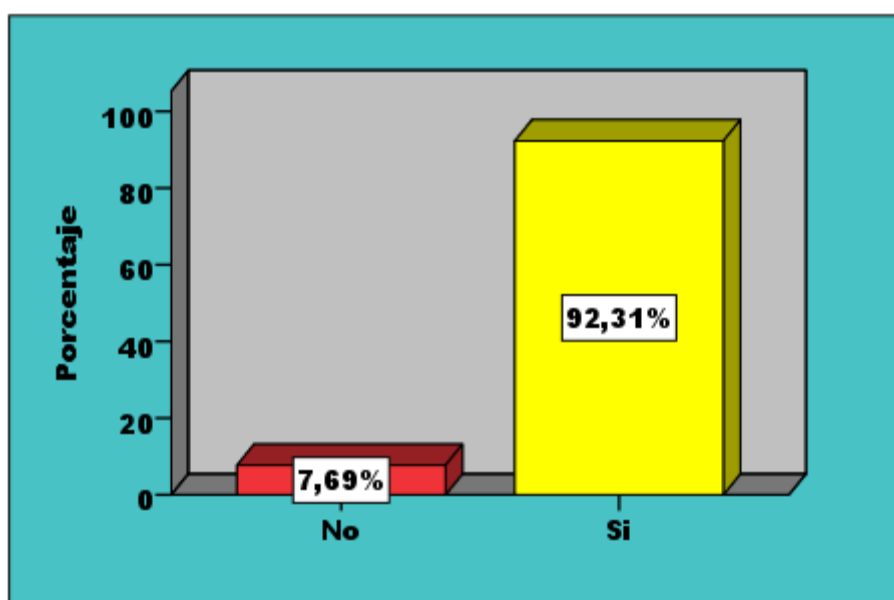
**Tabla 6**

*¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 6**

*¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco contrastan ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial y el 7.69% manifiesta que no.

La mayoría de los analistas contrastan ante la SUNARP la titularidad de la propiedad de los bienes que el solicitante declara como su propiedad para tener la certeza de un respaldo del crédito.

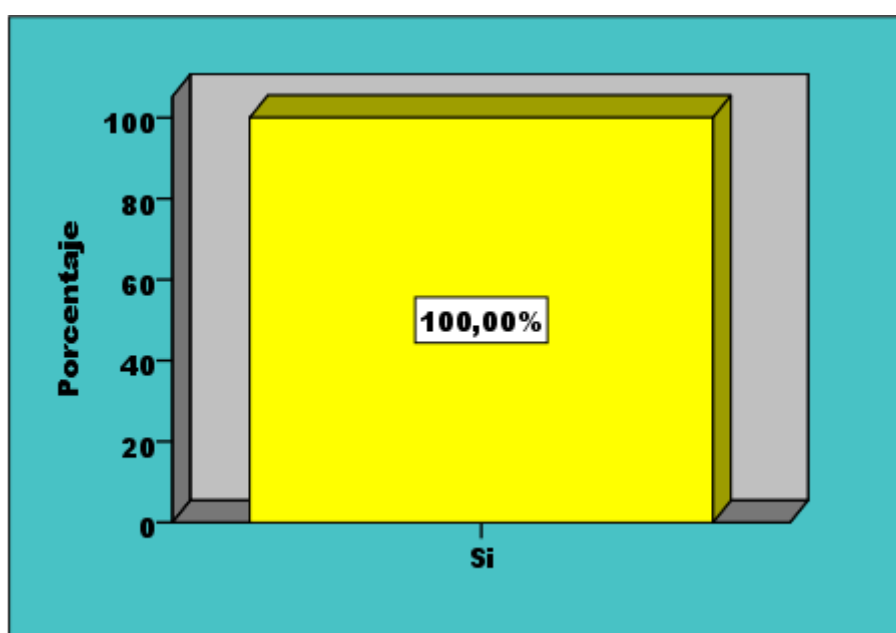
**Tabla 7**

*¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 7**

*¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que para gestionar un crédito el antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial.

Todos los analistas consideran que el antecedente crediticio del cónyuge del solicitante de un crédito empresarial es un factor que influye para calificar a un cliente y otorgarle el crédito empresarial.

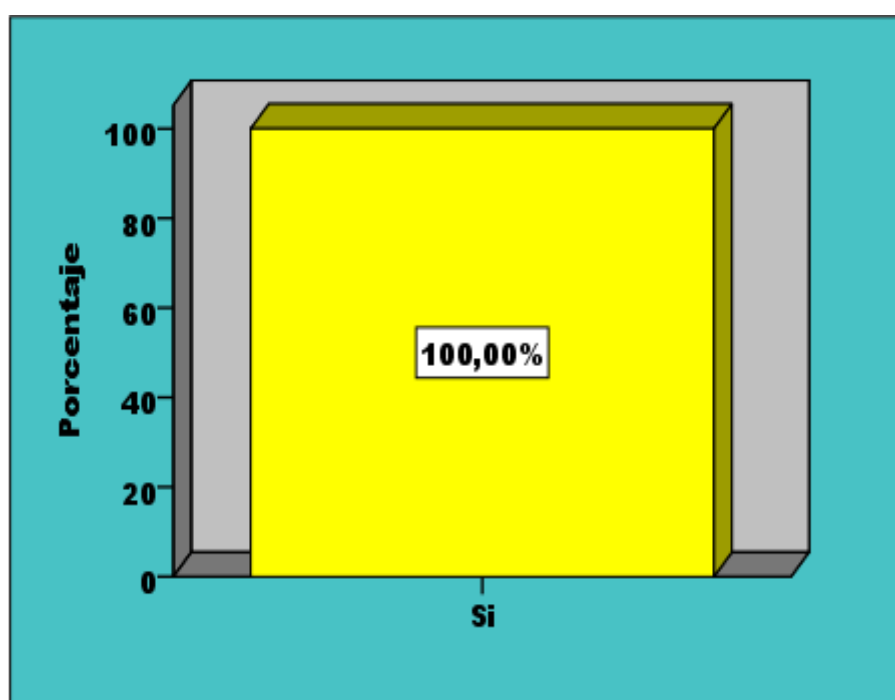
**Tabla 8**

*¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 8**

*¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que la situación de deudor judicial del cliente influye para otorgarle un crédito empresarial.

Todos los analistas consideran que la situación de deudor judicial del cliente es un factor que influye para calificar a un cliente y otorgarle el crédito empresarial.

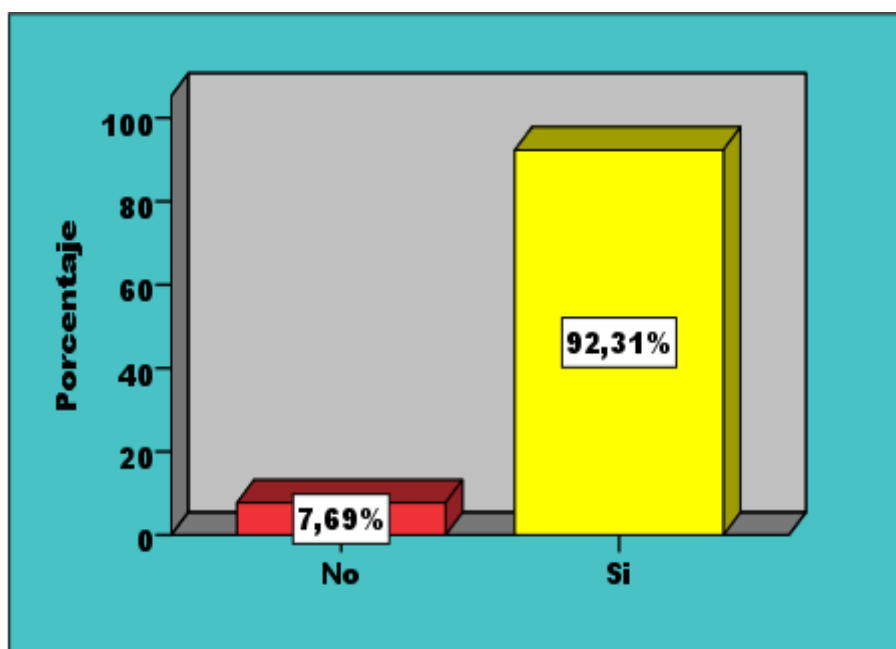
**Tabla 9**

*¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 9**

*¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial y el 7.69% manifiesta que no.

La mayoría de los analistas consideran los atrasos en el pago de sus cuotas mensuales de los clientes para gestionar y aprobar un nuevo crédito empresarial.

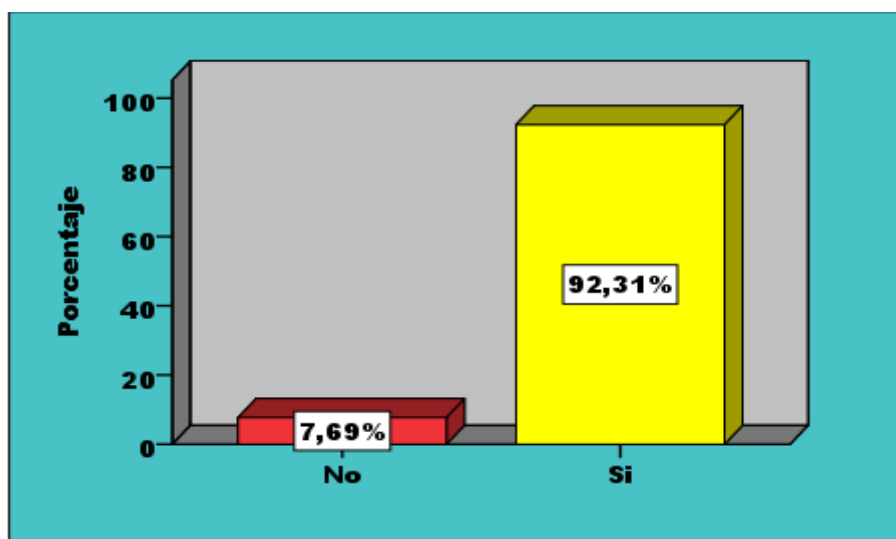
**Tabla 10**

*¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	7,7	7,7	7,7
Válidos Si	12	92,3	92,3	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Figura 10**

*¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que el antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial, mientras que el 7.69% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas consideran el antecedente crediticio del cliente como un indicador importante para gestionar y aprobar un nuevo crédito empresarial.



