



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio.

Entidad Financiera Jaén, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Consuelo Edelmira Huaccha Cabrera (ORCID: 0000-0002-8062-3368)

**ASESOR:**

Mg. William Ricardo Díaz Torres (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

**A Dios**, por darme la salud y permitirme lograr mis objetivos; y a mi Madre, por su apoyo incondicional y por ser el pilar fundamental en esta tarea del estudiante.

*Consuelo Edelmira*

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo que me abrió las puertas para poder formarme profesionalmente en la Carrera de Administración. Y al profesor Mg. William Díaz Torres, por su asesoramiento en la elaboración de esta investigación.

*Consuelo Edelmira*

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Consuelo Edelmira Huaccha Cabrera, identificada con DNI N° 45217074, egresada de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, declaro bajo juramento que:

La tesis titulada "Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén, 2018", es auténtica y que no se ha copiado; por lo tanto, se ha respetado las citas, las referencias bibliográficas y normas internacionales, asimismo los resultados obtenidos son reales y serán de gran ayuda en el estudio realizado.

En ese sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas y legales de la Universidad César Vallejo.

Jaén, 15 de Diciembre 2018



**Consuelo Edelmira Huaccha Cabrera**  
**DNI N° 45217074**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Diseño de investigación .....	19
2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Métodos de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos .....	23
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	36
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	45
Reporte de turnitin .....	46
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	47
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	21
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la Correlación de Pearson.....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Nivel de eficacia del proceso de evaluación de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén 2018.....	24
<b>Figura 2:</b> Nivel de variación de la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.....	25

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Eficacia del proceso de evaluación y la variación de la Cartera de crédito por convenio de una entidad financiera Jaén, 2018. Tuvo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tiempo transversal, alcance correlacional.

Para la recolección de los datos se aplicó los instrumentos Guía de análisis documental, con seis indicadores, para un período igual a enero del 2017 hasta octubre del 2018, con un total de 22 meses.

Los resultados demuestran que existe un nivel de relación entre las variables en estudio, puesto que la prueba de Correlación de Pearson arrojó un Sig. Bilateral de 0,000 siendo este menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación.

Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables; así mismo el nivel de grado de asociación es de 0.964, la Eficacia del Proceso de Evaluación de créditos de manera Directa, Positiva y Alta se relaciona en más de un 90% con Cartera de crédito por convenio.

***Palabras claves:*** *Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, Cartera de Créditos por Convenio, Correlación de Pearson.*

## ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between the effectiveness of the evaluation process and the variation of the Credit Portfolio by agreement of a financial institution Jaén, 2018. It had a non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional time, correlational scope.

For the collection of the data, the document analysis guide instruments were applied, with six indicators, for a period equal to January 2017 until October 2018, with a total of 22 months.

The results show that there is a level of relationship between the variables under study, since the Pearson Correlation test showed a Bilateral Sig of 0.000 being this less than  $\alpha = 0.05$ , so the null hypothesis of the investigation was rejected.

It was concluded that there is a significant relationship between the variables; Likewise, the level of association degree is 0.964, the Effectiveness of the Credit Evaluation Process in a Direct, Positive and High way is more than 90% related to the Credit Portfolio by agreement.

**Keywords:** *Efficiency of the Credit Evaluation Process, Portfolio of Credits by Agreement, Pearson Correlation.*

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los bancos cumplen una función importante en la economía nacional y mundial, inyectando fondos de crédito de consumo, a sola firma y empresarial. Particularmente, las decisiones tomadas por los directivos de los bancos impactan en la economía de un país o región, implicando un proceso en la toma de decisiones de otorgar préstamos, teniendo en cuenta los riesgos crediticios que los clientes no cumplan con sus obligaciones.

En los países en desarrollo, las decisiones tomadas por el sector bancario tienen un gran impacto en la economía del país, por lo que la decisión de otorgar préstamos debe implicar un proceso de toma de decisiones lo más eficiente posible. Las decisiones inexactas que se toman al otorgar préstamos dan como resultado un riesgo crediticio (Kaygisiz & Girginer, 2015).

Muchos clientes no cumplen con sus obligaciones crediticias y este comportamiento está generando un mayor riesgo crediticio para los bancos. El problema también ha contribuido a la disminución del crecimiento económico de Zimbabwe debido a que las empresas han tenido dificultades para acceder a un financiamiento asequible que está apropiadamente asegurado para financiar sus operaciones (Sandada & Kanhukamwe, 2016).

Por otro lado, McKinsey, en colaboración con la Asociación Internacional de Administradores de Cartera de Créditos (IACPM), realizó una encuesta de 41 instituciones financieras de todo el mundo, donde alrededor del 85% por ciento dijo que las regulaciones relacionadas con los niveles de créditos y liquidez que los bancos deben mantener necesitan reestructurarse para alcanzar los ratios de objetivos requeridos, optimizar el uso del capital y ayudar a impulsar la rentabilidad (Nario, Pfister, Poppensieker, & Stegemann, 2015).

En tal sentido, la gestión de la cartera de crédito es una función clave para las instituciones financieras con carteras de crédito grandes y multifacéticas. Por lo que, los criterios que los bancos consideran durante el proceso de evaluación crediticia son

importantes; la evaluación del crédito de las empresas requiere una decisión complicada y multicriterio. Varios criterios cuantitativos y cualitativos (estructura financiera, estructura gerencial, moralidad, inteligencia, estructura sectorial, estructura de ventas y comercialización, etc.) deben abordarse conjuntamente (Ssekiziyivu, Mwesigwa, Joseph, Nkote, & Oyemomi, 2017).

La mayoría de instituciones bancarias en el país siguen un protocolo en la evaluación del proceso para la otorgación de créditos, donde se considera el compromiso de pago, actividad económica, patrimonio, entre otros aspectos; sin embargo ello en los últimos años no ha sido suficiente, puesto que la morosidad bancaria a alcanzado su mayor nivel después de 13 años (Asociación de Bancos, ASBANC, 2018). Por lo que, lo manifestado anteriormente pone en cuestionamiento qué tanto las instituciones financieras están trabajando con eficacia en los procesos de evaluación, donde muchas veces las políticas de créditos y estrategias de riesgos de la entidad financiera, además de la calidad de información con la que se cuente, la cual debe ser real y auténtica (Parodi, 2013).

Según el estudio realizado por Equifax Perú, la región de Cajamarca presenta niveles de morosidad en término medio (4.14%), a diferencia de Madre de Dios (8.17%) y San Martín (7.62%) quienes tienen la mayor ratio, seguido por Huancavelica (3.38%), Pasco (3.42%) y Lima (3.42%). Ello permite inferir las instituciones financieras en la región están sabiendo gestionar la evaluación de créditos (Haggott, 2017).

La entidad financiera Jaén; aprovechando la alianza estratégica firmada con las tiendas de Electrodomésticos Carsa, ha logrado contar con oficinas en la ciudad de Lima, presentándose como una alternativa con pedido de requisitos mínimos para quienes decidieran optar por un crédito, además de beneficios en comparación con los otros bancos de la zona (Aempresarial.com, 2012). Sin embargo, al término del año 2016 careció de una ventaja competitiva sostenible frente a sus competidores, a pesar de contar un plan estratégico donde se incorporó: (a) diversificación de fondeo y reducción de costos de fondos, (b) diversificación y segmentación de la cartera de clientes, (c) soporte patrimonial, (d) marketing interno de los valores y cultura del banco, y (e) tecnologías de

seguridad de la información para proteger a los clientes y al banco (Alvarez, Benites, Romagnuolo, & Lamas, 2017).

En efecto, todos estos componentes al no ser correctamente gestionados, con supervisión y control del uso de los recursos para llevarlo a cabo, han originado que la institución se vea envuelta en una situación donde peligra su sostenibilidad en el sector; ello explicado principalmente por las diversas alternativas que hoy tienen los clientes para adquirir un crédito (Alvarez, Benites, Romagnuolo, & Lamas, 2017).

Analizando la realidad de Jaén y viendo la necesidad de apertura de una nueva oficina, en el mes de diciembre del año 2016; la entidad financiera Jaén aprovechó el acuerdo firmado años atrás con Carsa, para ingresar al mercado del centro del Perú, instalando una oficina en esta ciudad. En ese sentido, la Entidad Financiera Jaén, se presenta como institución que, si bien se ha mantenido en el sector, y es reconocido en la ciudad, es relevante evaluar el proceso de evaluación que viene ejerciendo para el otorgamiento de crédito, y como ello se relaciona con la cartera de crédito por convenio que en los últimos años ha venido realizando.

Es importante mencionar la estructura orgánica y funcional del banco, la misma que se encuentra administrada por el economista Almilcar Asencio Sáenz como ejecutivo de Convenio y como ejecutivo de nóminas, la Lic. Giuliana Rosalinda Olivera Vásquez, quienes vienen realizando la gestión de aperturas de convenio con diferentes Entidades de Estado como: Gerencia Sub Regional Jaén. (2011), Hospital General de Jaén. (2011), Municipalidad Provincial De Jaén. (2012), Dirección Sub Regional de Salud I Jaén. (2012), Sub CAFAE de la Sub Región de Educación Jaén. (2013), Municipalidad Provincial de San Ignacio. (2016), Sub comité de Administración del fondo de Asistencia. (2016), Sub CAFAE UGEL Utcubamba. (2017), Unidad Ejecutora Salud San Ignacio. (2017), y Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba. (2017).

Finalmente, con el propósito de establecer la relación entre la eficacia del proceso de evaluación y la cartera de crédito por convenio de la entidad financiera Jaén, así como diagnosticar la situación actual que atraviesa la entidad; es importante abordar temas que nos ayuden a identificar los factores que intervienen en dicho estudio.

