



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca  
comercial, Moyobamba - 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Tuanama Tananta, Fernando ([orcid.org/0000-0002-8905-0105](https://orcid.org/0000-0002-8905-0105))

**ASESOR:**

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis padres, Eusebio y Geraldine, quienes están en el cielo y porque estuvieron pendientes de mi progreso, por bendecir cada paso que he dado y cada sueño que cumplía, por ellos logré alcanzar muchas cosas.

A mis hijas Diana y Samantha, mi mayor motivación para nunca rendirme, y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

**Fernando.**

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mi familia y amigos por su apoyo, buenas orientaciones que fueron fundamentales para seguir cumpliendo mis metas.

.

**El autor.**

## Índice de contenidos

|  |           |
|--|-----------|
| Dedicatoria  | i         |
| Agradecimiento   | iv        |
| Índice de tablas   | vi        |
| Índice de figuras  | viii      |
| Resumen  | ix        |
| Abstract   | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>   | <b>5</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA</b>  | <b>30</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación  | 30        |
| 3.2. Variables y Operacionalización  | 30        |
| 3.3. Población, ( criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis | 31        |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad       | 31        |
| 3.5. Procedimientos  | 34        |
| 3.6. Métodos de análisis de datos  | 34        |
| 3.7. Aspectos éticos   | 34        |
| <b>IV.RESULTADOS</b>   | <b>36</b> |
| <b>V.DISCUSIÓN</b>   | <b>43</b> |
| <b>VI.CONCLUSIONES</b>   | <b>47</b> |
| <b>VII.RECOMENDACIONES</b>   | <b>48</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>   | <b>49</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>57</b> |

## Índice de tablas

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 1.  | Validez.....  | 32 |
| Tabla 2.  | Confiabilidad.....  | 33 |
| Tabla 3.  | Nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.....   | 36 |
| Tabla 4.  | Nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.....   | 37 |
| Tabla 5.  | Prueba de normalidad.....   | 37 |
| Tabla 6.  | Relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021..... | 38 |
| Tabla 7.  | Relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.....    | 39 |
| Tabla 9.  | Relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.....              | 40 |
| Tabla 10. | Relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.....                   | 41 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Gráfico de dispersión entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos..... | 41 |
|---|----|

## Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 45 analistas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calificación crediticia, fue medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %; el otorgamiento de créditos, fue medio en 65 %, bajo en 22 % y alto en 13 %. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 94.67 % de la calificación crediticia influye en el otorgamiento de créditos.

Palabras clave: Créditos, otorgamiento, evaluación.

## **Abstract**

The research had as to determine the relationship between credit rating and granting of credits in the Commercial Bank of the Province of Moyobamba San Martin Region, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was of 45 analysts. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the credit rating level was medium in 71%, low in 18% and high in 11%; the granting of credits was medium in 65%, low in 22% and high in 13%. Concluding that there is a positive and significant relationship between the credit rating and the granting of loans in the Commercial Banking of the province of Moyobamba, San Martin Region, 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.973 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 94.67% of the credit rating influences the granting of credits.

Keywords: Credits, granting, evaluation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos tiempos, a nivel internacional, se ha puesto en evidencia la existencia de empresas dedicadas a la prestación de servicios financieros, el cual es un indicador que da a conocer el incremento de inversionistas que confían en la estabilidad económica y política de un país; en tanto, todas las entidades tienen en claro la realidad en cuanto a la existencia de personas morosas que no cuentan con una cultura de pago responsable, el cual es un elemento muy importante a tener en cuenta para el uso de sistemas y bases de datos eficientes que permitan determinar el historial crediticio de los potenciales clientes para el otorgamiento de los créditos, de modo que se pueda medir el nivel de riesgo y a partir de ello el analista de crédito puede disminuir el monto requerido sin embargo, las empresas o entidades financieras reportan incrementos en la tasa de morosidad de sus clientes, dentro de los cuales, los factores son múltiples, en algunos casos se relacionan con casos fortuitos; mientras que en otros, se vinculan con situaciones ocasionadas por falta de una adecuada evaluación de la calificación crediticia. (Soriano, 2020, p.13)

En cuanto a la realidad en Perú respecto al tema abordado, las entidades financieras dedicadas a la colocación de créditos se enfrentan a un dilema resaltante para la otorgación de los productos financieros sin incurrir en problemas que originan el incremento de la morosidad por parte de sus clientes, el cual afecta a personas y empresas, quienes presentan deficiencias para cumplir con sus obligaciones de pago a tiempo de acuerdo a lo estipulado en el contrato; un ejemplo de ello es Mi Banco en la ciudad de Casma, el cual ha presentado problemas para realizar la aprobación de un crédito, esto debido a que muchas empresas son informales, por lo cual se contradicen a las políticas de la organización para otorgar los créditos, es decir, las empresas y personas no cuentan con una buena calificación crediticia, por lo tanto, esto también se convierte en un problema para el banco al no encontrar la cantidad de clientes para la colocación de créditos que permitan cumplir con los objetivos para la rentabilidad. (Alcedo, 2017, p.23).

En la Banca Comercial de la provincia de Moyobamba, los recursos o herramientas que nos permiten realizar objetivamente, un buen análisis, sobre ello, es preciso señalar que la oferta de los créditos ha venido a ser más una venta de un producto determinado como una pieza fundamental del desarrollo económico, siendo la principal fuente de ingreso, el capital de trabajo, generando de esta manera un dinamismo en la economía de la provincia de Moyobamba. Más aún la tendencia está que todos estos años los analistas de créditos se han convertido más en vendedores que presionado por conseguir o llegar a sus metas, está dejando de lado muchos aspectos esenciales que se deberían considerar en la calificación, para otorgar los créditos direccionados a los productos que oferta la entidad bancaria. Cabe indicar que, al momento de procesar la información, no se toma en cuenta a profundidad, la calificación correcta de central de riesgos, el hecho de realizar una buena evaluación financiera, viendo a profundidad su capacidad de pago y su historial crediticio. Actualmente la dificultad mayor que existe para la calificación crediticia son los reportes actualizados de central de riesgos que tienen un mes de retraso, esto es una gran dificultad, que muchas veces toman decisiones en base la condición histórica del cliente.

En cuanto a la formulación del problema se plantea como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021? **Problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021? **P2**: ¿Cuál es el nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021? **P3**: ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021? **P4**: ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021? **P5**: ¿Cuál es la relación que

existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?

La investigación se justificó por conveniencia, puesto que vio al conocimiento del crédito como una cultura financiera, que se encuentra orientada al dinamismo de la economía y el cumplimiento de las metas para los empresarios y los consumidores finales. Relevancia Social, puesto que se consideró que el crédito es una parte fundamental y es el motor principal de la economía por lo que resulta importante para el país. Valor teórico, debido a que la investigación se encuentra justificada en argumentos con bases científicas, con los que se trabaja. Implicancias prácticas, a través de esta investigación. se pudo demostrar la evolución a través del tiempo. Utilidad metodológica, la metodología se usó en esta investigación sirvió como referente para futuras investigaciones, en referencia a los temas tratados.