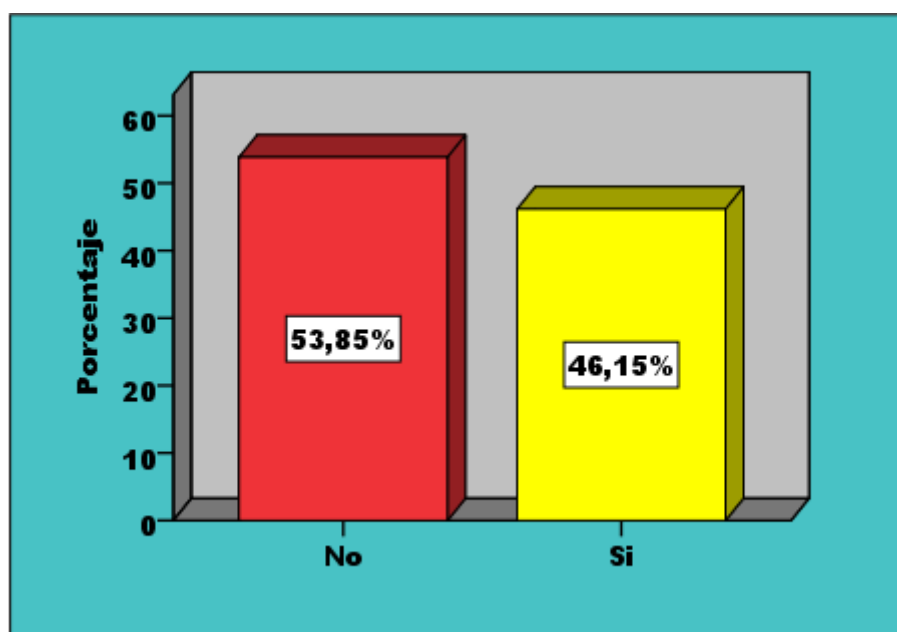
**Tabla 11**

*¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	No	7	53,8	53,8	53,8
	Si	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 11**

*¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 46.15% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que siempre existe petición formal del cliente para otorgarle un crédito empresarial, mientras que el 53.85% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas sostiene que se inicia a gestionar un crédito empresarial a petición formal del cliente, luego de esta petición el analista inicia todo el proceso de atención al solicitante.

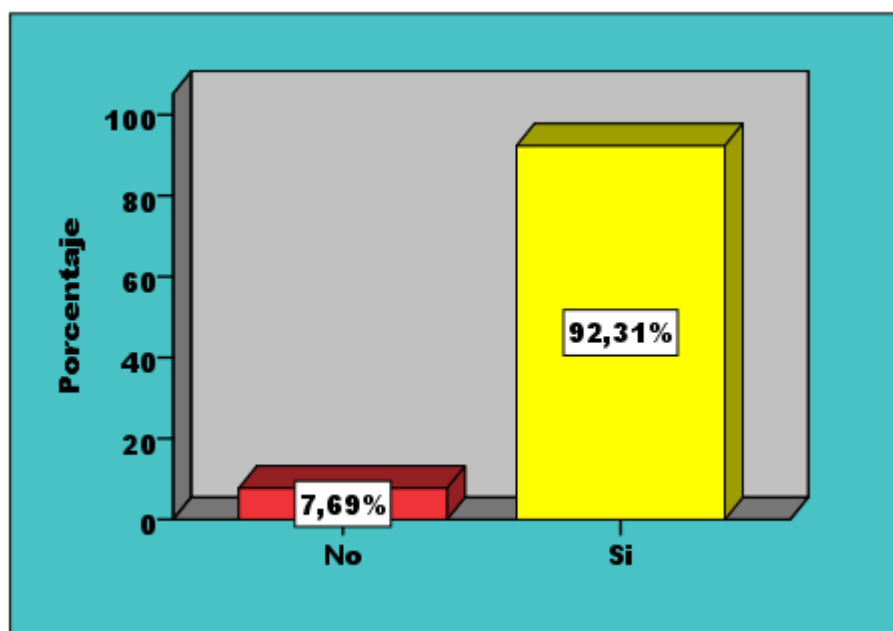
**Tabla 12**

*¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 12**

*¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que consideran el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial mientras que el 7.69% manifiestan que no consideran el nivel de riesgo.

La mayoría de los analistas sostiene que el nivel de riesgo mínimo es un factor importante que consideran para gestionar y otorgar un crédito empresarial.

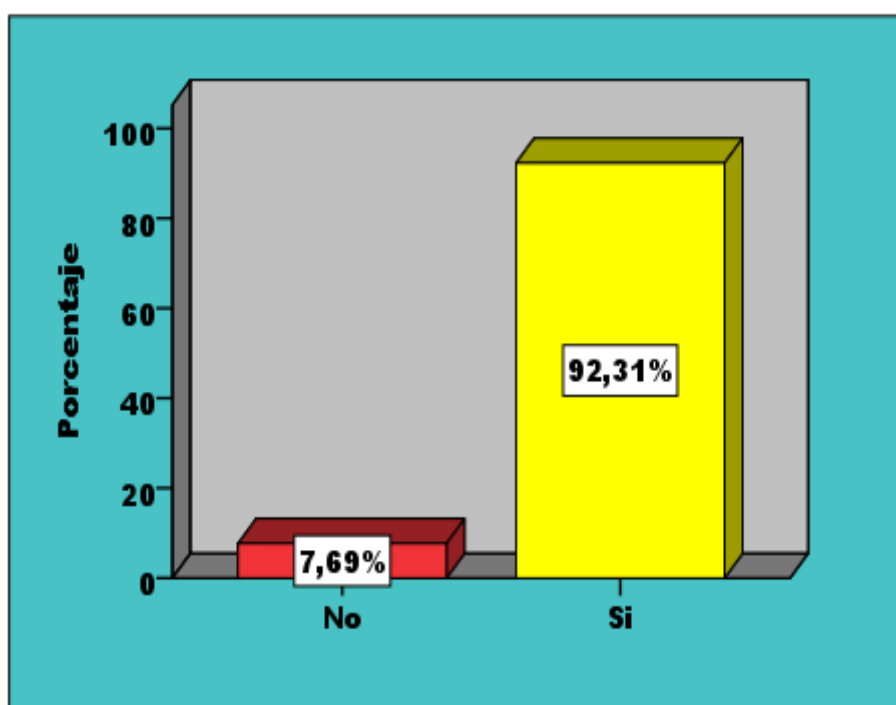
**Tabla 13**

*¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	No	1	7,7	7,7	7,7
Válidos	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 13**

*¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco consideran prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial mientras que el 7.69% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas consideran, prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial, ese plazo es o que se demora en reunir toda la documentación y la evaluación pertinente.

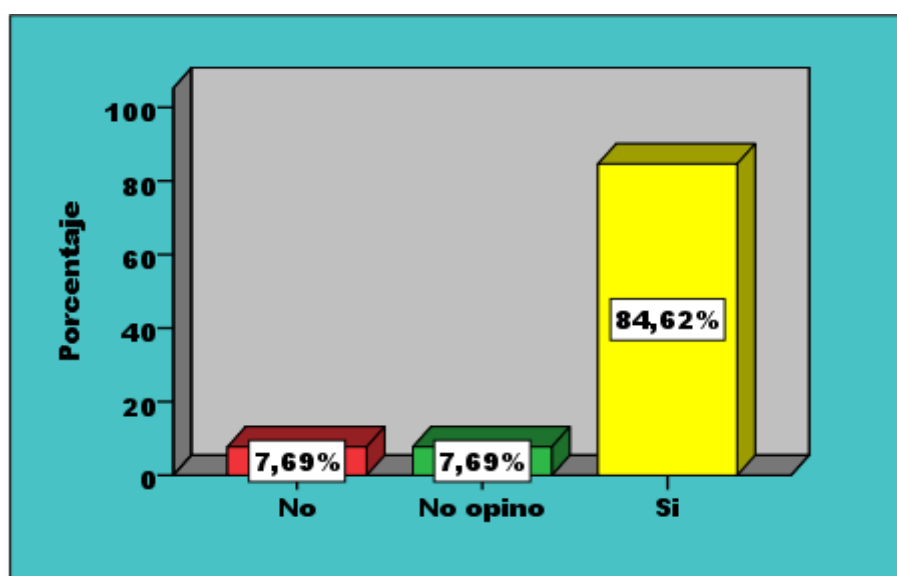
**Tabla 14**

*¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7
	No opino	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 14**

*¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 84.62% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco realizan un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado, mientras que el 7.69% manifiestan que no y el otro 7.69 % no saben no opinan.

La mayoría de los analistas realizan un seguimiento a la inversión del crédito empresarial otorgado para tener la certeza del buen uso que se da al crédito y obtener un grado de confianza de su retorno.

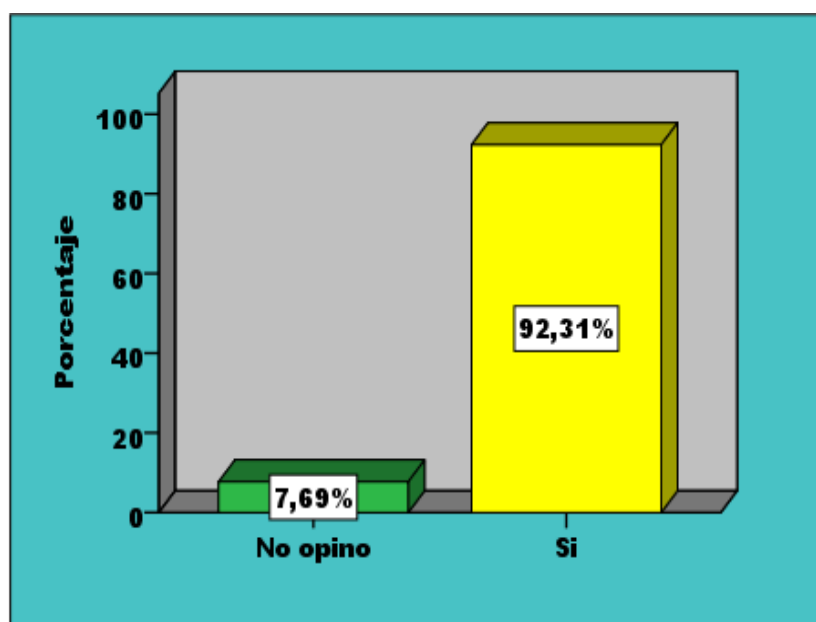
**Tabla 15**

*¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No opino	1	7,7	7,7	7,7
	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 15**

*¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago mientras que el 7.69% no saben no opinan. La mayoría de los analistas aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso en caso de no pagar sus respectivas cuotas dentro de las fechas programadas evitando que los métodos empleados sean actos de hostilización al cliente.