En el estudio realizado por Oyola (2016), titulado “Proceso De Crédito En La Cooperativa De Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda”, (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Se concluye que la cooperativa carece de eficacia y productividad en los todos los procesos de la evaluación y otorgamiento del crédito, presentando deficiencias respecto a la capacidad técnica del personal, como en los recursos tecnológicos que emplea; impidiendo ello que la entidad tenga mayores rendimientos en los créditos cedidos, por lo que se propone una reingeniería a los procesos con la finalidad de mejorar el uso de los recursos para una mejor satisfacción del cliente (Oyola, 2016).

En la investigación presentada por Osei – Nyarko (2015), denominado “Credit appraisal process and repayment of loan at GN Bank. A case study of upper and lower Denkyira”, (Tesis de maestría). Universidad de Ciencia y Tecnología de Kwame Nkrumah, Ghana. Concluye en lo siguiente: La institución en estudio evidenció que existe demora en el otorgamiento de créditos en más de 7 días, lo cual es preocupante para los clientes, a pesar que se tiene siempre la colaboración y apoyo por parte del personal en los trámites, teniendo una excelente relación entre clientes y responsables de evaluación de créditos; ello no es suficiente para el correcto y sostenible funcionamiento de la entidad, puesto que viene afectando las colaciones efectuadas, ya que los clientes se tienen insatisfechos con el servicio, perjudicando la cartera de créditos (Osei – Nyarko , 2015).

En la investigación de Mora (2014), titulado “Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas”, (Tesis de maestría). Universidad de Chile. El estudio concluye que la industria bancaria ha manifestado el uso de estrategias para tener una rentabilidad sostenible, sin embargo ello no ha significado el aumento de bancarización en la ciudad, existiendo un 49% de microempresas que no participan en el sector financiero. Ante ello se propone la mejora del proceso que vienen efectuando a través de patrones de procesos que añaden como elementos la infraestructura, tecnología, logística, y demás procesos internos; lo cual al ser aplicado en sucursales ha demostrado la disminución de tiempo en evaluación y resolución de créditos, otorgan facilidad en el proceso percibido por el cliente (Mora, 2014).

En el trabajo realizado por Mwajuma (2013), titulado “An Assessment of Effectiveness of Loan Appraisal Procedures and to Identify the Levels of Loan Approvals and Repayment by The Commercial Banks on the Socio Economic Status of the Population in Tanzania: A case study of CRDB Bank at Ilala District”, (Tesis de maestría). Universidad de Tanzania. El autor concluye que la evaluación del otorgamiento de préstamos se presenta como una herramienta crucial para los bancos, la cual de llevarse a cabo debe ser producto de un diagnóstico previo que verifique la viabilidad financiera y técnica, considerando también la disponibilidad del cliente para cobertura el crédito otorgado. Así mismo ello tiene como fin el reducir los riesgos y las tasas de incumplimiento de créditos cedidos, permitiendo a la vez incrementar la cartera de préstamos otorgados (Mwajuma, 2013).

La investigación presentada por Pérez & Quintuña (2013), denominado “Rediseñar los procesos de otorgamiento de crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Milagro, año 2013”, (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. El estudio concluye que el banco en estudio carece de un efectivo nivel de control en sus líneas de crédito, explicado por la información incompleta que proporcionan sus clientes, por lo que la falta de manuales para el manejo de carteras morosas, ha originado la decisión de reformar el proceso de aprobación de créditos, a través de la incorporación de tecnologías que permitan registrar y actualizar la información, además de equipo y materiales que condicionen de mejor forma dicho proceso (Pérez & Quintuña, 2013).

En el trabajo expuesto por Cuellar (2017), titulado “Experiencia profesional de la gestión económica financiera del supervisor - coordinador de negocios en entidades financieras de microfinanzas de la ciudad de Arequipa Mayo 2011 - Setiembre del 2014”, (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Concluye que las entidades financieras desempeñan un papel fundamental dentro de la economía, pues brinda recursos para la conformación de empresas a diferentes escalas, en tal sentido el profesional que labora como supervisor o coordinador de negocios, entendiendo ello como el responsable de velar por el cumplimiento de objetivos de la institución, es quién

debe dirigir al equipo a fin de que los créditos otorgados sean elegidos de manera objetiva y eficientemente (Cuellar, 2017).

En la Investigación presentada por Choque (2016), denominado “Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la Oficina Especial ACORA de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes Puno 2015”, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. El autor concluye que la evaluación del proceso de la gestión de créditos efectuada por la sucursal de la caja, contiene deficiencias en lo que refiere la pertinencia de conocimientos técnicos por parte del personal, quién viene siendo el principal factor que obstaculiza la eficacia en el proceso cualitativo y cuantitativo en los créditos aprobados, lo que a su vez viene originando índices de morosidad importantes, siendo imperativo que la empresa establezca estrategias para revertir dicha situación (Choque, 2016).

En el trabajo realizado por Vilca (2015), denominado “Evaluación de Crédito y su Incidencia en la Cartera Morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A. Puno, 2012 – 2013”, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye que la evaluación correcta del proceso de aprobación de crédito es importante porque permite mitigar riesgos a los que la entidad pueda verse expuesta, por lo que el establecimiento de políticas claras y normas internas claramente definidas, contribuirá a la reducción de la cartera de morosidad, y por ende garantizará una posición saludable de la financiera (Vilca, 2015).

En la investigación expuesta por Torres (2013), titulada “Influencia de una adecuada evaluación en el otorgamiento de crédito Pyme y su efecto en el comportamiento de pago futuro en el Scotiabank Perú S.A.A. Agencia Huancayo – 2013”, (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, concluye en lo siguiente: Se tiene la influencia de una correcta evaluación en el otorgamiento de crédito en el comportamiento de pago futuro de un 52%, por lo que las entidades que se preocupen por incorporar un adecuado proceso de evaluación en los créditos potenciales, asegurarán el cobro respectivo de cada uno de los préstamos aprobados, siendo ello beneficioso para el cumplimiento de sus metas (Torres, 2013).

En el estudio de propiedad de Agapito (2010), titulado “Determinantes del Crédito de Consumo por Tipo de Institución Financiera en el Perú”, (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Concluye que uno de los factores claves para gestionar los créditos otorgados, lo representa la eficiencia dentro de los procesos de evaluación, ello garantiza que las decisiones de aprobación de créditos se efectúen bajo estándares mínimos de seguridad tanto para el cliente como para la financiera, no obstante, cabe señalar que ello significa también incurrir en costos por parte de la institución que muchas veces recaen sobre los solicitantes. Por lo que las instituciones deben de planificar correctamente su presupuesto a fin de no perjudicar al cliente (Agapito, 2010).

En la investigación presentada por Vera (2014), titulado “Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar S.A. Agencia Cajamarquina”; (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Concluye que la existencia de control interno dentro de los procesos propios de una empresa financiera, garantiza el cumplimiento de las metas trazadas por la organización, puesto que el contar con supervisión y seguimiento de cada una de las actividades, como lo es el proceso de evaluación de créditos, basado en el cumplimiento de los indicadores elegidos, establecerá la eficiente colocación, y por ende oportuna recuperación de los créditos (Vera, 2014).

En el estudio expuesto por Estrada & Gutiérrez (2017), denominado “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 período 2016”; (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Se concluye que el proceso de evaluación influye significativamente en la morosidad de la cartera de créditos, por lo que, al tener un proceso ineficiente dentro de la caja, ello viene afectando negativamente la colocación de créditos que representan serios riesgos. Principalmente la carencia de una evaluación completa, que cubra todos y cada uno de los requisitos solicitados, por negligencia del personal que labora en la entidad, siendo imperativo corregir dicha situación (Estrada & Gutiérrez, 2017).

Para fundamentar científicamente las variables en estudio, se realizó teniendo en cuenta la literatura de diversos autores; las mismas que serán presentadas a continuación.

La eficacia debe entenderse como la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado, cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos (Díez de Castro, García del Junco, Martín, & Perriñez, 2001). Por otro lado, para Andrade (2005) la eficacia es la "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Dentro de la gestión de un proceso de evaluación de crédito, los resultados representan la fiel prueba de la capacidad de quienes realizan dicho proceso para lograr lo esperado, de acuerdo a las etapas que compongan el sistema; por lo que la efectividad se hace tangible cuando se logra mejoras continuas.

En general, la evaluación del valor del crédito depende de la confianza que tenga el prestamista en la solvencia del prestatario. La solvencia crediticia que abarca la capacidad del prestatario y su disposición a pagar, es uno de los muchos factores que definen las políticas crediticias de un prestamista. Los acreedores y los prestamistas utilizan una serie de herramientas financieras para evaluar la solvencia crediticia de un posible prestatario (Gerschick, 2002).

Por otro lado, cuando tanto el prestamista como el prestatario son empresas, gran parte de la evaluación depende del análisis del balance del prestatario, los estados de flujo de efectivo, las tasas de rotación del inventario, la estructura de la deuda, el desempeño de la administración y las condiciones del mercado. Los acreedores favorecen a los prestatarios que generan ganancias netas superiores a las obligaciones de deuda y cualquier contingencia que pueda surgir (Gerschick, 2002).

Para entender mejor el proceso de evaluación, a continuación, se detallan algunos de los factores que los prestamistas consideran al evaluar a una persona o empresa que está buscando crédito (Gerschick, 2002):

- a. Solvencia crediticia. Una historia de confiabilidad, un carácter moral y expectativas de desempeño continuo, demuestran la capacidad de pago del deudor. Los acreedores

otorgan términos más favorables a aquellos con altas calificaciones crediticias a través de estructuras de puntos más bajos y costos de interés.