Como **objetivo general** se tiene: Determinar la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021 y como **objetivos específicos** se tiene: **O1:** Analizar el nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **O2:** Identificar el nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **O3:** Establecer la relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **O4:** Describir la relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **O5:** Determinar la relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

Como **Hipótesis general** se tiene: **Hi:** Existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **Ho:** No existe relación positiva y significativa entre la calificación

crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021 y como **hipótesis específicas** se tiene: **H1:** El nivel de calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, es alto. **H2:** El nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, es alto. **H3:** Existe relación positiva y significativa entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **H4:** Existe relación positiva y significativa entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. **H5:** Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a los trabajos anteriores para el **nivel internacional** se inició citando a Rocca (2018), quien desarrolló una investigación de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, donde la población y muestra fue de 73 analistas de riesgos, la técnica, la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo, la información recopilada referente a los criterios más utilizados por los analistas de riesgos al momento de otorgar los créditos, determinó que dentro del sector económico existen se encuentran los potenciales clientes, a los cuales se les evalúa características personales y valores como la integridad, la calificación personal o empresarial, entre otros elementos que son determinantes al momento de decidir la aprobación o el monto del crédito a otorgar.

Asimismo, se citó a Aranguiz (2018) quien realizó un estudio de tipo correlacional, diseño no experimental, donde la población y muestra fue de 32 financieras, la técnica, la encuesta, el instrumento y el cuestionario. Concluyendo que relacionada a la propuesta para implementar un sistema credit scoring para la empresa investigada, fue necesaria la realización de investigación y evaluación sobre la calidad y objetividad de cada uno de los procesos realizados para la gestión de los créditos con lo cual se estableció que el sistema que vienen utilizando actualmente no es deficiente, por lo tanto, es necesario la aplicación de la propuesta realizada debido a que este sistema presenta mayor flexibilidad y objetividad para la clasificación crediticia para los clientes, de modo que se puede determinar si califica o no para la adquisición de un crédito de manera objetiva.

Gavila y Maldonado (2018), realizan un estudio de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue a 183 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó, la utilización de los créditos para el mejoramiento de la política monetaria del Eurosistema, se ha incrementado de manera significativa desde la época en que se tuvo una crisis financiera globalizada que dio lugar en el año 2008; asimismo

mediante el estudio se pudo determinar los diferentes factores que brindan una explicación de los motivos por los cuales ese evento aún tiene repercusiones en la economía actual, dentro de los cuales se resalta el apego de las contrapartidas al uso de activos menos líquidos para realizar las operaciones financieras que llegan desde el banco central, mientras que los objetivos que se consideran más líquidos, son utilizados para el cumplimiento de los objetivos normativos.

**A nivel nacional** se citó a Flores y Llantoy (2018), los cuales desarrollaron una investigación de tipo de estudio aplicativo, descriptivo – explicativo, diseño no experimental, la población y muestra fue 123 pymes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, que los préstamos de tipo bancario son los más beneficiosos para las pymes, debido a que representa la disponibilidad de capital para realizar las inversiones en la compra de activos que permitan mejorar y expandir las actividades productivas, al mismo tiempo es necesario tener en consideración los riesgos que implica el apalancamiento financiero, por lo tanto, se debe realizar una planificación estratégica eficiente que posibiliten la obtención de los resultados esperados; se determinó además que, a pesar de la importancia de los créditos bancarios para las pymes, estas presentan limitaciones o restricciones para acceder a ellos debida que cuenta con un patrimonio limitado o pequeño respecto a las grandes empresas.

Rivera et al. (2021), desarrolló una investigación de tipo básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 45 clientes, la técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, concluyó, los resultados estadísticos del índice de morosidad, se determinó una mejora positiva respecto al año anterior, debido a que se encontró una reducción del 0.13% en consideración al año 2018, el cual se debe al mejoramiento de los procesos internos y la gestión crediticia realizada por la gerencia, asimismo está respaldado por la implementación de los objetivos organizacionales orientados a mejorar la evaluación crediticia mediante el uso de sistemas que posibilite una

evaluación y eficiente de aquellos clientes, de modo que no representen un problema para la empresa.

Vilca y Torres (2021), desarrollaron un tipo de investigación básico, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal, la población y muestra fue de 122 trabajadores de manera voluntaria, la técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, concluyendo, que el Rho de Spearman, se ha podido determinar que ambas variables poseen una relación positiva en un nivel moderado, siendo esto respaldado por un valor de 0.467 y un p-valor igual a 0.000, la empresa generará una disminución respecto al índice de morosidad.

**A nivel local**, se consideró los aportes de Lozano (2021), realizó un estudio de tipo no experimental, diseño correlacional, la población y muestra fue 32 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo, los resultados del procesamiento estadístico lograron establecer entre las variables investigadas en la referida de la empresa, el cual mediante se obtuvo un valor igual a 0.905 el cual ayudó a determinar a qué, la colocación de los créditos por parte de los colaboradores, representa un indicador para determinar su productividad, el mismo que a su vez fue respaldado por el 82% de acreditación dentro de un nivel bueno.

De la misma forma, se citó a Gallegos (2020), desarrolló un estudio de tipo de estudio básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, la población y muestra fue 75 productores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo que, considerando que T observado (5,472) fue mayor al T probabilístico (1,655) se procedió a realizar el rechazo de la afirmación planteada en la hipótesis nula, el cual dio como resultado la aceptación del planteamiento la hipótesis alterna en base al 95% de confianza, la materia de investigación, se encuentran relacionados de una forma positiva, es decir, el historial crediticio es un elemento indispensable para el otorgamiento de créditos a las personas o empresas.

Diaz (2019), desarrolló un estudio de tipo de estudio básica, diseño no experimental de nivel descriptivo, la población y muestra fue de 63 clientes, la técnica el análisis documental y el instrumento la guía del análisis documental, concluyó, el coeficiente de Pearson, arrojó un valor a 0.983 el cual se considera como tipo positiva de nivel significativo, por cual se estableció que, el mejoramiento de las estrategias, sistemas y procedimientos para el análisis de los riesgos crediticios por parte de los clientes, representa una buena oportunidad para la reducción de la morosidad en la empresa, debido a que ayuda a determinar los diferentes factores que pueden influir en el retraso del pago de cuotas estipuladas.

Para la primera variable **Calificación crediticia** Ross, et al. (2010), la administración efectiva del crédito es muy importante para toda empresa que necesita emprender un negocio, o construir algo, donde pese a los intereses, se acepta las condiciones de pago, es parte de un servicio mediante el intermediario de la banca financiera, lo cual se encarga de desembolsar dinero, mediante la calificación que sea considerable para garantizar a la entidad que es aceptable brindarle, y de esa manera formar un historial crediticio. (p.597). La calificación parte de contar con un historial crediticio, porque de los solicitantes siempre van a necesitar de un crédito bancario, al cual acuden ante la necesidad de realizar algún proyecto, y por eso importante contar con la buena reputación de poder realizar los pagos de manera eficiente, porque ya queda huellas de datos, de manera que la entidad cuente con el respaldo de analizar los datos en su sistema de búsqueda, para poder informarse acerca de todo los créditos que cuentas en cierta entidad incluso tus morosidades, de esa manera poder evitar más riesgos crediticios que perjudique a la entidad con más clientes irresponsables de sus deudas.

En tanto Prado (2016), esta se desarrolla mediante procesos de evaluación, donde el encargado de atenderte es el asesor de ventas, para proceder a la búsqueda de datos y ver el historial que carece el deudor financiero, así mismo presentar ciertos requisitos, para después pasar a otras evaluaciones con un analista de poder ver tu caso si es accesible tomar la decisión de prestar el efectivo, ahora si eres nuevo en esto, y no

cuentas con un historial crediticio, muchas veces la entidad no te accede al crédito, o sino te da una condición de iniciar por un pequeño monto, de acuerdo a los ingresos generados, así mismo también existe la garantía que válidas, para poder acceder al préstamo, en pocas cosas las entidades bancarias cuenta con muchas opciones de servicios, como la venta de crédito hipotecario, arrendamientos, créditos a mypes, tarjetas de crédito y débito, leasing, factoring, estos son los productos más comerciales que ofrece toda entidad, siempre y cuando tengas los recursos para proceder a elaboración del expediente crediticio, ya que las empresas bancarias, te toman la evaluación muy detallada, porque se habla de riesgos de efectivo en mayor cantidad sea la adquisición de préstamo. Asimismo, es entendido que las entidades financieras no les gustan perder su dinero, por lo cual cobran un seguro ante un caso fortuito o fuerza mayor que le pueda ocurrir a su cliente, para tener más garantía que no va perder su capital, eso es lo que le interesa a toda entidad, recuperar su capital, muy aparte de los intereses. Muchas veces estas entidades se aprovechan de la necesidad y cobran un altísimo porcentaje de interés, haciendo que el usuario pague más de lo debido.