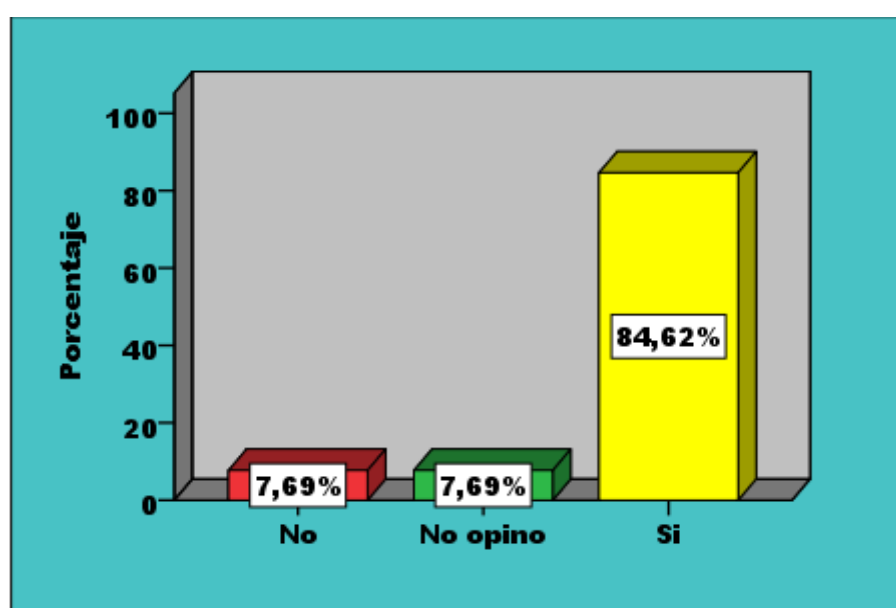
**Tabla 16**

*¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7
	No opino	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 16**

*¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 84.62% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco toman en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial mientras que el 7.69% manifiestan que no y el otro 7.69% no sabe no opina.

La mayoría de los analistas toman en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial porque de ello depende para medir la capacidad de pago. Si es un negocio que tiene alta rotación en sus mercaderías significa que tendrá liquidez para cumplir con s compromiso de pago.

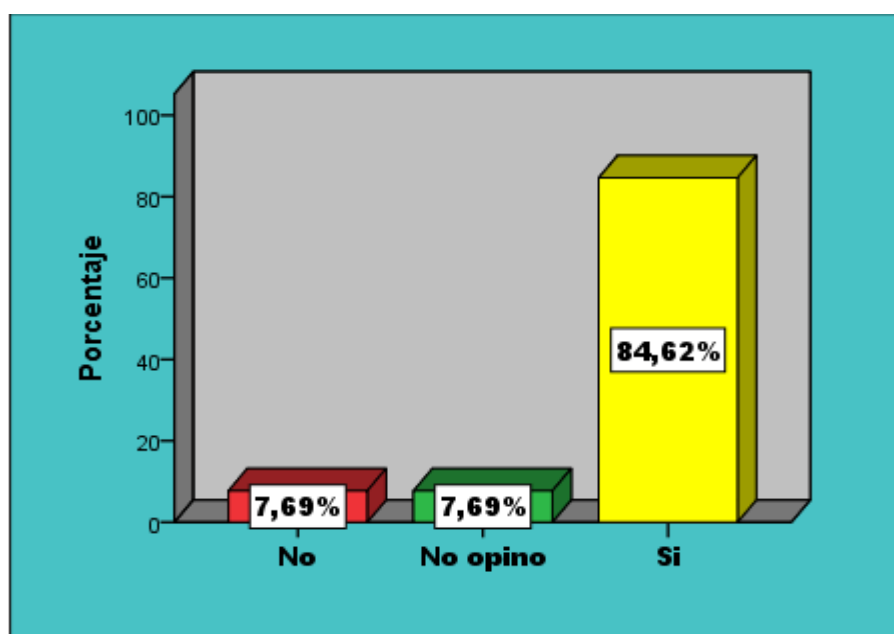
**Tabla 17**

*¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	No opino	1	7,7	7,7	15,4
	Si	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 17**

*¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 84.62% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que cuentan con indicadores financieros pre establecidos para evaluar a los clientes que solicitan un crédito empresarial, mientras que el 7.69% manifiestan que no y el otro 7.69% no sabe no opina.

La mayoría de los analistas manifiestan que cuentan con indicadores y que lo utilizan para evaluar a los clientes que solicitan un crédito empresarial.

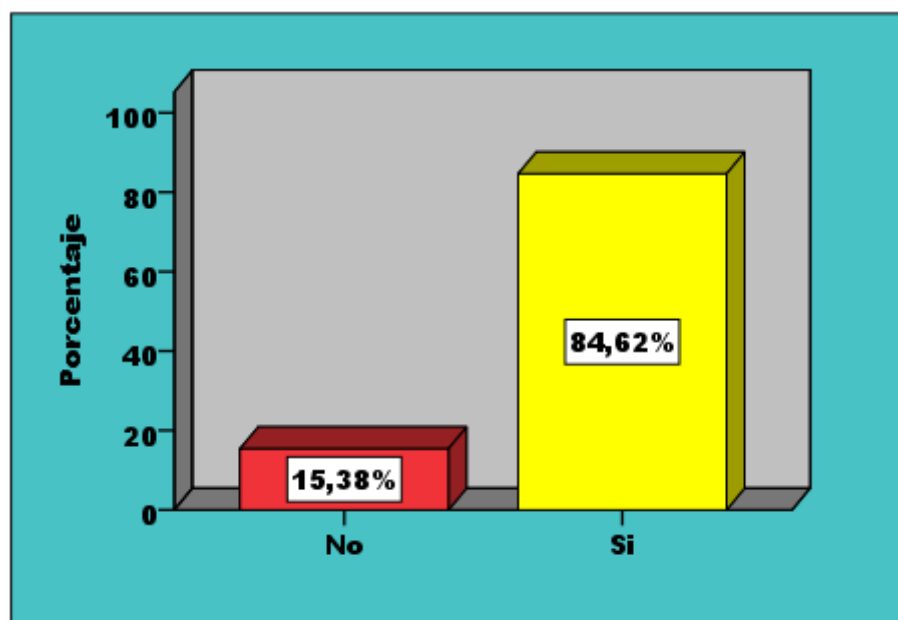
**Tabla 18**

*¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	15,4	15,4	15,4
	Si	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 18**

*¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 84.62% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que la información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero, mientras que el 15.38% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas manifiestan que la información financiera que evalúan es fidedigna y veraz y a la vez tienen medios para corroborar su veracidad.



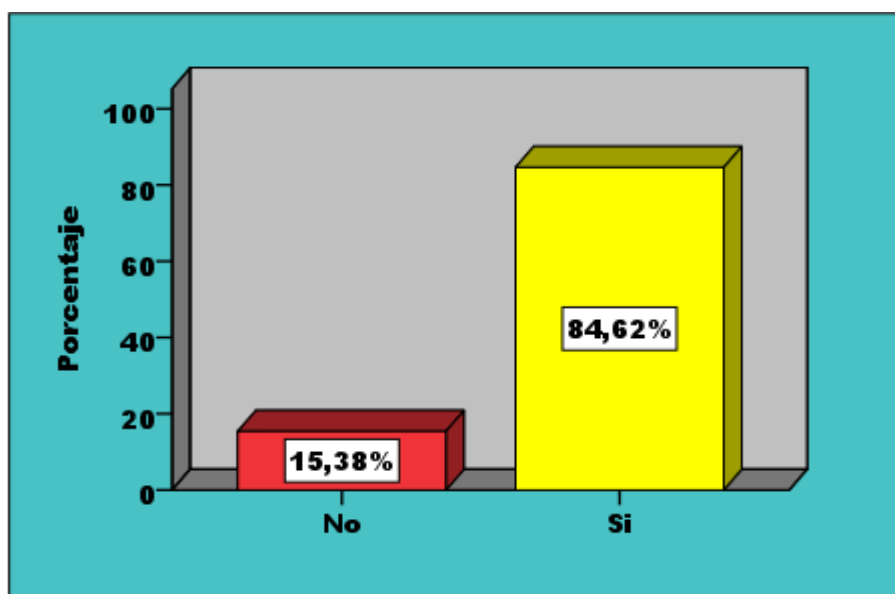
**Tabla 19**

*¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No	2	15,4	15,4	15,4
Válidos	Si	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 19**

*¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 84.62% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que la información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero, mientras que el 15.38% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas manifiestan que la información financiera que evalúan es fidedigna y veraz y a la vez tienen medios para corroborar su veracidad.