- b. Tamaño de la carga de la deuda. Los acreedores buscan prestatarios cuyo poder adquisitivo exceda las exigencias del cronograma de pagos. El tamaño de la deuda está necesariamente limitado por los recursos disponibles. Los acreedores prefieren mantener una relación segura de deuda a capital.
- c. El tamaño del préstamo. Los acreedores prefieren préstamos grandes porque los costos administrativos disminuyen proporcionalmente al tamaño del préstamo. Sin embargo, las limitaciones legales y prácticas reconocen la necesidad de distribuir el riesgo ya sea al hacer un mayor número de préstamos o al participar otros prestamistas. Los prestamistas participantes deben tener los recursos adecuados para recibir grandes solicitudes de préstamos. Además, el prestatario debe tener la capacidad de ingerir una gran suma de dinero.
- d. Frecuencia de endeudamiento. Los clientes que son prestatarios frecuentes establecen una reputación que repercute directamente en su capacidad para garantizar la deuda en términos ventajosos.
- e. Duración del compromiso. Los prestamistas aceptan riesgos adicionales a medida que aumenta el horizonte temporal. Para cubrir parte del riesgo, los prestamistas cobran tasas de interés más altas para los préstamos a más largo plazo.
- f. Consideraciones sociales y comunitarias. Los prestamistas pueden aceptar un nivel inusual de riesgo debido al bien social resultante del uso del préstamo. Los ejemplos pueden incluir bancos que participan en proyectos de viviendas para personas de bajos ingresos o programas de incubadora de empresas.

La aprobación de créditos es el proceso mediante el cual se otorga un crédito a individuos, se rige por una serie de leyes administradas por las autoridades reguladoras del sistema financiero donde se llevará a cabo el crédito (Chalupowicz, 2009).

Los expertos recomiendan que las pequeñas empresas desarrollen políticas de crédito que sean consistentes con los objetivos generales de la compañía. En otras palabras, el enfoque de una entidad para extender el crédito debe ser tan conservador como su enfoque hacia otras actividades comerciales. Si bien otorgar crédito a los clientes puede ofrecer una serie de ventajas, y de hecho es un acuerdo necesario para muchos tipos de instituciones financieras, también implica riesgos (Chalupowicz, 2009).

Algunas de las desventajas de proporcionar la aprobación de crédito a los clientes incluyen aumentar el costo de las operaciones y atascar el capital que podría usarse en otros lugares. También existe el riesgo de incurrir en pérdidas debido a la falta de pago y de erosionar el flujo de efectivo en una medida que requiera un préstamo. Pero otorgar crédito sí ofrece la ventaja de crear una sólida base de clientes regulares.

En adición, las aplicaciones de crédito brindan información importante acerca de estos clientes que se puede utilizar en listas de correo y actividades promocionales. Además, en el comercio minorista, los compradores de crédito han demostrado estar menos preocupados por los precios e inclinados a comprar más bienes a la vez (Chalupowicz, 2009).

Desarrollar políticas de crédito, es un elemento fundamental para las entidades, donde se deben considerar el costo involucrado en la concesión de crédito y el impacto que permitirá que las compras de crédito tengan un flujo de efectivo. Usar ciegamente las mismas políticas de crédito que los competidores no ofrece ninguna ventaja a las entidades, y puede incluso resultar nocivo si la situación de la empresa es atípica. En cambio, se deben desarrollar políticas crediticias detalladas que sea compatible con sus objetivos a largo plazo (Ascúa, 2001).

La decisión sobre si otorgar crédito a un determinado cliente debe evaluarse caso por caso. Cada institución que lidia con este problema necesita recopilar y evaluar información financiera, decidir si otorga crédito y, en caso afirmativo, cuánto, y comunicar la decisión al cliente de manera oportuna. Como mínimo, la información recopilada sobre un solicitante de crédito debe incluir su nombre y dirección, número de seguridad social (para individuos), referencias bancarias y / o comerciales, información

de empleo e ingresos (para individuos) y estados financieros (para empresas). El objetivo es formar una evaluación del carácter, la reputación, la situación financiera y las circunstancias colaterales del solicitante (Ascúa, 2001).

Hay muchos caminos disponibles para que las entidades financieras puedan recopilar información sobre los solicitantes de crédito. En el caso de los clientes comerciales, la fuerza de ventas de una pequeña empresa a menudo puede recopilar referencias comerciales y estados financieros de clientes potenciales. La entidad también puede ponerse en contacto con los abogados locales para averiguar sobre gravámenes, reclamaciones o acciones pendientes contra el solicitante, y puede contratar contadores independientes para verificar la información financiera (Prince, 2004).

Un análisis de las deudas, activos e inversiones de una empresa puede proporcionar una imagen sólida de su solvencia crediticia, especialmente cuando los datos se comparan con un conjunto de empresas de tamaño similar en industrias similares. Es importante tener en cuenta que toda la información reunida en el proceso de aprobación de crédito debe ser estrictamente confidencial (Prince, 2004).

Por otro lado, las oficinas de crédito al consumidor son un recurso útil para las entidades al evaluar la solvencia crediticia de los clientes individuales. Estas oficinas mantienen registros de las experiencias de los consumidores con bancos, minoristas, médicos, hospitales, compañías financieras, concesionarios de automóviles, etc. Pueden proporcionar esta información en forma de un informe de crédito computarizado, a menudo con un puntaje ponderado.

Aun así, los informes de los burós de crédito tienen cierto potencial de error, por lo que no necesariamente deberían utilizarse como la única fuente de información crediticia del consumidor. También es importante tener en cuenta que el crédito otorgado a los consumidores está sujeto a las determinadas leyes que rigen un país (Prince, 2004).

Teniendo en cuenta el desembolso de un crédito, esta etapa abarca desde que el área correspondiente recibe toda la documentación referida a la aprobación del crédito, para luego encargarse de realizar las gestiones respectivas para hacer efectiva la entrega

del monto del crédito al cliente según el medio de pago optado. Aplica para las áreas de Asesores, Líderes, Administración de Sucursal, Gerencia y Administración y Finanzas (Theuret, 2015).

El desembolso implica contar con Kit de desembolso, entendidos éstos como todos los documentos que firma el cliente tales como: Pagaré Individual, Pagaré Individual monto Grupal, Contrato de crédito Grupal, así como los que se le entrega al cliente como son Control de pagos y Ficha de depósito (Theuret, 2015).

En tal sentido, es importante tener en cuenta los siguientes pasos:

- El sectorista de la oficina o de la sucursal de la entidad financiera coordina la actividad de desembolso de acuerdo a la programación de deberes que tenga el asesor, analista o promotor de créditos y lo conveniente al cliente.
- El sectorista concreta una reunión con el asesor, analista o promotor de créditos para establecer la fecha del primer pago que convenga al cliente de acuerdo a las políticas de la empresa.
- El sectorista informa al área o la administración encargada la fecha del primer pago para que la añada en la impresión del KIT.
- El asesor, analista o promotor de créditos comunica al cliente que el crédito fue otorgado y las condiciones de otorgamiento (fecha de desembolso, importe del crédito grupal, medio de dispersión y tasa de interés).
- El sectorista concreta con los encargados la liquidación de los pagos incompletos de darse el escenario en que aun éstos no sean efectuados, además de gestionar el depósito del pago anticipado como garantía del crédito para que sea liberado.
- El sectorista concreta con el área responsable la hora y requisitos para desembolsar, así como de constatar mediante el comprobante de pago del depósito anticipado como

garantía del crédito, además de programar en agenda según las fechas de pago la tarea de cobranza preventiva.

- El responsable corrobora que los datos de los documentos correspondientes a las fichas de depósito del pago anticipado como garantía del crédito sean coherentes con el crédito y la información, además solicita la autorización al jefe de área de Finanzas para la emisión del KIT de crédito.
- El sectorista gestiona la aplicación de saldos a favor (endoso de garantías) ante el área responsable contra saldos vencidos o por devengar en la cartera por parte quienes lo tienen a cargo.
- El jefe del área de Finanzas redime los recursos con los que se cubrirán los medios de pago de crédito, y autoriza la impresión del KIT de crédito por parte del responsable, de acuerdo a la fecha compromiso de desembolso cuando se tenga cotejado el depósito del pago anticipado como garantía del crédito.
- El encargado del área administrativa de la entidad entrega al asesor, analista o promotor de créditos o bien al responsable de elaborar -el KIT de crédito y los medios de pago para realizar la actividad de desembolso.
- El sectorista o asesor que corresponda programa y coordina la actividad, revisa con el encargado del área administrativa un día antes de la fecha de desembolso, todo lo requerido para su ejecución.
- El sectorista o asesor que corresponda se dirigen al lugar, fecha y hora de reunión del equipo de trabajo donde se realizará el desembolso.
- El sectorista o asesor que corresponda inspeccionan que se encuentre reunido el equipo de trabajo para proceder al desembolso, en caso contrario reprogramar la actividad.

- El sectorista o asesor realizan una reunión con todos los participantes de las áreas involucradas, donde expone todos los elementos del crédito, características, normatividad, medios de pago y aplican el formato de consolidación de equipos.
- El sectorista o asesor garantizará que se realice de acuerdo al procedimiento y normatividad respectiva que rige a toda entidad financiera, esta última etapa, procurando contar con todos los recursos necesarios para efectuar las actividades correspondientes.
- El sectorista o Gerente velará para que el desembolso sea aplicado según el formato de Check list (según lo establecido por la entidad financiera) y así garantizar que la entidad financiera actúa siguiendo de manera rigurosa todo el proceso, impidiendo cualquier posible evento que puedan generar problemas a la empresa.
- El sectorista o asesor recopilan y entregan al área administrativa de la financiera os documentos de protocolización del crédito (KIT de desembolso).
- La administración corroborará la documentación al regreso del desembolso del crédito, verificando que ésta cumpla con todos los requerimientos de firma y llenado. Luego el cliente acude a la entidad a cobrar su crédito, o en su defecto por medio de otra alternativa de desembolso.