La calificación crediticia Chavarín (2015), refieren que es tomar decisiones, mediante una estructura que favorezca a los directivos y alta gerencia, mejor dicho, de convencer para poder acceder al proceso crediticio, mucho más si trata de gran cantidad de suma de dinero por parte del cliente, donde las decisiones se suman por parte de los dirigentes, de tener el acuerdo si ser validado los datos referentes, por el asesor de ventas. Las entidades financieras deben contar con el análisis de la calificación, ya que corre el riesgo de perder su producto, en este caso hablamos de dinero, por eso cada entidad financiera cuenta con su tabla de riesgos, de acuerdo a qué tipo de cliente se puede acceder un crédito, como niveles de riesgos lo más solicitados, son de bajo nivel, medio nivel, y alto nivel, entonces es ahí donde puede estar cada cliente de acuerdo a su información de data como buen pagador, o libre de deudas, y con esa información o posición de tabla, la entidad toma la decisión de poder otorgar el crédito o no.

Así también, Gonzales y Vaz (2014), manifiestan que la morosidad, advierte a la entidad que el cliente bien tiene problemas económicos, o forma a ser una persona irresponsable, de poder llegar a perder los puntos crediticios en cualquier entidad, donde se califica de pertenecer a su tabla de nivel de riesgo muy alto, contando con esa información, el cliente no puede solicitar un préstamo, a la entidad que se vaya, porque todos cuentan con la misma información de indagación, y mucho más si se trata de los bancos, ellos exigen más requisitos y contar con un historial impecable, para poder acceder la atención crediticia, en cambio otras entidades no exigen muchos requisitos, y no les condiciona si cuentan con morosidades o deudas en otras entidades. Cada entidad trabaja de acuerdo a su misión encomendada, no todos pueden arriesgarse con clientes que puedan estar en la lista de morosidades o en la lista de Infocorp, por ello es que se realiza el análisis de calificación, para poder proceder a brindar un servicio de créditos, para eso es necesario figurar en los sistemas sin riesgo de deuda.

La calificación de acuerdo a Gitman y Zutter (2016), viene a ser la búsqueda de los datos del adquirente, de poder mostrar un poco de su historial en línea crediticia, al mismo tiempo tienen en contacto con toda la información de las entidades que tienes deudas, y no solo eso pueden verse hasta en Infocorp, que es una entidad donde están las personas deudoras por mucho tiempo de castigo, al que no accedieron a cancelar dicha deuda en cierta entidad, entonces no le puedes engañar a la entidad sobre lo que tienes y lo que no tienes, la tecnología ayuda mucho en eso, de ser un detective para poder armar la línea crediticia. Asimismo, de acuerdo a que entidad sea requerida, para después poder empezar de nuevo con un historial limpio que enmarque que eres un nuevo cliente, generalmente se inicia por un pequeño monto de desembolso, para poder ir cogiendo que tu responsabilidad sea merecedora, hasta después ser conocido con un buen historial, ya cualquier entidad puede acreditarse la cantidad requerida de acuerdo a la disponibilidad de condiciones.

De acuerdo con García (2016), representa la capacidad que la evolución crediticia para cubrir las obligaciones y de esta manera, la probabilidad

que tienen para acceder a un desembolso, porque las entidades también corren riesgo, ya que te desembolsa con una gran tasa porcentual de intereses, hasta poder tener un reconocimiento de que eres un buen cliente, que cumples con los pagos respectivos, y el usuario puede acceder a un mayor préstamo sin pedir mucho, lo que es una garantía, eso quiere decir que eres un cliente principal, ya que tienen la disposición de brindarte el servicio y darte opciones elegir las programaciones de pago. Es parte de la política de cada entidad dar la opción de escoger una forma de pago, ya que se considera un cliente de confianza, responsable con sus pagos, es ahí donde el usuario dispone de la exigencia de poder escoger de qué manera deseas pagar sus cuotas, y cuánto, ya son privilegios que les otorgan por el buen historial que posee, es por ello que muchos usuarios tienen préstamos en diferentes entidades bancarias o financieras, ya que han demostrado ser responsables con el pago de sus cuotas.

En tanto Prado (2016), el análisis que se ejecuta respecto a la capacidad de pago, que estés disponible a asumir, para poder recibir un nuevo desembolso, como nuevo usuario de la línea crediticia. Así como, también de poder gozar de los distintos paquetes que la entidad da a ofrecer, como los leasing, tarjetas de débito y crédito, warrant, son instrumentos financieros, que te brindan una nueva oportunidad de afiliarte, por la calificación aceptable que resultas, además el proceso de calificación, no solo es poder contar con la información de búsqueda, también es presentar ciertos requisitos, de acuerdo a tu disponibilidad exigible, donde la entidad visita tu negocio, empresa, para poder verificar que los documentos presentados son ciertos, pero si hablamos de una empresa, mayormente te piden el estado de situación financiera, ficha ruc, declaraciones mensuales de los últimos tres meses, reporte tributario y entre otros, para poder indagar que la información entregada acertó a la información solicitada. La calificación crediticia, es la disponibilidad que tienes como usuario de adquirir un préstamo, esto se determina mediante una evaluación exhaustiva que realiza la entidad prestadora de este servicio, con la finalidad de conocer el comportamiento de cada usuario,

así como de medir la capacidad de endeudamiento que tiene el usuario (o la empresa solicitante, el monto varía de acuerdo a muchos factores, entre los cuales tenemos, las deudas en otras entidades, el historial crediticio que tenga, mientras más amplia, más confiable se vuelve el usuario.

Asimismo, el Banco Central de Reserva del Perú (2018), señala que esta calificación representa al financiamiento que se da entre dos partes (un comprador y un vendedor), llegando a firmar un pacto de validación, en el que asume la responsabilidad de cumplir con las cuotas establecidas previa evaluación por la entidad. Además, es aquí donde el usuario pacta su compromiso con el pago de las cuotas a través de un cronograma establecido. En esta línea, se entiende que la entidad crediticia debe correr el riesgo de que el cliente o usuario sea impuntual con las obligaciones previamente contraídas, por lo que deberá actuar diligentemente y asegurar que el préstamo esté garantizado por los bienes que posea, los cuales son verificados en los registros correspondientes.

Es así como lo señala Paredes (2019), la calificación crediticia es el inicio de un historial crediticio, por si en algún momento se llega a necesitar del servicio de estas entidades, donde te permite tener un ingreso para poder proyectarte, y después cumplir con el pago en partes, hasta un cierto plazo determinado, pero eso depende de la calidad de antecedentes que logres figurar en el sistema, siendo la crediticia muy importante puesto que permite figurar como buen pagador, porque siempre se necesita el respaldo de un banco para poder iniciar sus operaciones comerciales, debido a que es la única entidad que su servicio es prestar dinero, a cambio de cuotas con intereses, incluso si eres un buen pagador las entidades de ofrecen bajo porcentaje, con la finalidad de ganarse un cliente más, es por ello que hace todo lo posible de vender su producto, porque esto forma parte de un negocio, asimismo, la entidad debe saber vender y negociar, además, debe aplicar estrategias de ventas, a través de las llamadas o visitas a los clientes que estén con un bajo nivel de riesgo crediticio.