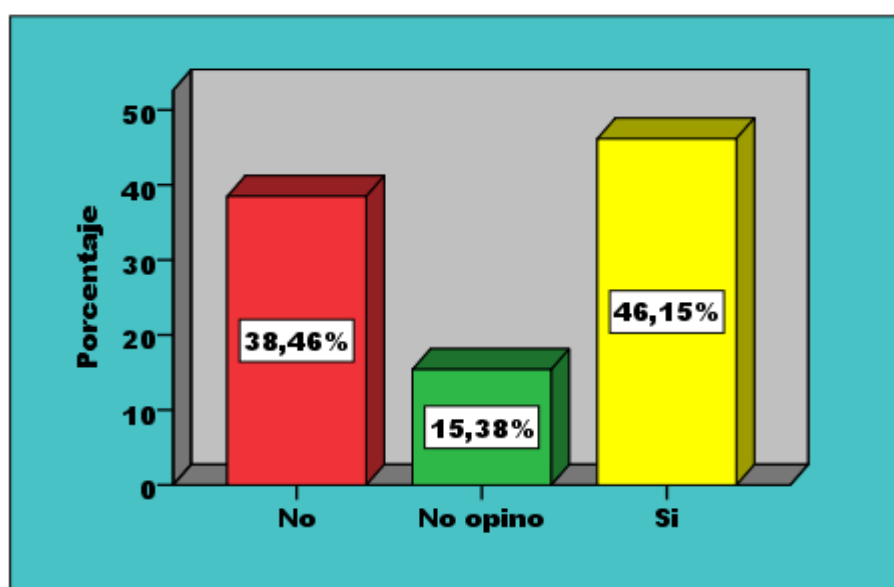
**Tabla 20**

*¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago al cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	5	38,5	38,5
	No opino	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 20**

*¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 46.15% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que la entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente, mientras que el 38.46% manifiestan que no cuentan con ese seguro y el 15.38% manifiestan que no saben no opinan.

La mayoría de los analistas saben que existe un seguro para afrontar la falta de pago de los clientes.

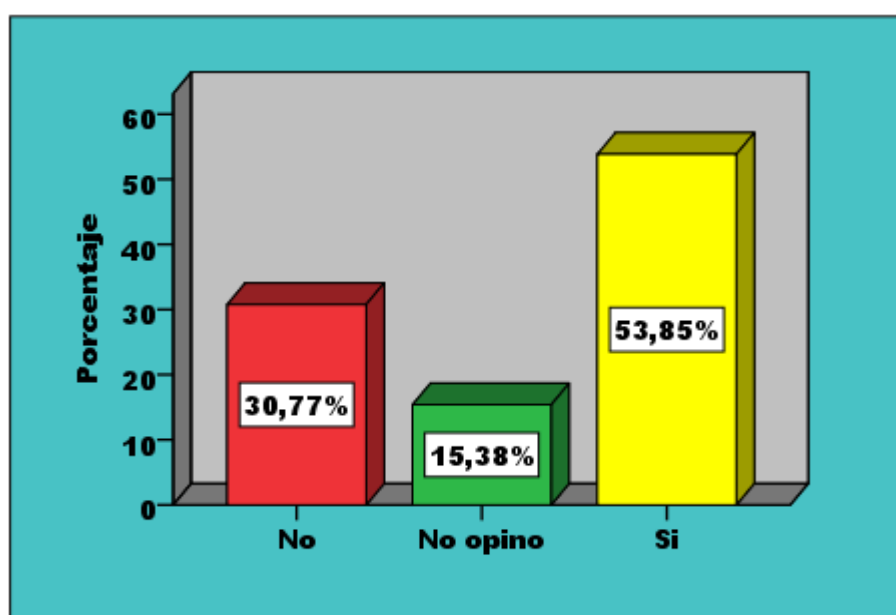
**Tabla 21**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo fijo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	30,8	30,8	30,8
No opino	2	15,4	15,4	46,2
Si	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

**Figura 21**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo fijo?*



**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 53.85% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco tienen la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo fijo mientras que el 30.77% manifiestan que no tiene la certeza y el 15.38% o saben no opinan La mayoría de los analistas han seguido a sus clientes en la inversión del crédito otorgado y comprobaron que si destinaron para la compra de activo fijo para mejorar la producción.

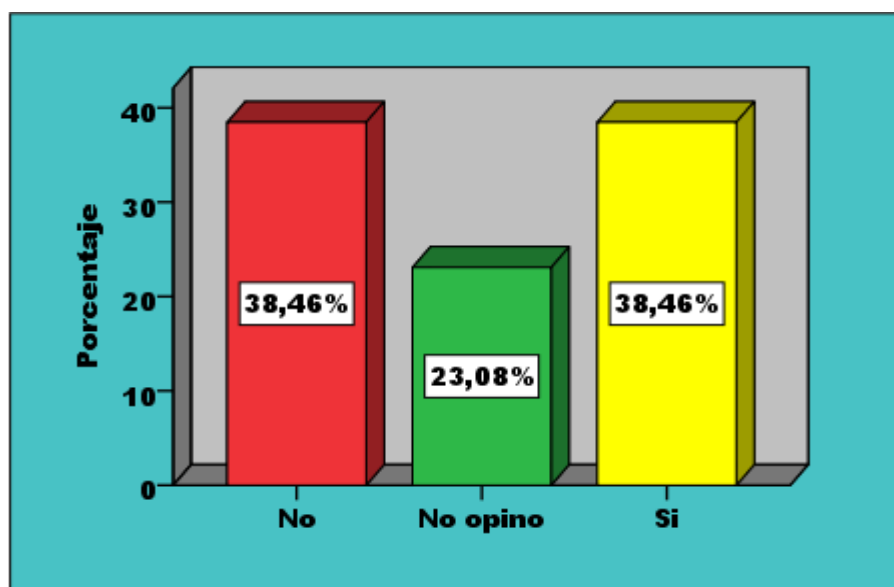
**Tabla 22**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo corriente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	4	30,8	30,8
	No opino	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 22**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo corriente?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 38.46% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco tienen la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para la compra de activo corriente mientras que el otro 38.46% manifiestan que no y el 23.08% no saben no opinan. La mayoría de los analistas han verificado que sus clientes han destinado el crédito para adquirir activo corriente, para mejorar sus ingresos (ventas).

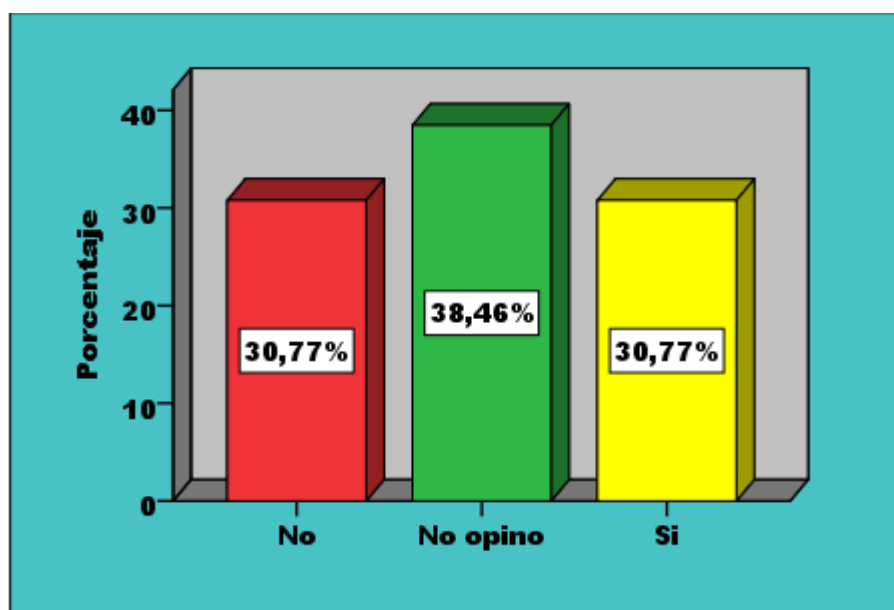
**Tabla 23**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	No	4	30,8	30,8	30,8
	No opino	5	38,5	38,5	69,2
	Si	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 23**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?*



**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 30.77% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco tienen la certeza que el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente, el 30.77% manifiestan que no y el 38.46% no saben no opinan. La mayoría de los analistas no saben exactamente si el crédito empresarial que gestionaron y aprobaron para un cliente ha servido para que este y su negocio tenga liquidez.

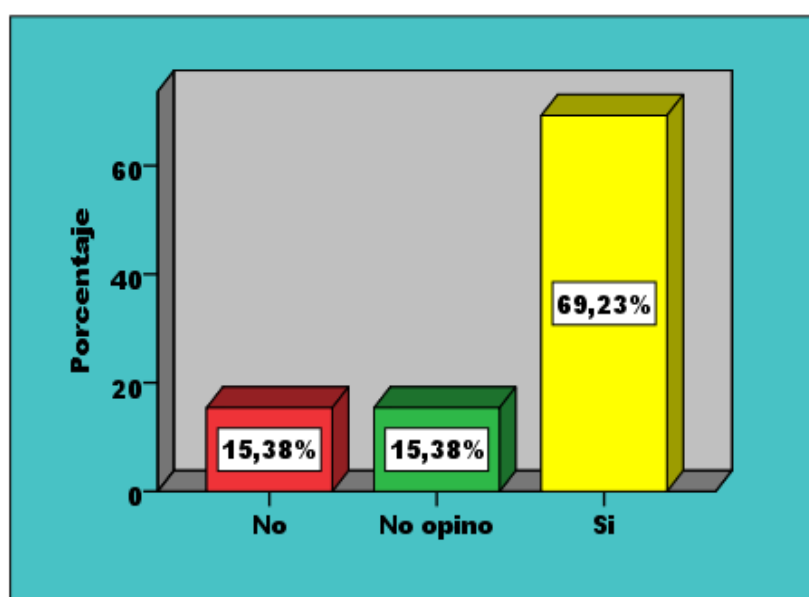
**Tabla 24**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	15,4	15,4
	No opino	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 24**

*¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?*



#### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 69.23% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco tienen la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente, el 15.38% manifiestan que no y el 15.38 % no saben no opinan. La mayoría de los analistas saben exactamente que el crédito empresarial que gestionaron y aprobaron para un cliente ha servido para que este amplíe o mejora su vivienda familiar.