Respecto a la cartera de crédito por convenio, Godoy & Greco (2006) afirma que la cartera es: Las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras (p.160).

En tanto, para Montaña (2010) el crédito: Se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto, se otorga crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación que ha contraído (p.12).

En tal sentido, la cartera de crédito es un componente clave para el activo de cualquier entidad, sean estos pertenecientes al sector financiero o no, al sector privado (empresas comerciales, empresas de servicios), como empresas públicas (bancos, cooperativas, financieras, entre otras). Sin embargo, de acuerdo a la actividad propia de cada una, es que se contará con determinadas cuentas que reflejan las transacciones comerciales que realizan con los principales agentes; donde estas transacciones pueden ser de carácter crediticio; siendo relevante el saber manejar dichas cuentas, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa en el sector en el que se desarrolla (Montaño, 2010).

La cartera de crédito, el nivel que estas presenten, principalmente, en cuanto al manejo de las tasas de morosidad, será de total responsabilidad de quienes tienen a cargo, la supervisión y control, de cada una de las solicitudes de créditos, donde el análisis detallado de cada uno de los potenciales prestatarios, deberá realizarse incorporando cada uno de los pasos que las políticas propias de la entidad han establecido (Montaño, 2010).

En consecuencia, cuando se refiere a un contrato de crédito, se está definiendo a un trato realizado entre dos partes interesadas, una en recibir un monto determinado, y otra en obtener beneficios del dinero que presta; bajo estipulaciones dadas bajo total legalidad, la cual establece un vínculo en términos de un contrato de préstamo. El contrato de crédito describe todos los términos asociados con el préstamo. Se crea un contrato de crédito para préstamos minoristas e institucionales (Montaño, 2010).

Los convenios o acuerdos de crédito para clientes minoristas variarán según el tipo de crédito que se emita al cliente. Los clientes pueden solicitar tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos hipotecarios y cuentas de crédito renovables. Cada tipo de producto de crédito tiene sus propios estándares de acuerdo al crédito de la industria. En muchos casos, los términos de un contrato de crédito para un producto de crédito minorista se proporcionarán al prestatario en su solicitud de crédito. Por lo tanto, la solicitud de crédito también puede servir como el contrato de crédito (Investopedia, 2013).

Los prestamistas proporcionan una divulgación completa de todos los términos del préstamo en un contrato de crédito. Los términos importantes de préstamo incluidos

en el contrato de crédito incluyen la tasa de interés anual, cómo se aplica el interés a los saldos pendientes, los honorarios asociados con la cuenta, la duración del préstamo, las condiciones de pago y las consecuencias por pagos atrasados (Investopedia, 2013).

Las cuentas de crédito renovables generalmente tienen un proceso de solicitud y de acuerdo de crédito, más simplificado que los préstamos no renovables. Los préstamos no renovables, como los préstamos personales y los préstamos hipotecarios a menudo requieren una solicitud de crédito más amplia. Estos tipos de préstamos suelen tener un proceso de acuerdo crediticio más formal que requiere que el contrato de crédito sea firmado y acordado tanto por el prestamista como por el cliente en la fase final del proceso de transacción, y que el contrato entre en vigencia solo después de que haya sido firmado Ambas firmas (Investopedia, 2013).

Respecto a las operaciones de crédito institucional, estas incluyen tipos similares de productos crediticios con opciones de créditos tanto renovables como no renovables. También pueden incluir la emisión de bonos o un sindicato de préstamos que incluye múltiples prestamistas que invierten en un producto crediticio estructurado. Por lo tanto, los acuerdos de crédito institucional son mucho más complejos que los acuerdos minoristas (Investopedia, 2013).

Los contratos de crédito institucional generalmente involucran a un suscriptor principal que negocia todos los términos del contrato de préstamo. Los términos del acuerdo incluirán la tasa de interés, los términos de pago, la duración del crédito y las penalizaciones por pagos atrasados. Los suscriptores también facilitan la participación de múltiples partes en el préstamo, así como de los tramos estructurados que pueden tener sus propios términos individualmente (Investopedia, 2013).

Los convenios de crédito institucional deben ser acordados y firmados por todas las partes involucradas. En muchos casos, estos contratos de crédito también deben ser presentados y aprobados por la Comisión de Bolsa y Valores (Investopedia, 2013).

En síntesis, la gestión de la cartera de crédito se refiere al proceso de construcción de una serie de inversiones basadas en las relaciones de crédito y la gestión

de los riesgos relacionados con estas inversiones. Tal cartera gana su valor del interés de los préstamos emitidos, pero es susceptible de incumplimiento de crédito (Derbali & Hallara, 2012).

Por esa razón, la administración de la cartera de crédito incluye el análisis del proceso de evaluación de cada préstamo potencial y el análisis del monto total de riesgo en el que incurre la cartera en su conjunto. El proceso es crucial para los inversores individuales que negocian con bonos y para los bancos que emiten préstamos como parte principal de sus actividades comerciales (Derbali & Hallara, 2012).

La planificación estratégica de la cartera es una del principal segmento de la institución en general proceso de planificación de capital y negocios y un componente principal de efectivo gestión de la cartera. Mediante la declaración de la misión y un análisis de factores internos y externos, el proceso de planificación estratégica debería definir las metas y objetivos de la cartera. Esta planificación establece un marco para dirigir y controlar operaciones de préstamo para lograr el plan objetivo. Planificación estratégica, en un mínimo, debe desarrollar cuatro básicos objetivos de la cartera: (1) cuantificados objetivos numéricos para la calidad de la cartera, (2) composición de la cartera, (3) crecimiento y (4) rentabilidad (Smith, 2018)

Los objetivos de calidad de la cartera deben definir claramente las expectativas para nuevas reestructuraciones de préstamos y renovaciones de préstamos, y deben determinar qué préstamos ingresan o permanecen en la cartera. La institución debe usar sus estándares de suscripción de préstamos para controlar la calidad de los activos y monitorear las tendencias en los préstamos individuales, los segmentos de cartera o la cartera completa. Los objetivos de calidad se pueden modificar para iniciar los cambios deseados en la calidad de la cartera. Si se reducen los objetivos de calidad y si la institución se vuelve más selectiva en los nuevos préstamos que acepta o en los préstamos que renueva, la calidad del préstamo mejora y la exposición al riesgo de la cartera se reduce con el tiempo. Por el contrario, a medida que estos objetivos se alivian o cuando la institución aprueba un número creciente de préstamos con excepciones a los estándares de suscripción, la calidad de la cartera disminuye, y aumenta el potencial de deterioro del préstamo y exposición al riesgo (Smith, 2018).

De acuerdo a los hallazgos encontrados, las teorías y a los acontecimientos de la realidad problemática se formuló la siguiente pregunta, ¿Qué relación existe entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos y la variación de la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018?, justificándose a causa del análisis realizado a las teorías abordadas, tales como, las vinculadas al tratamiento de las variables Eficacia del proceso de evaluación y la Cartera de créditos por convenio, según lo manifestado por autores expertos en el tema; y con ello el estudio se presentará como antecedente para futuras investigaciones. Por otro lado, desde el enfoque metodológico, el estudio se justifica debido al aporte que brinda tras la elaboración de instrumentos para la respectiva medición de las variables, y así poder cumplir con los objetivos trazados; de tal forma que estos podrán ser replicados por estudios futuros.

Asimismo, para determinar la existencia de relación entre las dos variables en estudio, la investigación presenta las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Si, incrementa el nivel de eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, entonces aumentará la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.

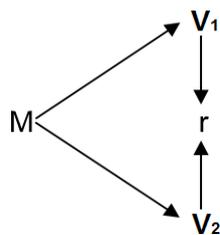
H<sub>0</sub>: Si, disminuye el nivel de Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, entonces disminuirá la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.

En tal sentido, para responder a la interrogante de la investigación y las hipótesis, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la eficacia del proceso de evaluación y la variación de la cartera de crédito por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018. Por lo que, primero se tiene que determinar el nivel de la eficacia del proceso de evaluación, luego se debe medir el nivel de variación de la cartera de créditos por convenio, y, finalmente estimar el nivel de relación entre la eficacia del proceso de evaluación de créditos y la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El proyecto de investigación ha optado por el tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional ya que se determinó el grado de asociación existente entre las variables eficacia del proceso de evaluación de créditos y la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018. Asimismo, la investigación responde a un diseño no experimental, explicado porque el autor del estudio no manipuló, alteró o modificó el comportamiento de las variables, siendo estas observadas tal y como se comportan dentro de la situación abordada, para luego registrar las principales características, elementos o factores que presentaron (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014). Finalmente, se obtiene el siguiente esquema:



Dónde:

M : Acervo documental proporcionado por la Entidad Financiera Jaén.

V1 : Eficacia del proceso de evaluación

r : Relación

V2 : Cartera de créditos por convenio

### 2.2. Operacionalización de variables

La operacionalización es un proceso que concierne a la parte operativa de las variables, es decir, determinar a través de dimensiones, sub dimensiones e indicadores, la línea de medición que éstas tendrán, además de establecer la escala de medida según los instrumentos a emplear (Carrasco, 2009); la cual se observa en la Tabla 1.