Asimismo, Espósito (2014), explica que el cliente tiene la capacidad de contar con una buena calificación para acceder a un crédito ya que está en todo su derecho de escoger las opciones brindadas por las entidades financieras. Como siempre se sabe que antes de acceder se ingresa al usuario a través de diversas fuentes de información que puedan derivar a la emisión de datos personales tales como las deudas pendientes con otras entidades, siendo así posible la toma de decisiones del caso, para ver qué tipo de opciones pueden ser ofertadas en relación a las necesidades y deseos de inversión para lo cual se debe presentar toda la documentación que acredite la transparencia del usuario, dicha información deberá estar acorde con las políticas de la entidad. Es así que, la buena calificación crediticia, es la forma de acreditar que un usuario es responsable y cumple con los requisitos para acceder a un préstamo por parte de las entidades bancarias o financieras, asimismo, si el usuario tiene una buena calificación, puede acceder a cantidades o montos considerables dependiendo de cuanto necesite y para que, sin embargo, existen casos en los que el usuario tiene un buen historial crediticio pero el sistema arroja un nivel bajo debido a la poca interacción con la entidad, no significando esto que sea un mal cliente.

Por su parte Yépez (2018), hace referencia a algunos cambios que se presentan en el mercado micro financiero donde existe competencia de mercado en el cual incorpora a nuevas entidades, para ingresar al mercado y obtener más clientes, busca las opciones de brindar una mejor propuesta, donde no tiene que pasar muchos procesos de calificación, debido a las estrategias que cada entidad organiza porque se trata de un negocio, donde incluso se promociona créditos sin pedir mucho, es donde el cliente escoge la opción de acuerdo a su referencia ya que mientras el país se desarrolla y la población se incrementa, aparecen nuevas entidades financieras las que ofrecen nuevas estrategias innovadoras que les permiten captar más clientes, mientras que los antiguos bancos no cambian muchos sus condiciones, pero si desarrollan estrategias por lo que ya tienen su lista de clientes asegurados, incluso hasta ofrecen promociones de créditos, conocidos como créditos de menor porcentaje,

los cuales se realizan por campañas, incluso con nuevos requisitos exigidos porque se invierten publicidad para atraer al cliente, y no parar de crecer.

En tanto Álvarez (2015), utiliza las principales metodologías de calificación de riesgo crediticio, donde la información se enlaza con la SBS, encargada de proporcionar los datos de cada entidad y sus usuarios ante cualquier aprovechamiento de lo pactado, porque llega a ocurrir estos casos, de contar con clientes morosos, créditos hipotecarios que no se llega alcanzar, por lo cual llega el proceso de embargo (proceso judicial), pudiendo este proceder contra bienes muebles e inmuebles. El desenlace de este proceso normalmente termina con la sentencia favorable para la entidad financiera, debido a que esta cuenta contratos lícitos que han sido incumplidos por el usuario, riesgos que deben ser asumidos cada banco por contar con ciertos clientes y es ahí donde ellos previenen a las demás entidades del riesgo de recibir a este tipo de clientes y caer en el mismo problema, por lo que el cliente ya forma parte de Infocorp, lo cual lo convierte en un objetivo dudoso de poder garantizar, y caer nuevamente en estas situación de impagos, por eso es que te averiguan bien los datos y esperan que el cliente se encuentren "limpio" a nivel crediticio. Las entidades bancarias y financieras tienen acceso al sistema central de riesgos, con la finalidad de evaluar a sus nuevos usuarios ya que en este sistema se encuentra la información que acredita el buen o mal comportamiento crediticio del solicitante, asimismo, estas entidades luego de evaluar al cliente, pasan una serie de filtros que garanticen que tienen una alta capacidad de endeudamiento y al momento de realizar los trámites deben presentar un aval o garantía, y así la financiera no corra riesgos.

Así mismo Esposito (2014), comenta que por la mala calificación de algunas entidades de no verificar bien el historial de su cliente han quebrado ya que esto ocasiona que lleguen al tope del desborde económico ante las existencias de clientes morosos, los que se aprovechan y sacan sumas exorbitantes de dinero y antes estas historias las entidades de ahora ya no suelen repetir, por eso ellos puntualizan que

es importante proceder con la búsqueda de información sobre cada cliente que necesita el servicio de un crédito, para poder asegurar que forma parte de un buen pagador y está libre de morosidades e interrupciones con Infocorp lo cual ayuda a que las entidades garanticen contar con clientes considerados como “buenos pagadores” . Aunado a ello, la calificación crediticia también sirve para poder desembolsar la cantidad que el cliente está dispuesto a pagar, mejor dicho, de acuerdo con las posibilidades económicas particulares misma que determinará el monto de cada cuota mensual, dejando así a la entidad con menores riesgos de incumplimiento.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2020), expone que las calificaciones crediticias o ratings afectan directamente a los activos que tiene una empresa como recursos, porque las entidades aparte de contar con el riesgo, también cuentan con participaciones, que les permite hacer funcionar el negocio, lo cual como toda empresa está en todo su derecho de cuidar su patrimonio antes de acceder un compromiso de aceptación de línea crediticia, para poder asegurar de contar con una información transparente. Además, existe la parte contable encargada de analizar los procesos de estados financieros, para poder analizar la disponibilidad de capital y patrimonio, tanto a las cuotas a pagar, ya que en caso de haya existencia de participaciones, estos se distribuyen por porcentajes, y ante la solicitud de un préstamo todos deben de estar de acuerdo, para evitar conflictos administrativos. Siendo la exigencia de la calificación crediticia un requisito fundamental para asegurar que la información del solicitante, debiendo determinarse la transparencia y eficiencia, además los clientes de con buena calificación buscan una buena tasa de porcentaje de intereses, y participan en muchas entidades hasta lograr que una entidad le haya convencido de otorgarle el crédito siendo estas las estrategias de ventas que cada entidad utiliza con la finalidad de fidelizar a sus clientes.

Por ello Pineda y Peña (2020), mencionan que el negocio bancario, es parte de un nuevo servicio, desembolsos de dinero, por lo que el riesgo es mucho mayor, de poder contar con un seguro, ante cualquier consecuencia, por eso es que estos tipos de empresas, antes de poder

desembolsar, averiguan todos los datos, mejor dicho se informan del historial como persona natural o jurídica, para poder asegurarse de la información que le sustentan, así mismo están obligados a cumplir con los requisitos como las condiciones de garantizar la formalidad en la que se tienen que calificar como un buen contribuyente. Esta información con solo la identificación se puede lograr saber toda, donde la tecnología ayuda a solucionar este tipo de dudas en un corto tiempo, porque el riesgo es mucho mayor que de otros rubros de negocio. Las entidades prestamistas, no solo cuentan con un solo producto, cuentan con varios tipos los cuales son conceptualizados como instrumentos financieros, lo que son usados para retener clientes con mejores tasas de interés, asimismo, todas las entidades tienen acceso al sistema central de riesgos, porque este sistema permite que se conozca el comportamiento crediticio del usuario solicitante, con la finalidad de que las entidades financieras y bancarias no se vean afectadas.