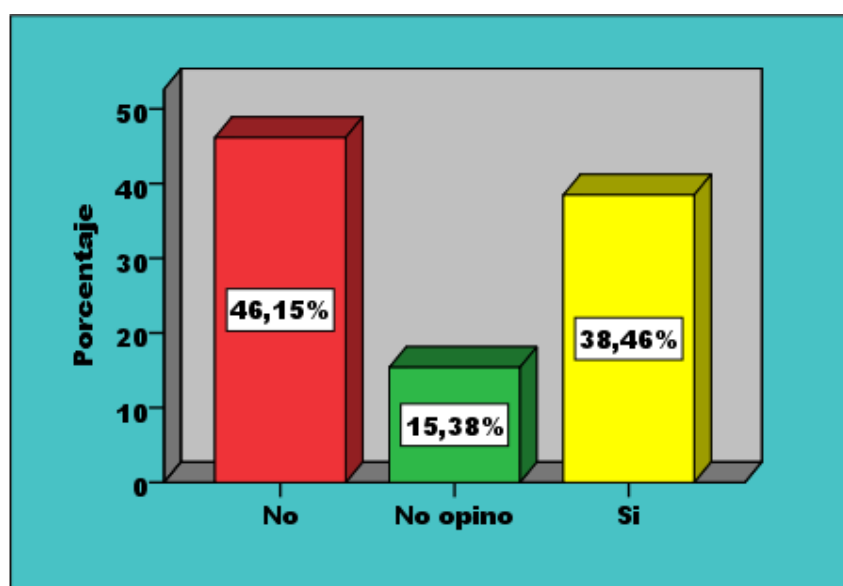
**Tabla 25**

*¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina al crédito empresarial a otros gastos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	6	46,2	46,2
	No opino	2	15,4	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 25**

*¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina al crédito empresarial a otros gastos?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 38.46% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que existen medidas correctivas que se implementaran en el futuro para sancionar a los clientes que destinen el crédito empresarial a otros gastos, mientras que el 46.15% manifiesta que no y el 15.38% no saben no opinan. La mayoría de los analistas manifiestan que no existen ni existirán medidas sancionadoras para los clientes que destinen el crédito empresarial para otros gastos distintos para el que fueron solicitados.

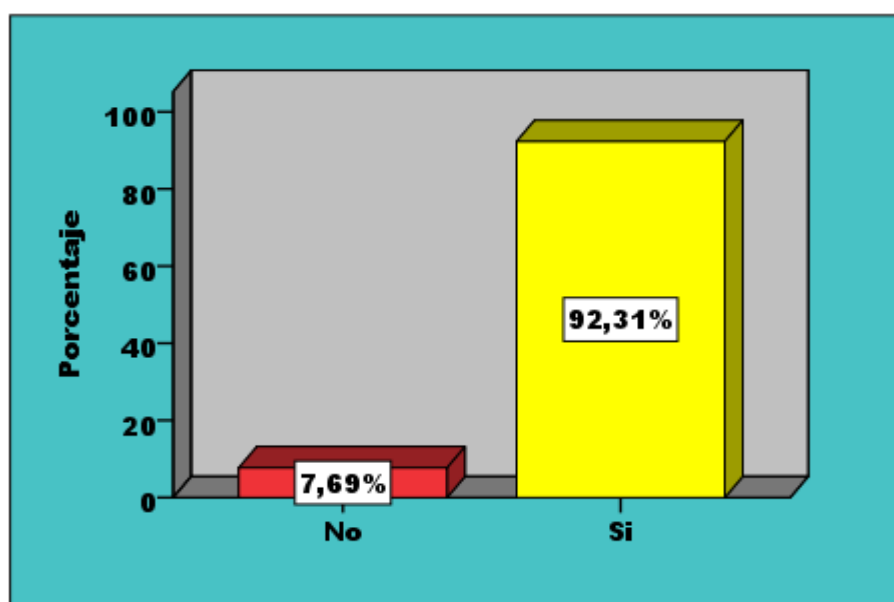
**Tabla 26**

*¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7	7,7
	Si	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Figura 26**

*¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?*



**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 92.31% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que en su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial mientras que el 7.69% manifiestan que no.

La mayoría de los analistas manifiestan tener clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial en la fecha programada y que en muchos casos llegan a aplicar estrategias para persuadir al cliente que cumpla con su compromiso con la financiera.



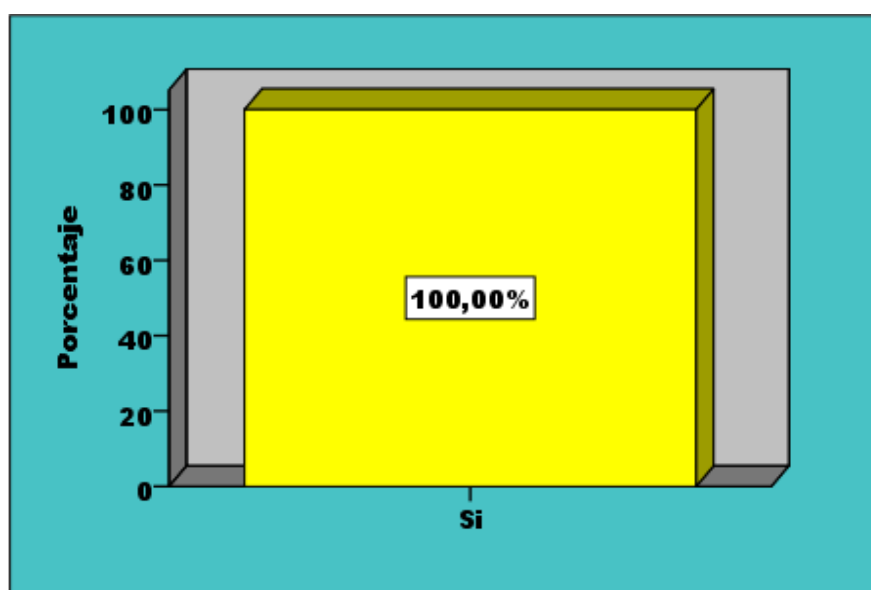
**Tabla 27**

*¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 27**

*¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco manifiestan que en su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo.

El total de los analistas manifiestan tener clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo que o cumplen en forma permanente con su compromiso ante la financiera.

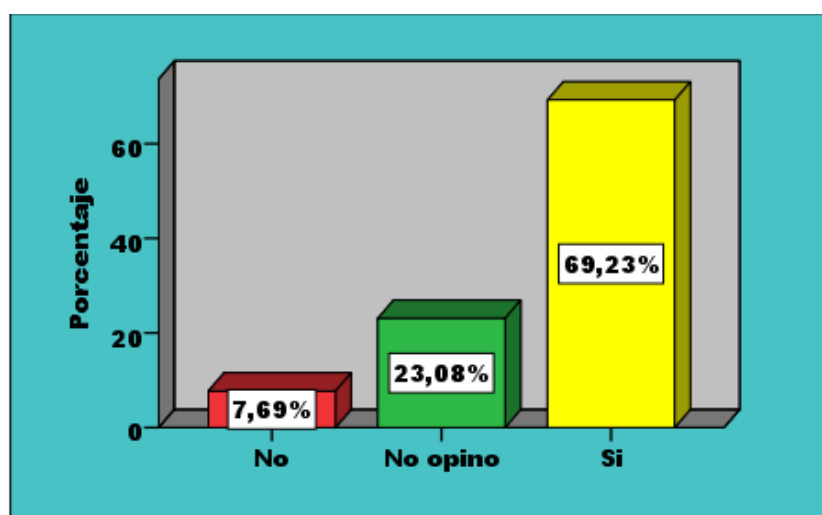
**Tabla 28**

*¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	7,7	7,7
	No opino	3	23,1	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0

**Figura 28**

*¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 69.23% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial, mientras que el 7.69% manifiestan que no y el 23.08% no saben no opinan.

La mayoría de los analistas consideran legales los medios y recursos que emplean para persuadir a los clientes morosos que cumplan con sus pagos a la financiera porque las exigencias de pago se realizan respetando las normas establecidas.

**Tabla 29**

*¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas?*

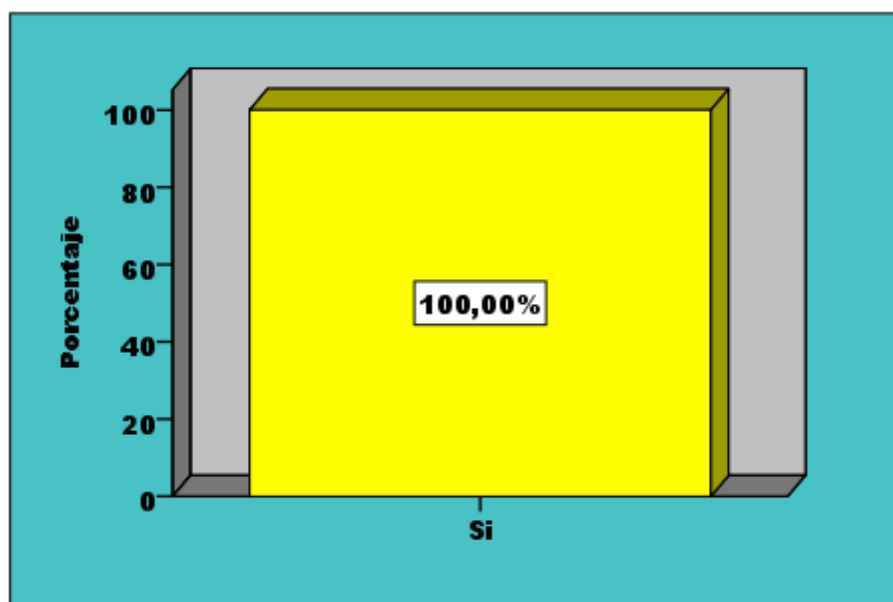
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

Fuente: Tabla N°29

Elaboración: propia del investigador

**Figura 29**

*¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial.

Todos los analistas consideran legal la gestión de comunicación que realizan para persuadir a los clientes que no cumplen con pagar sus cuotas de amortización del crédito empresarial que se les otorgó.