Por otro lado, la variable de una investigación toma relevancia cuando es vinculada con otras variables, ya que de esta manera se puede valorar la relación, influencia, impacto

o efecto, de una sobre la otra; lo que a la vez permite aceptar o rechazar la hipótesis planteada en el estudio (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014). Por lo tanto, las variables de la presente investigación fueron:

**Variable 1:** Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos

**Definición conceptual:** Herramienta de utilidad en la evaluación de solicitudes para otorgamiento de créditos porque se ha demostrado que: en la institución: Evalúa y gestiona el riesgo a nivel cliente. Oportunidad para el cliente; en cuanto a Facilidad para el acceso a créditos, Mayores oportunidades desarrollo, flexibilidad para el acceso a nuevas solicitudes (Vera 2014).

**Definición operacional:** La variable procesos de evaluación de créditos, está conformada por sus dimensiones: Evaluación; Aprobación; Desembolso. Cuyos indicadores son: número de solicitudes ingresadas; número de evaluaciones aprobadas; número de evaluaciones con desembolso.

**Variable 2:** Cartera de Créditos por Convenio

**Definición conceptual:** Las partidas de clientes o cuentas por cobrar, además de tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras (Godoy & Greco, 2006).

**Definición operacional:** La variable cartera de créditos, está conformada por sus dimensiones: Meta y Ejecutado. Cuyos indicadores son: monto y porcentaje de meta.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría	Escala	Tipo Variable	Técnica / Instrumento
EFICACIA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (VARIABLE 1)	Herramienta de utilidad en la evaluación de solicitudes para otorgamiento de créditos porque se ha demostrado que: en la institución: Evalúa y gestiona el riesgo a nivel cliente. Oportunidad para el cliente; en cuanto a Facilidad para el acceso a créditos, Mayores oportunidades desarrollo, flexibilidad para el acceso a nuevas solicitudes (Vera 2014).	La variable Procesos de Evaluación de Créditos, está conformada por sus Dimensiones: Evaluación; Aprobación; Desembolso. Cuyos indicadores son: Número de solicitudes ingresadas; Número de evaluaciones aprobadas; Número de evaluaciones con desembolso.	Evaluación	Nº de solicitudes recepcionadas/ Nº de solicitudes atendidas	Porcentaje	Razón	Numérica	Análisis documental Guía de análisis documental
				Monto total solicitado mes actual/ Monto total solicitado mes anterior	Porcentaje	Razón	Numérica	
			Aprobación	Nº de evaluaciones recepcionadas/ Nº de evaluaciones aprobadas	Porcentaje	Razón	Numérica	
				Monto total aprobado mes actual/ Monto total aprobado mes anterior	Porcentaje	Razón	Numérica	
			Desembolso	Nº desembolsos aprobados/ Nº de desembolsos efectuados	Porcentaje	Razón	Numérica	
				Monto total desembolsado mes actual/ Monto total desembolsado mes anterior	Porcentaje	Razón	Numérica	
CARTERA DE CRÉDITOS POR CONVENIO (VARIABLE 2)	Las partidas de clientes o cuentas por cobrar, además de tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras (Godoy & Greco, 2006).	La variable cartera de Créditos, está conformada por sus Dimensiones: Meta; Ejecutado. Cuyos indicadores son: Monto y Porcentaje de meta.	Cumplimiento de metas	Monto trazado mes actual/ Monto trazado mes anterior	Porcentaje	Razón	Numérica	
				Monto ejecutado mes actual/ Monto ejecutado mes anterior	Porcentaje	Razón	Numérica	
				Monto trazado/Monto ejecutado	Porcentaje	Razón	Numérica	

Elaboración propia

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

La población de la investigación cumplió con los siguientes parámetros: (a) lugar, Entidad Financiera de la ciudad de Jaén; (b) periodo, comprende desde enero del 2017 a octubre del 2018; (c) dimensiones, solicitudes de los créditos por convenio, y (d) la condición de la unidad de análisis son todas las solicitudes ingresadas durante el periodo de enero del 2017 a octubre del 2018. En ese sentido, la población que cumple con las características es  $N=132$ .

Por otro lado, en función a la naturaleza del estudio, la muestra es no probabilística debido que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 176). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por toda la población, es decir, 132 solicitudes de créditos por convenio.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Por la misma naturaleza del estudio se analizaron todas las solicitudes de créditos por convenio que nos proporcionó la base de datos de los sistemas de la Entidad Financiera Jaén. De acuerdo a lo referido, los instrumentos a emplear en la investigación, corresponde a dos Guías de análisis documental.

Debido a su estructura, y según en el marco metodológico, los instrumentos de recolección de datos no fueron sometidos a prueba de confiabilidad, pues bastó con la validación de expertos.

### **2.5. Procedimiento**

Con la finalidad de realizar la recolección de datos se procedió a presentar una solicitud dirigida al economista Almilcar Asencio Sáenz, administrador de la Entidad Financiera Jaén; otorgándonos el permiso respectivo para realizar el levantamiento de información, la cual fue consolidada en un formato elaborado por la investigadora. El consolidado de la información tuvo una duración aproximada de 30 minutos por reporte.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Según lo manifestado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014) este método otorga al investigador el poder determinar las principales características, factores, dimensiones, procedimientos, entre otros elementos, que explican el comportamiento de la variable observada, a través de un proceso organizado y constante; con ello se establece un registro real y confiable que permitirá obtener los resultados previstos en el estudio.

Por lo tanto, la información fue tabulada, procesada y analizada en Microsoft Excel, logrando identificar mediante tablas y gráficos estadísticos el nivel de las variables en estudio y su relación que existe entre ellas.

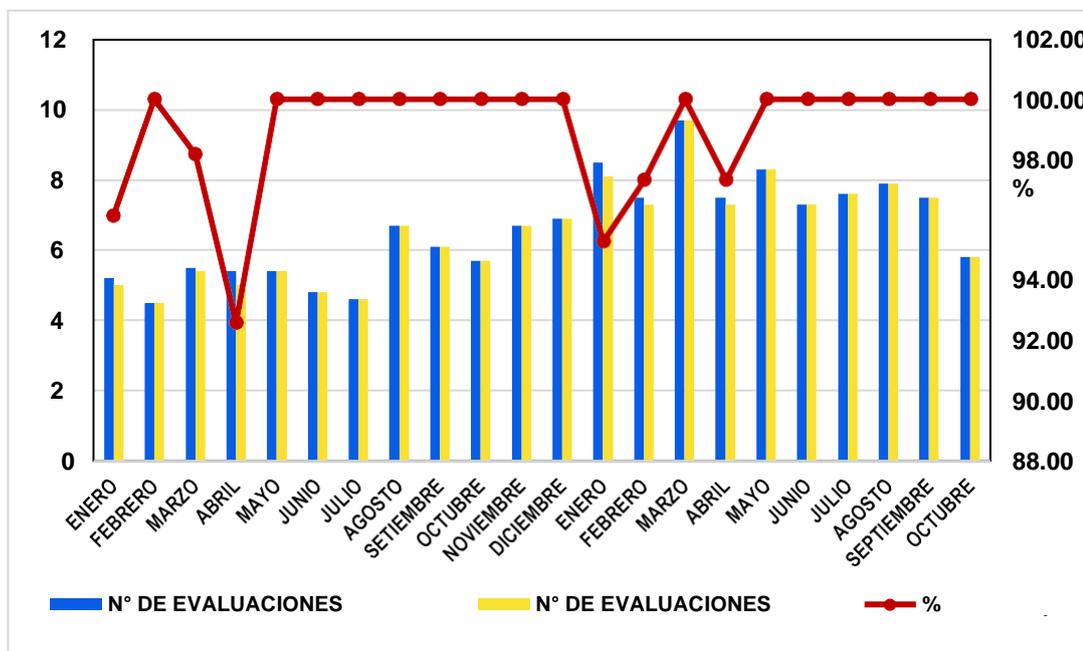
## **2.7. Aspectos éticos**

Como toda investigación el seguimiento y aplicación de criterios éticos son fundamentales para garantizar la integridad y compromiso por parte del autor en realizar un estudio beneficioso para futuras investigación (Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012).

Por lo tanto, los participantes de la investigación, han sido informados en su totalidad de todos los aspectos a los que se comprometen a cumplir, por haber elegido de manera voluntaria el formar parte del estudio, por lo que en ningún momento a éstos se les ha ocultado información que podría poner en peligro su integridad física y mental. Finalmente, se afirma que la presente investigación es de propiedad intelectual del autor de la misma, no existiendo usurpación o plagio de otras investigaciones relacionadas al tema tratado.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Determinar nivel de eficacia del proceso de evaluación de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén 2018.