Para las dimensiones de la variable Calificación nos da a mostrar mediante de que se apoya, como parte de políticas que dispone cada entidad, de tomar el riesgo de prestar dinero, así mismo de ver los recursos para poder asumir dicha responsabilidad, por lo cual se citó a Ross et al. (2010),

**Dimensión 1: Políticas de Evaluación.** Definió la evaluación de Crédito al ya proceder a calificar y ser aceptado por la entidad mediante la información de tu data, por lo que te permitirá una respuesta positiva o negativa, además de acuerdo a la decisión que tome la entidad según la cantidad de dinero que necesites y al mismo tiempo en que desees invertir, y si tienes la capacidad de poder asumir esta responsabilidad de pagar de manera puntual, como obligación de contribuyente. Además se trata del tipo de nivel de riesgo que figures según su proceso de política, donde cuenta para su calificación con un riesgo, bajo, medio, alto y muy alto, y cada uno con un porcentaje de identificación, y ante esa posición que figuran en la tabla te acceden la atención de tu solicitud préstamo, porque cada banco es libre de poner sus condiciones y que forman parte de su política que todos de la entidad deben de cumplir, así mismo sirve

como previo requisito que condiciona al cliente para ser calificado. (p. 655).

**Dimensión 2: Políticas de Crédito.** La entidad como parte de su gestión armada acatan ciertas órdenes mediante las políticas aceptadas, esto para poder iniciar sus operaciones al mismo tiempo de poder sustentar y no sobrepasarse de la orden de la empresa, como dice un cliente porque nos piden este requisito y en la otra entidad no lo apelan, y llegan a responderte la persona que te atiende, que son políticas de la empresa, donde solo ellos asumen la responsabilidad de cumplirlos, además la gestión es quien se encarga de administrar las condiciones como parte de las líneas crediticias realicen las condiciones establecidas y procedan a realizar un seguimiento y control a sus clientes. Cada empresa cuenta con un límite de poder brindar servicios y de condiciones a sus clientes, las políticas de créditos son como sus normativas que establece cada entidad, por el hecho de no sobrepasarse de brindar más de lo que no está permitido, porque si llega a cumplir se estaría cayendo en una sanción al encargado de realizarlo (p.645).

**Dimensión 3: Supervisión.** Las empresas que realizan operaciones de crédito internas cuentan con seguros que las avalan de responder por sus operaciones ante cualquier indicio de problema de caso fortuito o fuerza mayor, así como se aseguran como empresa, también ofrecen a sus clientes este seguro de protección sobre las tarjetas de débito o crédito, si se llegara a perder, esto es parte de una estrategia que la entidad ofrece, para acumular puntos como empresa la cual desea progresar y cumplir sus metas, donde exista formalidad de gestión administrativa, por lo que toca asumir un control de las operaciones resultantes, mediante el logro de supervisión que lleguen a obtener. Toda entidad financiera está atada a un seguro, por eso se escucha de decir que el banco no pierde muchas posibilidades o no sabe perder, este caso es que es importante contar con estos beneficios de seguro, para poder brindar también el cliente la opción de asegurar su dinero ante cualquier pérdida. (p.856)

Para la variable **Otorgamiento de Créditos** citó a Rodríguez, (2017), el mismo que menciona a la acción de administración como la autorización

para la entrega de créditos de acuerdo a las decisiones que toma la empresa, por los resultados obtenidos de cada cliente antes de poder desembolsar la suma de dinero, siendo un paso previo la firman muchos documentos de aceptación y validación para poder registrar de manera segura una nueva carpeta, la cual servirá de respaldo para cualquier inconveniente con el pago de las cuentas. Esta medida asegura el cumplimiento de las mismas por parte de los acreedores, estos documentos son devueltos al finalizar los pagos, asimismo, el usuario debe solicitar una carta de no adeudo, para así asegurar que ya no tiene ninguna obligación con la entidad, generalmente este proceso es necesario ante las hipotecas de los títulos de un mueble o inmueble, donde la información es confidencial para cada cliente.

En consecuencia, los autores León et al. (2016), detallaron que el desembolso de dinero a cada prestamista varía dependiendo de la condición de calificación que arroja el sistema para poder ser un nuevo cliente de la línea crediticia que servirá para poder asumir acreencias en cualquier entidad, desencadenando esto en un nuevo historial crediticio. Cada proceso de crédito aceptado es una acumulación de historiales, para poder acceder a cualquier entidad, registrándose al usuario con un buen pagador, libre de morosidad, aunque también puede ser lo contrario, entonces cada otorgamiento de préstamo que se realiza es porque la entidad ya cuenta con la información suficiente que le asegure que es responsable y apto para acceder a cualquier instrumento financiero.

En tanto Mayorga (2020), estipula que el conjunto de entidades que proporcionan medios de financiación, donde el principal producto es la efectividad, porque el SF es un intermediario entre un adquirente o usuario de la línea crediticia porque muy aparte de los préstamos también tienen otros productos que ofrecer en los que se ubican como mercados financieros. Donde estas entidades sirven para distintas operaciones como: depósitos, pagos de cuotas, pago de servicios, giros, y entre otras transacciones, lo cual todo mundo cuenta con un instrumento financiero, como son las tarjetas o visas, y cada día también existen nuevas empresas como más mypes que solicitan la información de una crédito,

para poder hacer crecer su negocio, quienes acuden al servicio de estas entidades para ser acreedoras de su servicio o la compra de otro instrumento. Además, es una oportunidad para cualquier usuario, ya que permite que sus operaciones sean más fáciles y seguras, asimismo, el otorgamiento del crédito permite poner en marcha proyectos de inversión, generando de este modo desarrollo económico en la población.

Así mismo Ascino (2017), indica que la colocación de créditos para las empresas se trata de un tipo de crédito especializado, porque la garantía y el riesgo es mucho mayor para ambas partes, lo que el capital importa, los intereses se generan por la cantidad de duración lo que le toca devolver al usuario, son acciones que se visualiza en las entidades dedicadas al sistema financiero. Por eso algunos clientes piensan que la entidad les dan un mes de plazo para poder iniciar con su primera cuota, pero lo que no saben es que desde el primer día siguiente de su desembolso ya empieza a correr los intereses, a más periodo de tiempo de poder iniciar a pagar, mayor intereses ya corre, eso es lo que algunos no saben, por eso es importante como cliente también informarte y no dejarte sorprender al momento de ver tus cuotas impresas para cancelar, incluso hasta por seguros te cobran dentro de tus cuotas establecidas, dónde están pagando un seguro por tu préstamo generado, entonces en la acreditación incluye, amortización, interés, seguro desgravamen, sumado ante todo eso va reduciendo la cuota a pagar.

Para el autor, Escoto (2018), señala que la colocación de créditos permite dar a las empresas la posibilidad de contar con un capital de trabajo para poder emprender sus actividades y cumplir sus sueños de crecer empresarialmente, de con su ayuda se benefician ambas partes, además porque se necesita expandir el negocio, es la opción de acudir a estos tipos de entidades, por lo que los intereses son lo que ellos ganan, al entregarte una gran suma de dinero, además es una responsabilidad como usuario de cumplir mensualmente, de no evadir las cuotas y llegar a la lista de morosidad, donde pases a formar de poder contar con un nuevo crédito en toda las entidades. Por ello, las entidades publicitan sus productos, créditos al instante, con solo emisión de tu DNI y recibo de luz,

para calificar, es parte de una estrategia de conseguir clientes, pero en la hora de la hora es otra la realidad, te exigen ya nuevos requisitos por la calificación que acreditas, y es así que desarrolla los procesos de brindar préstamos, todo es un negocio, que forman estas entidades, de prestar dinero a cualquier persona, siempre y cuando cuente con buena calificación y sustento económico.