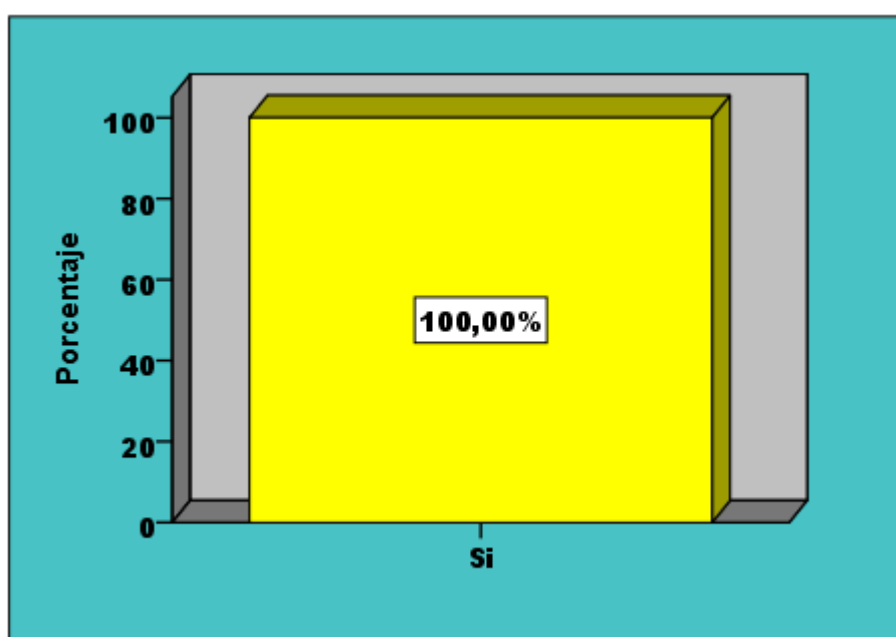
**Tabla 30**

*¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Si	13	100,0	100,0	100,0

**Figura 30**

*¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?*



### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según la encuesta realizada el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco consideran que la gestión de clientes que realizan es efectiva.

Todos los analistas consideran efectiva la gestión de clientes que realizan como parte de su trabajo en la financiera.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre “La evaluación crediticia se relaciona con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021”.

### Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

**HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021.

Calculando el Coeficiente  $r_{xy}$  de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

$x$  = Puntajes obtenido de la Evaluación crediticia.

$y$  = Puntajes obtenidos de Crédito empresarial.

$r_{x,y}$  = Relación de las variables.

$N$  = Número de trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco.

### Correlación de Pearson, Hipótesis General

Correlaciones			
		EVALUACIÓN CREDITICIA V1	CRÉDITO EMPRESARIAL V2
EVALUACIÓN CREDITICIA V1	Correlación de Pearson	1	,257
	Sig. (bilateral)		,396
	N	13	13
CRÉDITO EMPRESARIAL V2	Correlación de Pearson	,257	1
	Sig. (bilateral)	,396	
	N	13	13

Se obtuvo un valor correlacional de **0.257**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis general.

### Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**HE<sub>1</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Análisis cuantitativo al cliente (dimensión 1) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

Correlación de Pearson, hipótesis específica (Dimensión 1)

Correlaciones			
		CRÉDITO EMPRESARIAL V2	ANÁLISIS CUANTITATIVO AL CLIENTE D1
CRÉDITO EMPRESARIAL V2	Correlación de Pearson	1	,004
	Sig. (bilateral)		,991
	N	13	13
ANÁLISIS CUANTITATIVO AL CLIENTE D1	Correlación de Pearson	,004	1
	Sig. (bilateral)	,991	
	N	13	13

Se obtuvo un valor correlacional de **0.004**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva débil entre variables de estudio: El análisis cuantitativo al cliente (Dimensión 1) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica

**HE<sub>2</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Análisis cualitativo al cliente (Dimensión 2) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

Correlación de Pearson, hipótesis específica (Dimensión 2)

Correlaciones			
		CRÉDITO EMPRESARIAL V2	ANÁLISIS CUALITATIVO AL CLIENTE D2
CRÉDITO EMPRESARIAL V2	Correlación de Pearson	1	,149
	Sig. (bilateral)		,628
	N	13	13
ANÁLISIS CUALITATIVO AL CLIENTE D2	Correlación de Pearson	,149	1
	Sig. (bilateral)	,628	
	N	13	13

Se obtuvo un valor correlacional de **0.149**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre variables de estudio: El análisis cualitativo al cliente (Dimensión 2) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica

**HE<sub>3</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Otorgamiento del crédito (Dimensión 3) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

Correlación de Pearson, hipótesis específica (Dimensión 3)

Correlaciones			
		CRÉDITO EMPRESARIAL V2	OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO D3
CRÉDITO EMPRESARIAL V2	Correlación de Pearson	1	,215
	Sig. (bilateral)		,480
	N	13	13
OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO D3	Correlación de Pearson	,215	1
	Sig. (bilateral)	,480	
	N	13	13

Se obtuvo un valor correlacional de **0.215**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre variables de estudio: El Otorgamiento del crédito (Dimensión 3) y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. De esta forma se acepta la hipótesis específica.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

##### Hipótesis general

Referente a la hipótesis general se obtuvo un valor correlacional de **0.257**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021. Este resultado guarda estrecha relación con Núñez (2017) quien en sus conclusiones sostiene que por diferencias en los procedimientos, operaciones y políticas, se emite microcrédito en donde la forma de verificación en la evaluación crediticia puede producir mejores resultados. También nuestros resultados coinciden con Chipana (2018) quien concluye afirmando que, si no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.

##### Hipótesis específica 1

Se obtuvo un valor correlacional de **0.004**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva débil entre el análisis cuantitativo y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco 2021. Este resultado se relaciona con Chipana (2018) quien concluye que para otorgar préstamos hay que considerar que los incumplimientos de pagos son causados por muchos factores, como la incapacidad de pago – lo cual hemos considerado como parte del análisis cuantitativo. Así mismo coincide con Estrada y Gutierrez (2018) quienes concluyen que el análisis de los factores crediticios es principalmente ineficiente cuando el consultor de crédito no evalúa completamente los

factores cualitativos, estos se refieren principalmente a la evaluación insuficiente de la prioridad de la inversión del cliente. También nuestros resultados coinciden con Carrillo (2017) quien sostiene que se deben evaluar variables cualitativas, como el informe de visita del vendedor que indicara la relación entre la información obtenida por el agente comercial sobre las ventas estimadas de la empresa y el poder adquisitivo que podría tener en el futuro, estos hallazgos ratifican nuestro análisis que consiste en la importancia del análisis cuantitativo.

### **Hipótesis específica 2**

Se obtuvo un valor correlacional de **0.149**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre el análisis cualitativo y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco 2021. Este resultado se relaciona con Estrada y Gutiérrez (2017) que concluyen afirmando que el análisis de los factores crediticios es principalmente ineficiente cuando el consultor de crédito no evalúa completamente los factores cualitativos. Así mismo Carrillo (2017) quien concluye afirmando que se deben evaluar variables cualitativas, como el informe de visita del vendedor que indicara la relación entre la información obtenida por el agente comercial sobre las ventas estimadas de la empresa y el poder adquisitivo que podría tener en el futuro cliente.

### **Hipótesis específica 3**

Se obtuvo un valor correlacional de **0.215**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre el otorgamiento de crédito y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas Agencia Huánuco 2021. Este resultado coincide con Gómez (2017) quien concluye afirmando que el monitoreo - seguimiento del crédito - es un proceso muy importante para evaluar el crédito. Así mismo coincide con Campos, Castañeda e Inga (2017) quienes concluyendo afirmando que el riesgo crediticio tiene un impacto directo en el logro de las metas de ahorro y crédito, incluyendo el riesgo de crédito como posible pérdida en que pueda incurrir un agente comercial en materia económico financiera por incumplimiento de las obligaciones contractuales.

## CONCLUSIONES

1.- Se determinó que existe una relación positiva media entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial en la que se obtuvo una correlación donde  $r= 0.257$ , la misma que se puede evidenciar en las tablas N°1 al N°30 correspondientes a los ítems del 1 al 30. El análisis cuantitativo en lo que se refiere a nivel de ingresos y capacidad de pago son factores más influyentes sobre el tipo de negocio del solicitante y la mitigación de riesgo, es decir contar con un seguro para cubrir la falta de pago de algún cliente.

2.- Se determinó que existe una relación positiva débil entre el análisis cuantitativo al cliente y el crédito empresarial en la que se obtuvo una correlación donde  $r= 0.004$ , la misma que se puede evidenciar en las tablas N°1 al N°5 y del N°16 al N°20 correspondientes a los ítems del 1 al 5 y del 16 al 20. Verificar el nivel de ingresos y el nivel de adeudo de los clientes son elementos sustanciales que influyen sobre la colocación del crédito empresarial juntamente con el nivel de gastos y los avales que ha otorgado el cliente a terceros cuidando siempre que no supere la capacidad de pago del solicitante.

3.- Se determinó que existe una relación positiva media entre el análisis cualitativo al cliente y el crédito empresarial en la que se obtuvo una correlación donde  $r= 0.149$ , la misma que se puede evidenciar en las tablas N° 6 al N°10 y del N°21 al N°25 correspondientes a los ítems del 1 al 10 y del 21 al 25. Los indicadores que se ha tomado en cuenta son: el valor de las propiedades registradas a su nombre, si tiene deudas judiciales, el antecedente crediticio del cónyuge entre otros, para otorgar un crédito empresarial.

4.- Se determinó que existe una relación positiva media entre el otorgamiento de crédito y el crédito empresarial en la que se obtuvo una correlación donde  $r= 0.215$ , la misma que se puede evidenciar en las tablas N°11 al N°15 y del N°26 al N°30 correspondientes a los ítems del 11 al 15 y del 26 al 30. El nivel de riesgo, seguimiento del crédito y la exigencia a falta de pago del crédito son los indicadores que influyen sobre el crédito empresarial y la recuperación del mismo considerando el comportamiento de pago del cliente.

## RECOMENDACIONES

1.- Al gerente general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas – Agencia Huánuco se recomienda formalizar la petición del cliente mediante solicitud para crear un mayor compromiso de este frente al crédito al que accede y evitar que se destine los recursos obtenidos a otros fines distintos para los que fueron solicitados.

2.- Al gerente general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas – Agencia Huánuco se recomienda incidir en los analistas la importancia del análisis cuantitativo al cliente y recurrir a otras fuentes para tener la certeza de que la información que brinda el cliente relacionado al nivel de sus gastos y las garantías que ha otorgado a terceros sean veraces.