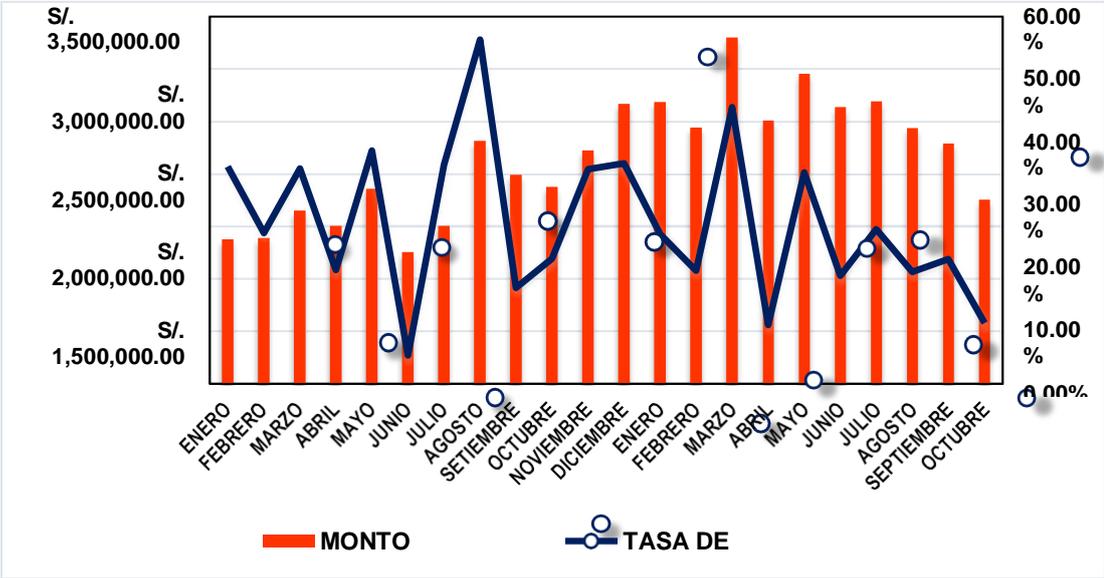


Fuente: Entidad Financiera Jaén  
Elaboración propia

**Figura 1:** Nivel de eficacia del proceso de evaluación de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén 2018

**Interpretación:** En la figura 1 se puede observar el nivel de eficacia de la evaluación de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, es decir, el comportamiento mensual de las evaluaciones recepcionadas y evaluaciones aprobadas para el período enero del 2017 hasta octubre del 2018, en 16 de los 22 meses analizados, la mayoría de evaluaciones recepcionadas fueron aprobadas en un 100%, salvo en los meses de Enero, Marzo, Abril del 2017, y los meses de Enero, Febrero y Abril del 2018, no obstante el margen de diferencia fue de 2 evaluaciones, 1 evaluación, 4 evaluaciones, 4 evaluaciones, 2 evaluaciones, y 2 evaluaciones respectivamente. Por lo que en términos generales esta etapa fue realizada de forma eficaz.

**3.2. Medir el nivel de variación de la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.**



Fuente: Entidad Financiera Jaén  
Elaboración propia

**Figura 2:** Nivel de variación de la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018

**Interpretación:** En la Figura 2 se observa el nivel de variación de la cartera de créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, en donde, en el eje izquierdo se muestran todos los montos ejecutados para el periodo Enero del 2017 hasta Octubre del 2018 que oscilan entre los S/. 1, 257,304.00 y S/. 3, 303,465.00 comparando el mes actual con el mes anterior; mientras que en el eje izquierdo se tiene las tasas de crecimiento para el mismo intervalo de tiempo mencionado, las cuales fluctúan entre -32.28% y 53.76%. De esta forma, se muestra el comportamiento de los montos ejecutados, o créditos colocados, dentro de la Entidad Financiera Jaén. Es decir, estos montos hace referencia a los créditos colocados según los registros de la identidad financiera efectuados por los promotores de créditos. De esta forma se ha registrado que los meses marzo y mayo del año 2018, fueron los meses con mayores niveles de montos ejecutados, por un valor de S/. 3, 303,465.00 y S/. 2, 951,567.00 respectivamente, superando los montos trazados o metas impuestas en la entidad financiera.

### 3.3. Estimar el nivel de relación entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos y la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.

La estimación del nivel de relación entre la variable Eficacia del Proceso de Evaluación de créditos y la Cartera por Convenio, ha consistido en la determinación del Coeficiente de Pearson, puesto que este valor estadístico permite establecer el grado de asociación existente entre variables cuantitativas medidas con escala, en este caso de razón. Para ello, debido a la naturaleza de las dimensiones e indicadores en las que se ha operacionalizado las variables (para Eficacia del Proceso de Evaluación de créditos, con 3 dimensiones y 3 indicadores; y para Cartera por Convenio, con una dimensión y 3 indicadores) se ha establecido dicha relación por medio de los indicadores que componen las variables.

*Tabla 2. Resultados de la Correlación de Pearson.*

Correlaciones		Eva. Aprobadas	Monto ejecutado
Eva. Aprobadas	Correlación de Pearson	1	,964**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	22	22
Monto ejecutado	Correlación de Pearson	,964**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	22	22

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Excel 2013*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** En la Tabla 2 se puede observar la correlación establecida entre la variable Eficacia del Proceso de Evaluación de créditos, y la variable Cartera de crédito por convenio. En tal sentido se tuvo que existe una correlación altamente significativa, puesto que la prueba de correlación de Pearson arrojó un Sig. Bilateral de 0,000 siendo este menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación, aceptándose que existe una relación significativa entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, y la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.; así mismo el nivel de grado de asociación es de 96.4%, es decir, la Eficacia del Proceso de Evaluación de créditos se relaciona en más de un 90% con Cartera de crédito por convenio.

#### IV. DISCUSIÓN

La Eficacia dentro de cualquier proceso debe de entenderse, según Díez de Castro, García del Junco, Martín, & Perriáñez (2001), como la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo y lugar predeterminado, de forma que se cumpla en calidad y cantidad los objetivos establecidos; y que dentro de la gestión de un proceso de evaluación de crédito, los resultados que se tengan representan la fiel prueba de la capacidad de quienes realizan dicho proceso para lograr lo esperado; por lo que la efectividad se hace tangible cuando se logra mejoras continuas.

En ese sentido las etapas que conforman el proceso tales como Evaluación propiamente dicha, Aprobación y Desembolso contienen una serie de elementos que detallan el comportamiento del prestamista y prestatario, siendo importante que éstas se efectúen de forma oportuna y correcta. Tal y como lo presenta la investigación de Osei – Nyarko (2015), donde demuestra que la demora en otorgamiento de créditos perjudica la satisfacción del cliente, a la vez que deteriora la cartera de crédito, y que a la larga afecta la sostenibilidad de la entidad financiera. En esa línea el estudio de Mwajuma (2013) expone que la evaluación de créditos constituye una herramienta crucial para las financieras, ya que reduce riesgos y tasas de morosidad de colocaciones, permitiendo incrementar la cartera de préstamos.

Con lo anterior, los resultados obtenidos concuerdan totalmente con lo descrito en torno al nivel de eficacia del proceso de evaluación de créditos de la Entidad Financiera Jaén, pues se tuvo que ésta se encuentra en un nivel alto, explicado porque las tres dimensiones en las que fue analizado arrojaron un comportamiento igual al 100%, es decir, de acuerdo a los indicadores calculados, tales como N° de solicitudes recepcionadas y atendidas, N° de evaluaciones recepcionadas y aprobadas, y N° de desembolsos aprobados y ejecutados; todas estas fueron gestionadas y resueltas en su totalidad, salvo en meses donde el margen fue de apenas un 5%, en otras palabras no se resolvieron 1 a 2 solicitudes y evaluaciones.

La Cartera de crédito de acuerdo a Godoy & Greco (2006) son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, además de tendencia propia de documentos comerciales, y conjunto de inversiones financieras; y que al ser ofrecidas a clientes institucionales (también podría darse

con clientes minoristas) con el establecimiento de un previo acuerdo y posterior contrato, pasan a ser del tipo Cartera de crédito por convenio (Investopedia, 2013).

La mayoría de estudios previos al que aquí se presenta, se orientan al análisis de carteras de créditos pero de forma implícita dentro de la evaluación de créditos a personas naturales y micro empresas, como lo muestra el estudio de Pérez & Quintuña (2013), donde señalan que la carencia de información incompleta que proporcionan los clientes de una entidad bancaria, perjudica el control de sus líneas de crédito, impidiendo mantener un estado saludable de las colocaciones. Lo mismo refiere Choque (2016) al decir que la eficacia en el proceso cualitativo y cuantitativo en los créditos aprobados dependerá de que tanto se cuenta con una adecuada gestión de créditos.

En esa línea los resultados obtenidos respecto al diagnóstico de la Cartera de créditos por convenio, entendido ello como la variación o comportamiento que se registró durante el período de análisis, arrojó valores positivos para los tres indicadores: Monto trazado, Monto ejecutado y la relación de ambos, teniendo en su mayoría tasas positivas, es decir, las metas en su mayoría fueron altamente superados por los promotores de crédito, significando colocaciones constantes a los registros de la entidad.

La investigación al ser de alcance correlacional llevó a cabo la aplicación del valor estadístico conocido como Coeficiente Pearson, el cual permite determinar el grado de asociación entre dos variables, para este caso, Eficacia del proceso de evaluación de créditos y la Cartera de créditos por convenio. Encontrándose que efectivamente existe una relación positiva y significativa entre ambas; lo cual es coherente con lo expuesto por Oyola (2016), Vilca (2015) y Estrada & Gutiérrez (2017), quienes en términos generales señalan que cuando se cumple a cabalidad y gestiona de forma correcta los procesos de evaluación de créditos en cualquiera de sus etapas que la componen, ello a su vez significa que la cartera de crédito que se conforma presentará características saludables, que suman rendimiento y reducen riesgos para la entidad financiera.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, durante el periodo enero del 2017 a octubre del 2018 es alto, es decir, se mantiene en promedio del 92.59% y 100%, por lo tanto, la evaluación de créditos ha sido eficaz.

Se determinó que el nivel de variación de la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, durante el periodo Enero del 2017 hasta Octubre del 2018, ha mantenido una tendencia positiva y negativa, es decir estos oscilan entre los S/. 1, 257,304.00 y S/. 3, 303,465.00 comparando el mes actual con el mes anterior; mientras las tasas de crecimiento para el mismo intervalo de tiempo mencionado, fluctúan entre -32.28% y 53.76%. De esta forma queda demostrado que los meses marzo y mayo del año 2018, fueron los meses con mayores niveles de montos ejecutados, por un valor de S/. 3, 303,465.00 y S/. 2, 951,567.00 respectivamente, superando los montos trazados o metas impuestas en la entidad financiera.

Se determinó que existe correlación positiva muy fuerte entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos y la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018, puesto que la prueba de correlación de Pearson arrojó 0.964, con un nivel de significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Respecto al diseño de la investigación, se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios experimentales o comparativos, en los cuales se pueda determinar qué factores intervienen en la relación entre los clientes y los colaboradores de la Entidad Financiera Jaén que garantice aprobar la solicitud de créditos al 100%.