Por su parte, Krichene (2017) afirmó que, para el otorgamiento de préstamos existen condiciones de las políticas establecidas por la entidad financiera, para poder proceder a desembolsar, ya que las decisiones crediticias es asumir un riesgo como entidad, porque se trata de dinero, a más cantidad de desembolso mayor riesgo corre la entidad, por eso la decisión de adquirir se toma con la decisión de una directiva a cargo de decidir prestar dinero de grandes sumas, antes de cometer errores de pérdidas, que puede afectar la economía de su entidad (p.11). Las entidades tienen políticas establecidas, las cuales se siguen para garantizar que el cliente cumpla con sus obligaciones y no perjudique a la entidad, ya que el capital con la que ellos trabajan es de forma rotatoria, porque del pago de las cuotas sale para otorgar nuevos préstamos, es por ello que las entidades se aseguran de que el usuario cumpla con los pagos, mediante avales o hipotecas.

Por otro lado, mencionado por el autor, se reafirmó que las entidades financieras, para hacer un desenvolvimiento de un crédito grande es necesario que el cliente garantice un bien para la entidad financiera, esto es para que la entidad no tenga un riesgo de pérdidas, y así garantizar que el cliente pueda cumplir con su crédito de pago, por lo cual no perjudica a la entidad así llevarlo a la quiebra, para toda entidad financiera es primordial y fundamental que se evalúe antes de ofrecer o realizar un crédito ya que en este sistema vemos el historial que tenga cada cliente para poder darle un adecuado desembolso de dinero

Así mismo, conforme a Valizadeh et al. (2019) destacaron que, el otorgamiento del crédito al cliente se puede dar bajo un acuerdo pactado entre ambos donde se firman documentos de aceptación para poder sustentar ante cualquier causa, de que las aceptaciones si fueron dadas,

y el contribuyente es responsable de sus actos, para poder limitarse en cumplir la responsabilidad como cargo crediticio (p.371). Al firmar documentos el usuario se acoge a la responsabilidad como adquirente de una entidad, de pagar sus cuotas mensualmente, incluso de amortizar antes del mes correspondido, así también de poder pagar en poco tiempo, para poder acceder a un nuevo monto de préstamo, son ya obligaciones que el cliente genera a la hora del desembolso, y utilización en sus proyectos.

Prosiguiendo, este artículo de Cancino y Cancino (2020) comprenden que para otorgar el préstamo se procede a evaluar al adquirente, antes de todo, porque no cualquier persona puede contar con el crédito, la cuestión de estar limpio en el sistema de data, por lo que el cliente no puede mentir de ser así, la información de los sistemas tecnológicos es lo que fortalece en conseguir datos seguros (p.19). Las entidades bancarias generalmente son más exigentes con los procesos de evaluación, ya que ellos tienen otras políticas, mientras que las entidades financieras, las cajas y las cooperativas son demasiado benevolentes en este aspecto y no exigen muchos requisitos, con la finalidad de tener más clientes, sin embargo, el riesgo de incumplimiento y morosidad es mayor.

Así mismo, Zaslavska et al. (2020) detallaron que, es la prestación de dinero, significa un acuerdo de dos personas responsables de devolver el dinero en un plazo determinado, con todos los intereses pactados por el precio del servicio en su mayor tiempo de entrega o devolución completa. (p.37). El otorgamiento de préstamos es un pacto entre el solicitante y la entidad dedicada a este rubro, en donde se estipula un monto que debe pagar el usuario de manera mensual, el cual es determinado por los ingresos que percibe, el interés con el que adquirió el préstamo y el monto otorgado.

Finalmente, estaba el artículo de Drobyazko et al. (2019) Que detallaron que, se basa en un acreedor y un deudor, como se dice contablemente, donde la entidad crediticia, obtendrá en su lista de clientes cuentas por cobrar, y por parte del beneficiario del préstamo, obtendrá como responsabilidad cuentas por pagar, lo cual, si hablamos de ambas partes

como empresas, nos referimos al registro contable que administran sus ingresos y egresos (p.204). El otorgamiento de préstamos se realiza mediante una serie de procesos de evaluación y el uso de filtros que permiten determinar si el solicitante tiene capacidad de endeudamiento y si se encuentra en la capacidad de pagar una determinada cuota de manera periódica.

Bajo la misma línea, seguidamente mencionado por el autor, hace referencia que hay clientes deudores, ellos son los acreedores asegurados ya que ellos son los que exigen garantía para el bien de sus costos, y los acreedores no asegurados ya que ellos son las personas que presten un bien sin ninguna garantía a cambio. El deudor viene hacer los usuarios que tiene obligaciones de deudas está se debe por haber recibido un servicio de bienes por pagar, ya que este servicio de otorgamiento de créditos se basa mediante los procedimientos de evoluciones y que en estos se va ver reflejados todos los movimientos financieros que realizó el usuario.

Mientras que, Palacín et al. (2019) afirmaron que, los créditos tienen políticas de cobro, que son condiciones que emite la empresa, antes de firmar un documento, porque una vez firmado, quiere decir que das como resultado de aceptar las condiciones políticas de la entidad financiera para poder acceder a su desembolso, y al mismo tiempo de contar con la responsabilidad como parte volver a conseguir el préstamo otra vez (p.187). Las entidades manejan sus propias políticas tanto el otorgamiento de los préstamos, como para la cobranza, es por ello que el solicitante debe estar expectante de lo que firma, ya que si llega a firmar la documentación quiere decir que está de acuerdo con las condiciones, en caso de incumplimiento está sujeto a penalizaciones.

Es así que Barajas y Hunt (2018), nos menciona que, para acceder al desembolso de dinero, quiere decir que el expediente crediticio esté limpio y escaneado para formar un nuevo cliente crediticio, donde la reunión de los directivos, son los que se arriesgan en asumir esa autorización de desembolsar donde de su empresa, porque ellos tienen que cuidar bastante de su patrimonio, por lo cual su utilidad define en qué

condiciones está la empresa para asumir la responsabilidad pactada. El desembolso del préstamo es la parte final del proceso de aceptación de la solicitud de préstamo, ya que es el momento de la entrega del dinero, luego de que se hayan seguido evaluados, determinar que el cliente si está apto para recibir dicho servicio, lo cual quiere decir que si cumple con los requisitos estipulados.

Es así que Rodríguez (2017), hace referencia que la acción de administración de una manera pertinente de los recursos administrativos, como parte de su gestión, por lo cual como toda empresa debe cuidar su patrimonio, lo cual es el sustento como empresa. Las entidades crediticias tienen políticas al momento de otorgar créditos, es así que, si se solicitan como empresa, estos deben acreditar que el negocio tenga alta rentabilidad, para que el banco pueda asegurarse de que las cuotas mensuales sean cumplidas en el tiempo programado.

Así también, Wilson (2018), señala que es otorgamiento de un préstamo monetario, puede ser transferido a una persona natural con negocio o sin negocio, así mismo a las personas jurídicas, que cuentan con acciones mayoritarias, por lo que los desembolsos con mayores, y el riesgo de la entidad financiera también son mayores. A los préstamos pueden aspirar tanto personas naturales, como empresas, y son aprobados siempre y cuando estos cumplan con los requisitos que exigen las entidades, tales como un respaldo para adquirir el préstamo, así como que tengan un historial crediticio limpio, ya que esta información es fácil de corroborar a través del sistema central de riesgos, en el que se encuentra la información del comportamiento del usuario.

Igualmente, Abreu y Ayres (2019), colocar un crédito ayuda a que la entidad logre resultados positivos de crecer económicamente, porque se trata de un mercado competitivo de brindar un servicio de dinero, pese a las condiciones y riesgos que asumen, entre ambas partes. Las entidades corren grandes riesgos al otorgar préstamos, es por ello que siguen una serie de procesos de evaluación y verificación si la información vertida es real, con el propósito de garantizar que el solicitante tenga la suficiente capacidad de pago y pueda adquirir y acceder a un préstamo monetario.