3.- Al gerente general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas – Agencia Huánuco se recomienda incidir en los analistas la importancia del análisis cualitativo al cliente en los aspectos relacionados a las propiedades registradas a su nombre, atrasos registrados en sus pagos y el antecedente crediticio; del mismo modo verificar el destino que se dio al crédito empresarial.

4.- Al gerente general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas – Agencia Huánuco se recomienda, incentivar a los analistas hacer un seguimiento al crédito otorgado y establecer un grado de exigencia a falta de pago siempre orientado a la recuperación del crédito otorgado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Roldán, P. N. (29 de junio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Aguilar Corrales, L. (2017). *El credito del sistema bancario destinado al sector productivo en el crecimiento economica de Bolivia 1999-2015*. La Paz-Bolivia : Universidad Mayor de San Andres .
- Armstrong, K. y. (2013). *Universidad de Zulia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Axesor. (19 de julio de 2019). *Que es el Riesgo de Credito*. Obtenido de <https://www.axesor.com/es-ES/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/#:~:text=El%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito%20es,interconectividad%20que%20presentan%20las%20organizaciones.&text=En%20Per%C3%BA%2C%20la%20morosidad%20total,de%20un%2>
- Ayala Villegas, S. (19 de julio de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>
- Banco de la Republica Colombia* . (2017). Obtenido de <https://enciclopedia.banrepcultural.org/>
- Banco Fassil. (2021). *Banco Fassil*. Recuperado el 31 de Marzo de 2021, de <https://www.fassil.com.bo/empresas/cr%C3%A9ditos/cr%C3%A9dito-empresarial.html>
- Bello Caico, M. (2018). *Influencia del credito Financiero en el desarrollo de las MYPES del sector construccion en el distrito de Huanuco 2018*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Blasco, & Pérez. (2007). *enciclopedia virtual*. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)
- Burbano. (2005). *Presupuesto, enfoque de gestión*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Cáceres. (1996). *Definiciones de investigación cuantitativa por varios autores*. Obtenido de <https://www.webscolar.com/definiciones-de-investigacion-cuantitativa-por-varios-autores>

- Caja Maynas. (04 de abril de 2016). *Caja Municipal de Ahorro y Credito Maynas s.a.* Obtenido de <https://www.computrabajo.com.pe/cajamaynas>
- CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. (2017). *Evaluacion crediticia*. COPYRIGHT. Recuperado el 06 de abril de 2021, de <http://cajarurallosandes.com/web/evaluacion-crediticia-2/>
- Caja Sullana. (Junio de 2015). *Caja Sullana*. Recuperado el 31 de Marzo de 2021, de <https://www.cajasullana.pe/wp-content/uploads/2015/11/Preguntas-frecuentes-creditos.pdf>
- Campos Laurencio , L., Castañeda Espinoza, C., & Inga Naupay, M. D. (2017). *La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y credito huancayo s.a periodo 2016*. Recuperado el 05 de abril de 2021, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2791/TCO%2001001%20C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardoso , A. (20 de septiembre de 2018). *Tasatop*. Obtenido de <https://www.tasatop.com/pe/educacion-financiera/Cooperativas-de-Ahorro-y-Credito-en-el-Peru.html>
- Carpeta Pedagógica. (2020). *Carpeta Pedagógica .com*. Recuperado el 31 de Marzo de 2021, de <https://carpetapedagogica.com/elementosdelcredito#:~:text=ELEMENTOS%20DEL%20CR%C3%89DITO%3A%20Son%20elementos,dinero%20genera%20una%20contraprestaci%C3%B3n%20futura>).
- Carrillo García, J. M. (2017). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito Tingo María*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Castiglia , V. (2000). Requisitos metodológicos y estadísticos para publicaciones científicas. *Revista Asociación Argentina Ortopedista y Traumatólogos*, 70-74.
- Chipana Huanca, Y. E. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo. puno*. Recuperado el 05 de abril de 2021, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana\\_Huanca\\_Yeny\\_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huanca_Yeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cobranzas, C. y. (s.f.). *Creditos y Cobranzas* . Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/creditosccliente comerciante.html>

- Coll Morales , F. (05 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Coll Morales , F. (27 de septiembre de 2020). *Economipedia haciendo facil la economia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/intermediacion-financiera.html#:~:text=Para%20actuar%20en%20una%20intermediaci%C3%B3n,est%C3%A9%20autorizada%20como%20intermediario%20financiero.>
- Coll Morales, F. (05 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Comparabien. (s.f.). *Que es la Caja Municipal*. Obtenido de <https://comparabien.com.pe/faq/que-caja-ahorro-y-credito>
- Concepto de definicion*. (2011). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Conexionesan. (12 de diciembre de 2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- DeConceptos.com*. (2021). Obtenido de <https://deconceptos.com/>
- Duarte, G. (diciembre de 2008). *DefinicionABC tu diccionario hecho facil*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Eco-Finanzas. (06 de junio de 2016). *Eco-Finanzas Intermediacion Financiera*. Obtenido de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INTERMEDIACION\\_FINANCIERA.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INTERMEDIACION_FINANCIERA.htm)
- Estrada Casas, S. S., & Gutierrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluacion de creditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de credito y ahorro trujillo en la ciudad de cajamarca en el periodo 2016*. cajamarca. Recuperado el 05 de abril de 2021, de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- fernandez, j. c. (16 de noviembre de 2008). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/crdito-empresarial-presentation>
- Financlick*. (14 de septiembre de 2020).

- García Ferrando, M. (1993). *El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*, 141-70. Recuperado el 19 de abril de 2021, de artículo 52.479
- García Muñoz, T. (s.f.). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACION*. Obtenido de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Gavilà, S., Maldonado, A., & Marcelo, A. (sf). *Banco de España*. Recuperado el 30 de Marzo de 2021, de [https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13548/1/Evaluacion\\_credito\\_Bde.pdf](https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13548/1/Evaluacion_credito_Bde.pdf)
- Generamas. (2021). Obtenido de <https://generamas.com/definiciones/colocacion-de-credito/#:~:text=La%20colocaci%C3%B3n%20de%20cr%C3%A9dito%20se,con%20un%20inter%C3%A9s%20adicional%20>
- Gitman. (2000). *la importancia de la liquidez*. Obtenido de <http://www.aeca1.org>
- Gomez Antonio, N. (2017). *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza s.a.a huanuco 2017*. huanuco. Recuperado el 05 de abril de 2021, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%c3%93MEZ%20ANTONIO%2c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, P. (s.f.). *Billin*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-pago/>
- Group, A. (s.f.). *Otorgamiento del Crédito*. Obtenido de <https://www.ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Instituto Peruano de Economía. (octubre de 2013). *Sistema Financiero*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>
- Jaramillo, D. T. (s.f.). *metodo y conocimiento metodología de la investigación*. Obtenido de <https://tesisplus.com/metodo-cualitativo/metodo-cualitativo-segun-autores/>
- Lionel Robbins. (19 de junio de 2012). *Economía para todos y algomas*. Obtenido de <http://econiapiaratodosyalgomas.blogspot.com/2012/06/definicion-de-economia-segun-algunos.html>
- Maldonado, J. A. (2015). *La Metodología de la Investigación (fundamentos)*. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.



- Montes de Oca, J. (20 de julio de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Nuñez Oñate, F. (2017). *Evaluacion de las tecnologias crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia*. quito. Recuperado el 06 de abril de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5612/1/T2264-MFGR-Nu%c3%b1ez-Evaluacion.pdf>
- Ordoñez Diaz, Y. P. (2016). *Evaluacion de la cartera de credito de la cooperativa de ahorro y credito gonzanama, de la ciudad de gonzanama, periodo 2014-2015 propuesta de mejoramiento*. loja-ecuador. Recuperado el 06 de abril de 2021, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17617/1/YADIRA%20PATRICIA%20ORD%C3%93%C3%91EZ%20D%C3%8DAZ.pdf>
- Pardo Soto, R. N. (2019). *el credito empresarial y sus efectos en la rentabilidad y la calidad de inversion en las empresas de turismo en el distrito de Ayacucho 2017*. Ayacucho- Peru: Universidad Catolica los Angeles - chimbote.
- Perez Candiotti, C. J. (2017). *La Evaluación crediticia y su relación con el riesgo*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>
- Prestamos Coche kutxa*. (02 de marzo de 2018). Obtenido de <https://prestamoschafan.weebly.com/>
- Puppio Gonzalez, V. (12 de octubre de 2018). *Diccionario Jurídico y de Ciencias Sociales en Línea*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/credito-empresarial/>
- Rabines Ripalda, M. (2006). *Mrabines Fenacrep*. Obtenido de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion\\_193/documentos/FENACREP.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/documentos/FENACREP.pdf)
- Raffino, M. E. (26 de mayo de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/tiempo/>
- Rayo Canton , s. (11 de mayo de 2015). *Gestion avanzada de Riesgos de Credito*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pres\\_doc\\_basilea/l%20CONCEPTOS.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pres_doc_basilea/l%20CONCEPTOS.pdf)

- Revista " La Hora". (13 de agosto de 2020). *La hora "clasificación crediticia"*. Obtenido de <https://lahora.pe/sbs-como-como-revisar-tu-calificacion-crediticia-ac/>
- Revista Rebajatuscuentas. (11 de marzo de 2021). *Que es una Caja Municipal*. Obtenido de <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-es-una-caja-municipal>
- Salazar Lopez, B. (27 de noviembre de 2016). *ABC Finanzas.com*. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://abcfianzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Shinkfield, S. y. (1987). *Definiciones de evaluación*. Obtenido de [https://www.um.es/docencia/nicolas/menu/docencia/educsocial/conteyact/tema1/otros\\_trabajos/definiciones\\_evaluacion.pdf](https://www.um.es/docencia/nicolas/menu/docencia/educsocial/conteyact/tema1/otros_trabajos/definiciones_evaluacion.pdf)
- Tamayo. (2007). *enciclopedia virtual*. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Thompson, I. (enero de 2008). *PromonegocioS.net*. Obtenido de [conceptodefinicion.de/beneficio/](http://conceptodefinicion.de/beneficio/)
- Tierra Chacha, J. P. (2015). *El riesgo de credito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y credito coorambato cia ltda. del canton ambato. ambato-ecuador*. Recuperado el 06 de abril de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Toro Jaranillo, D. (s.f.). *método y conocimiento metodología de la investigación*. Obtenido de <https://tesisplus.com/metodo-cualitativo/metodo-cualitativo-segun-autores/>
- Torres, Z. y. (1993). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/osmir11/10-conceptos-de-investigacion>
- Trejo García, J. C., Rios Bolivar, H., & Nartinez García, M. A. (2016). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. *Scielo*. Recuperado el 30 de Marzo de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462016000100103](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000100103)
- Ucha, F. (julio de 2013). *definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/financiera.php>
- Vergara Suarez, L. S. (07 de diciembre de 2018). *METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN CREDITICIA*. Obtenido de