Respecto al planteamiento de nuevos problemas, se recomienda a los futuros investigadores seleccionar los problemas según los requerimientos de la institución en la cual trabaja o desea realizar el estudio, dentro de la cual llevará a cabo la exploración o indagación del problema. De modo tal, que el problema debe estar formulado claramente y sin ambigüedad.

Respecto a nuevas hipótesis, se recomienda a los futuros investigadores establecer guías o hipótesis precisas que indiquen como probar la hipótesis y que puedan definirse como explicaciones tentativas del problema investigado, las mismas que deben ser de manera propositiva y fundamentado teóricamente.

Respecto a nuevos temas de investigación, se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios que estén dirigidos dentro del plano verificable y razonable, es decir, que los temas estén bien planteados, especialmente cuando ello afecte a personas o al interés de terceros.

## REFERENCIAS

- Aempresarial.com. (2012). *Banco Financiero se expandirá abriendo oficinas en Carsa*.  
*Aempresarial.com/*. Obtenido de Aempresarial.com:  
<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=7235>
- Agapito, G. (2010). *Determinantes del Crédito de Consumo por Tipo de Institución Financiera en el Perú*. Tesis de Pregrado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Piura.
- Alvarez, D., Benites, E., Romagnuolo, R., & Lamas, R. (2017). *Plan Estratégico aplicado para el banco Financiero del Perú del 2017 al 2021*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía* (3ra ed.). Editorial Andrade.
- Ascúa, R. (2001). La revalorización del rol de las garantías en el proceso de acceso al crédito bancario de las pequeñas y medianas empresa. *ResearchGate*, 1-34.  
Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/profile/Ruben\\_Ascua/publication/228925662\\_La\\_revalorizacion\\_del\\_rol\\_de\\_las\\_garantias\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_acceso\\_al\\_credito\\_bancario\\_de\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas/links/556d8d0608aeccd7773c1450/La-revalorizacion-del-rol-de-l](https://www.researchgate.net/profile/Ruben_Ascua/publication/228925662_La_revalorizacion_del_rol_de_las_garantias_en_el_proceso_de_acceso_al_credito_bancario_de_las_pequenas_y_medianas_empresas/links/556d8d0608aeccd7773c1450/La-revalorizacion-del-rol-de-l)
- Asociación de Bancos (ASBANC). (Marzo de 2018). *Página oficial*. Obtenido de Asociación de Bancos (ASBANC): <http://www.asbanc.com.pe/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Bogotá: Pearson.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Cuellar, M. (2017). *Experiencia profesional de la gestión económica financiera del supervisor - coordinador de negocios en entidades financieras de microfinanzas de la ciudad de Arequipa Mayo 2011 - Setiembre del 2014*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6076/53.0862.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chalupowicz, D. (2009). Política de crédito en las organizaciones - Un instrumento par mejorar. *Revista IAIA España*, 1-25. Obtenido de [http://www.felaban.net/archivos\\_boletines\\_clain/archivo20140723200302PM.pdf](http://www.felaban.net/archivos_boletines_clain/archivo20140723200302PM.pdf)
- Choque, D. (2016). *Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la Oficina Especial ACORA de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes Puno 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad nacional del Altiplano, Escuela profesional de Administración, Puno.
- Derbali, A., & Hallara, S. (2012). The Current Models of Credit Portfolio Management: A Comparative Theoretical Analysis. *University of Sousse, Tunisia* , 271-292. Obtenido de [http://ijmbr.srbiau.ac.ir/article\\_1746\\_f2946fef100dab9bc5b639038de8a024.pdf](http://ijmbr.srbiau.ac.ir/article_1746_f2946fef100dab9bc5b639038de8a024.pdf)
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Martín, F., & Periañez, C. (2001). *Administración y dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). *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 período 2016*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo . Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gerschick, J. (2002). *Credit Evaluation Grids for Microlenders: A tool for enhancing scale and efficiency*. Washington D.C.: The Aspen institute. Obtenido de <http://fieldus.org/publications/CEGAccion.pdf>
- Godoy, A., & Greco, O. (2006). *Diccionario contable y comercial*. Buenos Aires: Valleta editores.
- Haggott, J. (26 de Octubre de 2017). *¿Qué regiones tienen el mayor nivel de morosidad?* Obtenido de Diario Correo: <https://diariocorreo.pe/economia/que-regiones-tienen-el-mayor-nivel-de-morosidad-705853/>

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Investopedia. (2013). *Credit Agreement*. Obtenido de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/c/creditagreement.asp>
- Kaygisiz, Z., & Girginer, N. (2015). Evaluation of banks' commercial credit applications using the Analytic Hierarchy Process and Grey Relational Analysis: A comparison between public and private banks. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 18(3), 308-324. Obtenido de [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-34362015000300002](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-34362015000300002)
- Montaño, A. (2010). *Administración de la cobranza*. MéxicoD.F.: Editorial Trillas.
- Mora, C. (2014). *Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco estado Microempresas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mwajuma, Z. (2013). *An Assessment of Effectiveness of Loan Appraisal Procedures and to Identify the Levels of Loan Approvals and Repayment by The Commercial Banks on the Socio Economic Status of the Population in Tanzania: A case study of CRDB Bank at Ilala District*. MBA thesis, University of Tanzania, Faculty of Business Management, Tanzania.
- Nario, L., Pfister, T., Poppensieker, T., & Stegemann, U. (2015). *The evolving role of credit portfolio management*. Obtenido de McKinsey&Company Risk: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/the-evolving-role-of-credit-portfolio-management>
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>

- Osei – Nyarko , G. (2015). *Credit appraisal process and repayment of loan at GN Bank. A case study of upper and lower Denkyira*. degree of Master of Business Administration, Kwame Nkrumah University of Science and Technology, the School of Business.
- Oyola, G. (2016). *Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Machala, Carrera de Administración de Empresas, Machala.
- Parodi, C. (3 de Mayo de 2013). *¿Qué problemas tienen los sistemas financieros?* Obtenido de Diario Gestión:  
<https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2013/05/que-problemas-tienen-los-siste.html>
- Pérez, M., & Quintuña, L. (2013). *Rediseñar los procesos de otorgamiento de crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Milagro, año 2013*. Milagro, Ecuador: Universidad académica de Ciencia Administrativas y comerciales. Obtenido de [repositorio.unemi.edu.ec/.../REDISEÑAR%20LOS%20PROCESOS%20DE%20TOR..](http://repositorio.unemi.edu.ec/.../REDISEÑAR%20LOS%20PROCESOS%20DE%20TOR..)
- Prince, C. (2004). Extender crédito a sus clientes puede ser una gran ventaja para su empresa, pero solo si lo hace con prudencia. *Emprendedor*.
- Sandada, M., & Kanhukamwe, A. (2016). An Analysis of the Factors Leading to Rising Credit Risk in the Zimbabwe Banking Sector. *E Acta Universitatis Danubius. Economica*, 12(1), 80-94. Obtenido de <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/oeconomica/article/view/3027/3209>
- Smith, R. (2018). *Farm Credit administration. Loan Portafolio Management*. New York: Office of Congressional and Public Affairs. Obtenido de <https://www.fca.gov/download/lpmfortheweb.pdf>
- Ssekiziyivu, B., Mwesigwa, R., Joseph, M., Nkote, I., & Oyemomi, O. (2017). Credit allocation, risk management and loan portfolio performance of MFIs—A case of Ugandan firms. *Cogent Business & Management*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2017.1374921?af=R>

- Theuret, P. (2015 de Agosto de 2015). *Procedimiento 5: Desembolso. Manual de crédito y cobranza*. Obtenido de <https://prezi.com/94bugiigmriv/procedimiento-5-desembolso-manual-de-credito-y-cobranza/>
- Torres, T. (2013). *Influencia de una adecuada evaluación en el otorgamiento de crédito Pyme y su efecto en el comportamiento de pago futuro en el Scotiabank Perú S.A.A. Agencia Huancayo - 2013*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/246615797/Teresa-TESES-Evaluacion-de-Creditos-UNCP-2>
- Vera, J. (2014). *Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar S.A. Agencia Cajamarquina*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Cajamarca.
- Vilca, C. (2015). *Evaluación de Crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Puno, 2012-2013*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno.