Por lo consiguiente, por el autor, menciona que, para la colocación de un crédito, es necesario e importante que las entidades financieras antes que realice un otorgamiento de crédito es fundamental realizar una evaluación crediticia al cliente o usuario, mediante estas evaluaciones vamos a ver en el sistema cómo está su scoring del usuario y que esto nos ayuda para la calificación de su crédito y el monto que desee obtener, este proceso no es necesariamente muy eficaz para no tener riesgos de clientes morosos y que esto se conlleva a las responsabilidades que tenga cada persona siendo puntuales y ético en sus pagos

Aránguiz y Gallegos (2018), la colocación representa la puesta de recursos monetarios, de hacer crecer el capital, donde el dinero está en constante circulación, donde ingresa y sale diariamente, lo cual es todo controlado contablemente, para poder medir promedios de rentabilidad, se logra mediante esta adquisición de lograr las metas y objetivos como toda empresa que mantiene en su estructura de programación o cuadro de FODA, en todo caso de competitividad de mercado por los mismos rubros encontrados. Los préstamos monetarios generalmente sirven de apalancamiento para la mayoría de empresas, que buscan expandir su capital y mejorar sus servicios, trayendo consigo mayor rentabilidad y el desarrollo económico del país.

En referencia a Bedoya (2017), se debe circular su capital para promover crecimiento ya que las entidades por la lista de productos que ofrece ingresan y sale dinero todos los días porque algunos ingresan a pagar cuotas, despistar, hacer giros, otros retiran su dinero guardado, entonces son muchas transacciones en todo el día. Las entidades financieras y los bancos, tienen como capital el dinero que gira, ya que los ingresos por parte de los pagos de los préstamos adquiridos por otros usuarios son los mismos que servirán para los futuros solicitantes, asimismo, las entidades tienen políticas de cobro y lo mismo pasa con las tasas de interés que ellos mismos determinan.

Díaz y Valle (2017), señalan que los créditos son importantes porque las entidades financieras pueden llegar a formar desarrollo y progreso ante un resultado evaluativo, lo cual están en constante supervisión de

calificación, las entidades financieras son más minuciosas en realizar sus operaciones, por lo que no se dejan manipular fácilmente, por esta razón que llegan a crecer rápidamente, si es que consigue tener una buena estrategia de ventas. Los servicios crediticios han ido evolucionando y se ha tornado más accesibles para aquellas pequeñas empresas o para las personas naturales que buscan emprender, cosa que antes parecía imposible y requería de mayor tiempo y los trámites son engorrosos, ahora los procesos se han ido modernizando, brindando de este modo un servicio más eficiente.

Además, Botta y Ribeiro (2019), refiere que esta colocación ayuda al sector empresarial, donde te permite ayudar a crecer a tu capital, como resultado de conseguir incrementos del beneficio de toda organización participante. El otorgamiento de créditos permite el desarrollo económico del país, ya que generalmente los préstamos son solicitados para aumentar el capital de los negocios o para poner en marcha proyectos de inversión, trayendo consigo mayores oportunidades de empleabilidad y desarrollo económico social.

Por una parte, Castro (2016), las políticas de crédito son aquellos lineamientos técnicos que cada entidad plantea como condiciones de préstamos, eso depende de su calificación, para poder lograr armar su nuevo expediente de pertenecer a una entidad crediticia, además son políticas de gestión por lo que se tiene que respetar para realizar cada operación. El otorgamiento de créditos sigue procesos estrictos de evaluación por parte de las entidades, ya que de ello depende que el usuario tenga la capacidad de pagar las cuotas programadas, asimismo, cada préstamo es un nuevo expediente, sin embargo, el historial crediticio ayuda mucho a que la solicitud de préstamos sea aceptada sin mucho papeleo.

De Almeida y Ramos (2019), señala que las tasas de interés que se genera al tener una línea crediticia aceptada, donde cada entidad lo calcula según sus condiciones políticas y riesgos de préstamos, lo cual cada entidad calcula su tasa de interés, donde pueden ser factibles o exageradas, lo cual el cliente no le podría interesar, y su condición sería

buscar otra oportunidad. Las tasas de interés son determinadas por las entidades, las cuales pueden ser bajas o demasiado exageradas, es aquí donde el cliente tiene la capacidad de elegir si le conviene o no, asimismo, el otorgamiento de créditos se realiza mediante una serie de procesos evaluativos para garantizar que el usuario tenga la capacidad de pagar las cuotas programadas.

Do Prado y De Melo (2019), señala que el sistema financiero es un conjunto de las líneas existentes financieras, como parte de un nuevo servicio de oportunidad de crecer, como potencia de tu negocio, o emprender uno nuevo, donde contablemente forma como activos financieros. Las entidades prestadoras de dinero, son el desarrollo económico del país, financian a los negocios que generan inversión pública y privada, brindando mayores oportunidades a los ciudadanos de desarrollarse íntegramente.

También, Ramalho y Ribeiro (2017), la tasa de colocación, lo cual eso va de acuerdo al riesgo que ejecuta por cada préstamo solicitado o desembolsado, además lo tienen como una responsabilidad de tomar recursos de las personas, entidades, etc., de acuerdo al tipo de contrato como garantía de cumplir lo prometido como contribuyente. Generalmente las tasas de intereses que ofrecen las entidades son altas, esto es evaluado por el solicitante para ver si le conviene, asimismo, el poder de negociación por parte del solicitante juega un papel importante para bajar dichas tasas y no pagar montos exorbitantes.

Además, para Salgado (2018), la tasa de captación, tiene como función primordial la captación de fondos monetarios, eso se llega a concluir cuando aprobó todas las evaluaciones como condiciones de proceder a contar con información de responder a un crédito. El otorgamiento del préstamo es la parte final del proceso de evaluación crediticia que realiza el banco, en el que se determina si es apto para acceder a dicho servicio, así como si es factible a sus pagos correspondientes.

Morales y Morales (2014) sostienen que a través del crédito la empresa otorgada tiene una obligación de emitir mensualmente o de acuerdo a la

fecha de pago, para proceder a cancelar, además ahí va ir demostrando la calidad de cliente que intentó mostrar al inicio de ser aceptado con su desembolso. Al adquirir un préstamo, el solicitante debe asumir el pago mensual de una cierta cantidad, la cual es llamada cuota y está determinada mediante la evaluación que la entidad realiza de los ingresos que percibe el usuario, así como del monto otorgado y de los intereses que se estipula en el contrato.

De esa manera González, (2017), asume que el otorgamiento del préstamo demora de acuerdo a las decisiones que toma la directiva, de poder llegar a la conclusión de que te pueden acceder cierta cantidad de dinero (p.10). El otorgamiento de los préstamos requiere de un tiempo, ya que se deben realizar de manera correcta las evaluaciones y la documentación, ya que la entidad debe verificar si la información vertida por el solicitante es real, para evitar que estos incumplan con los pagos, o los hagan fuera del tiempo estipulado, incurriendo de este modo en morosidad.

El otorgamiento de créditos hace referencia de contar con una nueva obligación por parte del cliente, ya que se procedió a un análisis completo, de no tener ningún problema de acceder al préstamo (Gálvez y Pinilla, 2015, p.20). Las entidades que brindan el servicio de préstamos monetarios, realizan un exhaustivo filtro y evaluación, para medir la capacidad de endeudamiento de los usuarios, asimismo, este proceso se realiza para conocer el comportamiento del solicitante, es decir, si cuenta con historial intachable y si cuenta con los medios necesarios para realizar los pagos correspondientes según el cronograma estipulado.