<http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/12/metodologia-de-evaluacion-crediticia.html>

*Wikipedia*. (21 de marzo de 2017). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

Yirda, A. (31 de enero de 2021). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/beneficio/>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Huaman Beraun, F. (2022). *La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Agencia Huánuco 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema general</b> ¿De qué manera la evaluación crediticia se relaciona con el Crédito empresarial de la Caja municipal de ahorros y créditos Maynas Huánuco 2021?	<b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera la evaluación crediticia influye en el Crédito empresarial de la Caja municipal de ahorro y crédito Maynas Huánuco 2021.	<b>Hipótesis general</b> La evaluación crediticia se relaciona significativamente con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas agencia Huánuco 2021	V.I.: EVALUACION CREDITO	Análisis cuantitativo al cliente	-Nivel de ingresos -Nivel de adeudo -Nivel de gastos -Cantidad de garantías -Capacidad de pago
<b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera el análisis cuantitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar de qué manera el análisis cuantitativo al cliente influye el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021	<b>Hipótesis específicos</b> El análisis cuantitativo al cliente se relaciona significativamente con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas agencia Huánuco 2021		Análisis cualitativo al cliente	-Propiedades registradas -Grado de influencia familiar -Deudor judicial -Nivel de atrasos en sus pagos -Antecedente crediticio
¿De qué manera el análisis cualitativo al cliente se relaciona con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021?	Determinar de qué manera el análisis cualitativo al cliente influye en el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021	El análisis cualitativo al cliente se relaciona significativamente con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas agencia Huánuco 2021.		Otorgamiento del crédito solicitado	-Objeto de solicitud -Nivel de riesgo -Plazos de tramite -Seguimiento del crédito -Grado de exigencia a falta de pago
¿De qué manera el Otorgamiento del crédito solicitado se relaciona con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021?	Determinar de qué manera el Otorgamiento del crédito solicitado influye en el crédito empresarial de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas agencia Huánuco 2021	El Otorgamiento del crédito solicitado se relaciona significativamente con el crédito empresarial de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas agencia Huánuco 2021.	V.D. CREDITO EMPRESARIAL	Colocación de crédito	-Tipos de negocios -Nivel de uso de indicadores financieros -Calidad de información financiera -Situación financiera -Mitigación de riesgos
				Destino del crédito	-Adquisición de activo fijo -Adquisición de activo corriente -Nivel de liquidez -Ampliación de infraestructura familiar -Otros gastos
				Recuperación de crédito	-Nivel de cumplimiento -Comportamiento del pago del cliente -Gestión de comunicación -Nivel de deudas vencidas -Nivel de clientes gestionados

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS/ITEMS
Evaluación crediticia	Análisis cuantitativo al cliente	Nivel de ingresos	¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?
		Nivel de adeudo	¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?
		Nivel de gastos	¿Recorre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?
		Cantidad de garantías	¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?
		Capacidad de pago	¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?
	Análisis cualitativo al cliente	Propiedades registradas	¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?
		Grado de influencia familiar	¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?
		Deudor judicial	¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?
		Nivel de atrasos en sus pagos	¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?
		Antecedente crediticio	¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?
	Otorgamiento del crédito	Objeto de solicitud	¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?
		Nivel de riesgo	¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?
		Plazos de tramite	¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?
		Seguimiento del crédito	¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?
		Grado de exigencia a falta de pago	¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 PROGRAMA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

### Cuestionario

**OBJETIVO:** El presente instrumento de evaluación posee como finalidad describir la relación que existe entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial en el área de aprobación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Huánuco, 2021.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con una X en la alternativa que crea conveniente.

Género: M ( ) F ( ) Edad: \_\_\_\_\_ Lugar Procedencia: \_\_\_\_\_  
 Área: \_\_\_\_\_

N°	ITEMS	SI	NO OPINO	NO
1	¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?			
2	¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?			
3	¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?			
4	¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?			
5	¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?			
6	¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?			
7	¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?			
8	¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?			
9	¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?			
10	¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?			
11	¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?			

12	¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?			
13	¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?			
14	¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?			
15	¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?			
16	¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?			
17	¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?			
18	¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?			
19	¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?			
20	¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?			
21	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para compra de activo fijo?			
22	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para invertir en activo corriente?			
23	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?			
24	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?			
25	¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina el crédito empresarial a otros gastos?			
26	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?			
27	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?			
28	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?			
29	¿En su cartera, tiene clientes con deudas vencidas y no pagadas?			
30	¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?			

Gracias por su colaboración.



## EVALUACIÓN DE EXPERTOS



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
2	¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
3	¿Recorre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		

4	¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?	X		X		X		
5	¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?	X		X		X		
6	¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
7	¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?	X		X		X		
8	¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
9	¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?	X		X		X		
10	¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
11	¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
12	¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
13	¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
14	¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?	X		X		X		

15	¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?	X		X		X		
16	¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?	X		X		X		
17	¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?	X		X		X		
18	¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?	X		X		X		
19	¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?	X		X		X		
20	¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?	X		X		X		
21	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para compra de activo fijo?	X		X		X		
22	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para invertir en activo corriente?	X		X		X		
23	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?	X						CAPITAL DE TRABAJO
24	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?	X		X		X		
25	¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina el crédito empresarial a otros gastos?	X		X		X		

26	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?	X	X	X			
27	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?	X	X	X			
28	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X	X	X			
29	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X	X	X			
30	¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?	X	X	X			
<b>Puntaje Total</b>							

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

*Jack Paul Bashir*  
**JACK PAUL MAYNAS BASHI**

**22810500**

-----  
**Jack Paul Maynas Bashir**  
 JEFE DE AGENCIA (E)  
 CMAC MAYNAS Ag. Huanuco



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
2	¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
3	¿Recorre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		



4	¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?	X		X		X		
5	¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?	X		X		X		
6	¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
7	¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?	X		X		X		
8	¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
9	¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?	X		X		X		
10	¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
11	¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
12	¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
13	¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
14	¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?	X		X		X		

15	¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?	X		X		X		
16	¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?	X		X		X		
17	¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?	X		X		X		
18	¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?	X		X		X		
19	¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?	X		X		X		
20	¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?	X		X		X		
21	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para compra de activo fijo?	X		X		X		
22	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para invertir en activo corriente?	X		X		X		
23	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?	X		X		X		
24	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?	X		X		X		
25	¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina el crédito empresarial a otros gastos?	X		X		X		

26	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?	X		X		X		
27	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?	X		X		X		
28	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X		X		X		
29	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X		X		X		
30	¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>		<b>17</b>		<b>17</b>		<b>17</b>		

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: Lasra Loarte Leis

DNI: 22703844


  
Leis Lastra Loarte
  
 Contador Público Colegiado
   
 Mat. N° 14-1571





## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Contrasta la veracidad de las evidencias de ingresos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
2	¿Verifica con evidencias los compromisos de pago que tiene el solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
3	¿Recurre a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		

4	¿La entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?	X		X		X		
5	¿Se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?	X		X		X		
6	¿Contrasta ante la SUNARP la veracidad de las evidencias de propiedades del solicitante de un crédito empresarial?	X		X		X		
7	¿El antecedente crediticio del cónyuge del solicitante influye para el otorgamiento del crédito empresarial?	X		X		X		
8	¿La situación de deudor judicial influye para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
9	¿Los atrasos en el pago de cuotas mensuales de un cliente, influye para otorgarle un nuevo crédito empresarial?	X		X		X		
10	¿El antecedente crediticio, es determinante para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
11	¿Existe petición formal del cliente para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
12	¿Se considera el nivel de riesgo mínimo para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
13	¿Considera prudente el plazo del trámite para otorgar un crédito empresarial?	X		X		X		
14	¿Realiza un seguimiento constante a la inversión del crédito empresarial otorgado?	X		X		X		

15	¿Aplican mecanismos legalmente válidos para exigir al cliente que cumpla con el compromiso de pago?	X		X		X		
16	¿Toma en cuenta el tipo de negocio para aprobar un crédito empresarial?	X		X		X		
17	¿Cuenta con indicadores financieros pre establecidos?	X		X		X		
18	¿La información financiera que evalúa es fidedigna y veraz que garantice el crédito financiero?	X		X		X		
19	¿Considera relevante la situación financiera del solicitante para otorgarle un crédito empresarial?	X		X		X		
20	¿La entidad financiera cuenta con un seguro para afrontar la falta de pago del cliente?	X		X		X		
21	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para compra de activo fijo?	X		X		X		
22	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para invertir en activo corriente?	X		X		X		
23	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para otorgar liquidez al cliente?	X		X		X		
24	¿Tiene la certeza que, el crédito empresarial otorgado se destinó para ampliar la vivienda familiar del cliente?	X		X		X		
25	¿Existen medidas correctivas futuras para sancionar al cliente que destina el crédito empresarial a otros gastos?	X		X		X		

26	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no cumplen con pagar su crédito empresarial?	X		X		X		
27	¿En su cartera de clientes, existen clientes que no tienen un comportamiento de pago óptimo?	X		X		X		
28	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X		X		X		
29	¿Considera legal la gestión de comunicación con el cliente ante la falta de pago de sus cuotas para amortizar el crédito empresarial?	X		X		X		
30	¿Considera usted que la gestión de clientes que realizan es efectiva?	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: Fernández Cárdenas, Fabián Egenio

DNI: 44281853

  
 Fabián Fernández Cárdenas  
 LIC. LENGUA Y LITERATURA



## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