## ANEXOS

### Instrumentos: Variable Eficacia del proceso de evaluación de créditos

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL																							
HORA DE INICIO:						HORA FIN:						INVESTIGADOR:			HUACCHA CABRERA CONSUELO EDELMIRA								
<b>OBJETIVO:</b> Analizar la eficacia del proceso de evaluación de créditos que realiza la Entidad Financiera Jaén, durante el período de enero del 2017 a octubre del 2018, de forma que se pueda cumplir con los objetivos de la investigación.																							
Dimensiones	Indicador	AÑO 2017												AÑO 2018									
		Ene	Feb	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct
Evaluación	N° de solicitudes recepcionadas / N° de solicitudes atendidas																						
	Monto total solicitado																						
Aprobación	N° de evaluaciones recepcionadas / N° de evaluaciones aprobadas																						
	Monto total aprobado																						
Desembolso	N° de Operaciones reales																						
	Monto total desembolsado																						

**Instrumento: Variable Cartera de créditos**

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL																								
HORA DE INICIO					HORA FIN:					INVESTIGADOR:					HUACCHA CABRERA CONSUELO EDELMIRA									
<b>OBJETIVO:</b> Analizar la variación de la Cartera crediticia que presenta la Entidad Financiera Jaén, por medio del cumplimiento de metas que se le asigna de forma mensual al personal durante el período de enero del 2017 a octubre del 2018, de forma que se pueda cumplir con los objetivos de la investigación.																								
Dimensiones	Indicador	AÑO 2017												AÑO 2018										
		Ene	Feb	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Marz	Abril	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct
Cumplimiento de metas	Monto trazado mes actual/ Monto trazado mes anterior																							
	Monto ejecutado mes actual/ Monto ejecutado mes anterior																							
	Monto trazado mes anterior/ Monto trazado mes actual																							

## Validez de instrumento de recolección de datos

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

#### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS			ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nro	DIMENSIONES	ITEMS	TA	D	ID	DS	TD	
1	Evaluación	N° de solicitudes recepcionadas / N° de solicitudes atendidas		X				
		Monto total solicitado		X				
2	Aprobación	N° de evaluaciones recepcionadas / N° de evaluaciones aprobadas		X				
		Monto total aprobado		X				
3	Desembolso	N° de Operaciones reales		X				
		Monto total desembolsado		X				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: William Ricardo Díaz Torres

D.N.I. 18140172

Firma:   
 DNI 18140172  
 William Ricardo Díaz Torres

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nro	PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
	DIMENSIONES	ITEMS	TA	D	ID	DS	TD	
1	Cumplimiento de metas	Monto trazado mes actual/ Monto trazado mes anterior		X				
		Monto ejecutado mes actual/ Monto ejecutado mes anterior		X				
		Monto trazado mes anterior/ Monto trazado mes actual		X				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: William Ricardo Díaz Torres

D.N.I. 18140172

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



DUI 18140172  
William Ricardo Díaz Torres

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, William Ricardo Díaz Torres titular del DNI. Nº 18140172, de profesión ADMINISTRADOR DE EMPRESAS CON MBA En la Pontificia Universidad Católica del Perú, ejerciendo actualmente como COORDINADOR DE PRACTICAS PREPROFESIONALES EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACION, en la Institución DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Chiclayo, a los 26 días del mes de Octubre del 2018

  
Firma  
DNI 18.140.172  
William Ricardo Díaz Torres

## Matriz de Consistencia para la elaboración de informe de tesis

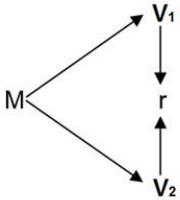
NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Consuelo Edelmira Huaccha Cabrera

FACULTAD/ESCUELA: Administración

### Parte I

#### Introducción, Diseño y población del estudio

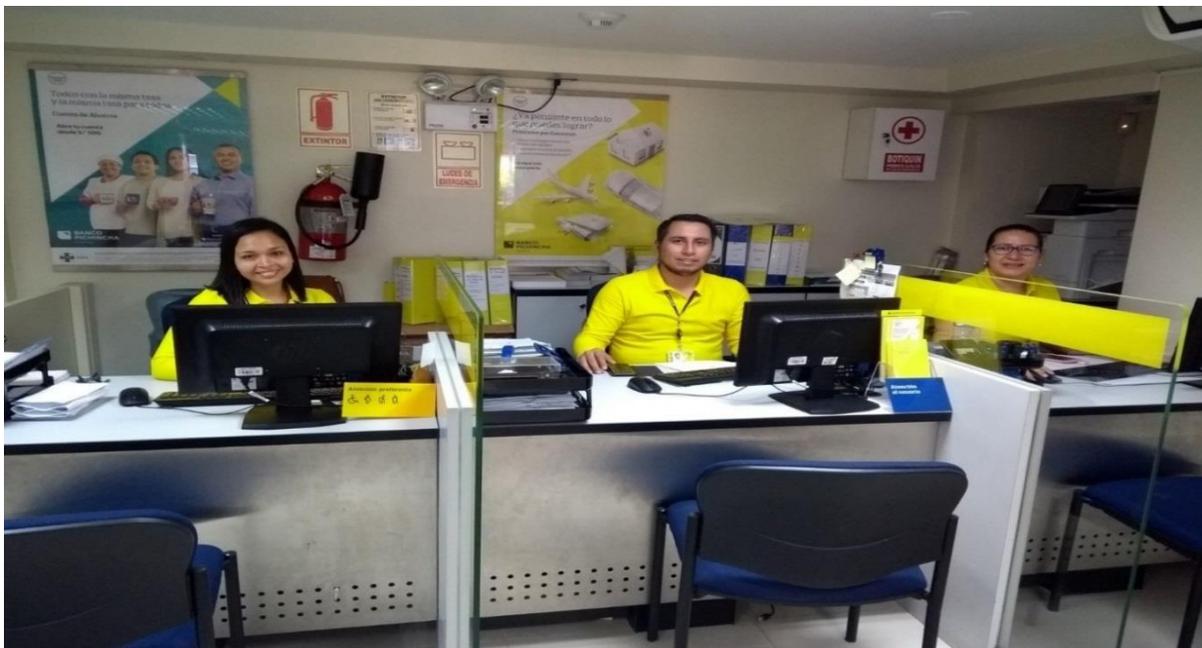
1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la Cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén 2018.
2. PROBLEMA	¿Qué relación existe entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos y la variación de la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018?
3. HIPÓTESIS	H1: Si, incrementa el nivel de eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, entonces aumentara la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.  H0: Si, disminuye el nivel de Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos, entonces disminuirá la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.
4. OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación entre la Eficacia del proceso de evaluación y la variación de la Cartera de crédito por convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Determinar nivel de Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén 2018.  Medir el nivel de variación de la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Financiera Jaén, 2018.  Estimar el nivel de relación entre la Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos y la Cartera de Créditos por Convenio de la Entidad Jaén, 2018.

<p>6. DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>Evaluación de Créditos y la Cartera de Créditos por Convenio, dentro del contexto dado (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014). Teniendo el siguiente esquema:</p> <p>Evaluación de Créditos y la Cartera de Créditos por Convenio, dentro del contexto dado (Hernandez, Fernández, &amp; Baptista, 2014). Teniendo el siguiente esquema:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Acervo documentario proporcionado por Banco Pichincha.  V1 : Eficacia del proceso de evaluación  r : Relación  V2 : Cartera de créditos por convenio</p>
<p>7. POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>La población se encuentra compuesta por todo el acervo documentario referido a los procesos de evaluación de crédito que efectúa la Entidad Financiera Jaén, en el otorgamiento de préstamos que conforma su cartera de crédito, es decir, sus clientes, como parte de sus funciones; para el período enero 2017-2018.</p> <p>La muestra estará compuesta por todos los reportes relacionados al proceso de evaluación de créditos que dan paso a la conformación de la cartera de crédito, partiendo de Enero del 2017 hasta Octubre del 2018, siendo un total de 22 meses, seleccionadas por muestreo no probabilístico ya que no se ha seguido con la aplicación de una fórmula estadística, y que se califica como adecuada por la naturaleza de la investigación.</p>
<p>8. VARIABLES</p>	<p>Variable 1: Eficacia del proceso de evaluación de créditos</p> <p>Variable 2: Cartera de créditos</p>

## Fotografías



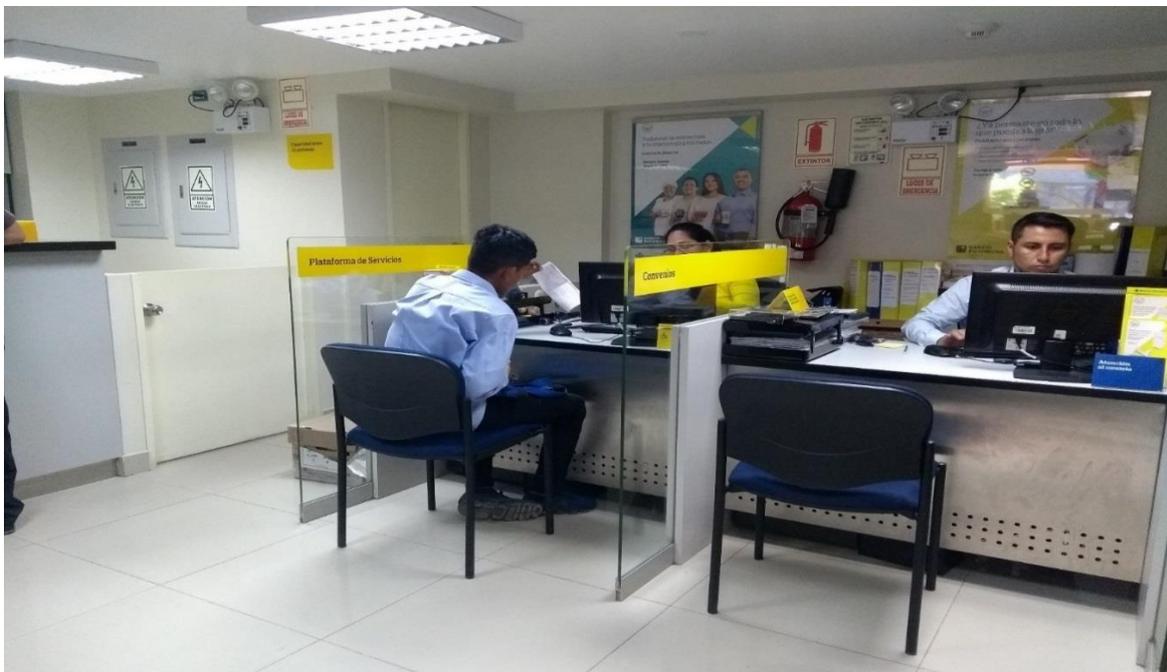
**Entidad Financiera Jaén**



**Colaboradores de la Entidad Financiera Jaén**



**Atención al cliente, Entidad Financiera Jaén**



**Plataforma de servicio de la Entidad Financiera Jaén**