Además, se señala la facilidad con la que puede recurrir una transformación de un activo corriente a un activo líquido contablemente, además como parte de un activo circulante, por lo que se genera en poco tiempo no mayor a un año, para la devolución de la obligación (Rubio, 2014, p.16). Las empresas generalmente solicitan préstamos para ampliar las actividades económicas, por lo cual las entidades evalúan cuidadosamente los pedidos, con la finalidad de evitar riesgos de morosidad, así como el incumplimiento de los pagos en su totalidad.

Cuando dentro de una empresa se presenta por la falta de liquidez, esto señala la incapacidad que tiene la misma para el uso de sus recursos, donde corre el peligro de desvanecerse, por lo que no es factible de seguir acreditando a dicha empresa, por su informalidad que genera de impedir cumplir con sus obligaciones, llevando a la entidad a un fracaso como empresa formal (Aching, 2015, p.16). Las empresas que buscan liquidez para cubrir obligaciones, es considerada un riesgo para las entidades prestadoras de este servicio, ya que sugiere que no tienen las condiciones para hacerse cargo de las responsabilidades que desea adquirir, es por ello que muchas veces estas solicitudes no proceden o de lo contrario tienen que hipotecar inmuebles para poder acceder a este servicio.

Hace referencia a la disponibilidad de fondos con los que cuenta una determinada empresa para responder respecto a las obligaciones financieras que tienen dentro de un plazo determinado, además por la capacidad de ingresos que generas mensualmente (Ochoa y Saldívar, 2014, p.34). Las entidades generalmente exigen que los usuarios presenten documentación que acredite el negocio en el cual desean invertir, esto en el caso de créditos para negocios, y en el caso de una persona natural piden la constancia de los ingresos que dice recibir, con la finalidad de que la entidad se asegure de que las cuotas sean pagadas y que además se realicen de manera oportuna.

Aching (2015), quien aportó que el otorgamiento de préstamo es debido a un proceso de evaluaciones para ser atendido a su desembolso, donde ambas personas acuerdan un pacto de condiciones, para poder asumir la responsabilidad, de afrontar sus obligaciones financieras, de manera eficiente y segura de aportar según sus cuotas establecidas (p.15). Los solicitantes de préstamos monetarios, están sujetos a evaluaciones tanto en la central de riesgos, con la finalidad de conocer el comportamiento de los usuarios que aspiren a este servicio, asimismo, este proceso es necesario para asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna.

Mientras que para Vásquez (2017) manifestó que, el otorgar crédito se corre un riesgo, porque están entregando una suma de dinero como parte

del activo circulante, que implica condiciones, por políticas de las entidades mismas, frente a una serie de responsabilidades y consecuencias que puede ocurrir, frente a esto desembolsos recurrentes. El otorgamiento de créditos se da luego de una serie de evaluaciones que se realizan para ver si el solicitante es apto para recibir un determinado monto, y si es que este se encuentra en las condiciones de pagar, ya que los bancos deben garantizar que estos pagos se cumplan en el tiempo estipulado, para no caer en morosidades, los cuales afectan a la entidad.

En cuanto a las dimensiones se citó a Rodríguez, (2017):

**Dimensión 1:** Concesión de crédito, cualquier operación condicionada por la entidad, para el otorgamiento de un préstamo, lo cual, mediante su obligación puntual del pago de sus cuotas, implican cierta confianza en la persona que la otorgó.

**Dimensión 2: Objetivos.** Representan los propósitos propios de la entidad y que desea alcanzar en un determinado periodo. Por lo cual se empeña en dar lo mejor cada día, es parte de cumplir su misión como referencia de un reto, lo cual genera su motivación misma, si logra alcanzar estas prioridades porque el esfuerzo es de todos lo que coordinaron las actividades que se lleven de manera organizada y ordenada.

**Dimensión 3: Criterios.** juicios que tiene la entidad para poder otorgar créditos, donde existe políticas estructuradas como parte de sus principios y valores que ejecuta cada entidad, antes de realizar sus actividades operarias, donde el acreedor asume la responsabilidad de contar con deudor como cuentas por pagar, lo cual solo puede ser retenido, si no cumple con su obligación, en todas las entidades que busque reemplazar su morosidad.

**Dimensión 4: 5 “C” de crédito.** criterios fundamentales que son parte de los créditos. Donde se asume responsabilidad y seriedad frente a una nueva obligación crediticia, por parte de ambas partes, donde el adquirente consigue el préstamo mediante su calificación justa.

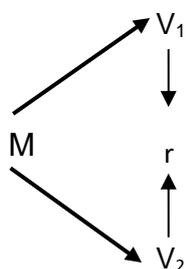
### III. METODOLOGÍA

#### III.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** fue Básica, puesto que sólo realizó recolección de información para la comprobación de las hipótesis. (Hernández, et al., 2014).

**Diseño de investigación:** no experimental, transversal puesto que la recopilación de información se dio dentro de períodos específicos, y descriptivo, correlacional a fin de poder determinar las relaciones entre variables.

El diseño fue esquematiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Calificación crediticia

V2 = Otorgamiento de Créditos

r = Relación

#### III.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Calificación crediticia

**Variable 2:** Otorgamiento de Créditos

#### III.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo unidad de análisis

**Población:**

Según Arias (2006), conjunto con características comunes donde repercuten conclusiones de investigación. (p. 81)

Estuvo conformada por 45 analistas de créditos empresariales y personales de los de la ciudad de Moyobamba.

**Criterios de inclusión:** se incluyó solo a analistas de bancos (BBVA, BCP, INTERBANK, SCOTIABANK, MIBANCO)

**Criterios de exclusión:** se excluyó a analistas de cajas y otras entidades financieras que no tengan categoría de banco.

**Muestra:** fue la misma cantidad que la población, es decir, los 45 analistas.

**Muestreo:** No probabilístico tipo censal.

**Unidad de análisis:** fue el analista de créditos.

#### **III.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

##### **Técnica**

Como técnica para poder determinar la relación que existe en las variables, se hizo uso de encuestas, Esta técnica permitió la recolección de datos a través de preguntas cerradas, las mismas que fueron sujetas a análisis posterior. (Hernández et al., 2014).

##### **Instrumento**

Para medir la variable Calificación crediticia fue utilizado un cuestionario, que tuvo como finalidad identificar el nivel de Calificación crediticia. El cuestionario estuvo estructurado en 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80)**

El instrumento para medir la variable de otorgamiento de Créditos fue un cuestionario que tiene como finalidad identificar el nivel de otorgamiento de Créditos, fue elaborado a partir de las dimensiones e indicadores. El cuestionario estuvo constituido por 15 ítems, dividido en 4 dimensiones. Asimismo, cuenta con una escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**

### Validez

Para determinar la validez de cada una de los instrumentos utilizados, se utilizó al procedimiento denominado juicio de expertos, el cual estuvo conformado por tres profesionales con amplios conocimientos sobre las variables de estudio, tiene después de analizar cada uno de los ítems consignados, determinarán el nivel de validez con las que cuentan los instrumentos.

**Tabla 1**

*validez*

| Variable                 | Nº | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|--------------------------|----|--------------|---------------------|---------------------|
| Calificación crediticia  | 1  | Metodólogo   | 4.7                 | Si es coherente     |
|                          | 2  | Especialista | 4.8                 | Si es aplicable     |
|                          | 3  | Especialista | 4.5                 | Si es aplicable     |
| Otorgamiento de Créditos | 1  | Metodólogo   | 4.7                 | Si es coherente     |
|                          | 2  | Especialista | 4.9                 | Si es aplicable     |
|                          | 3  | Especialista | 4.6                 | Si es aplicable     |

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignaron los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observó un promedio de validez de la primera igual a 4.67, el cual hizo referencia el 93 %, a

la segunda variable tuvo un promedio igual a 4.73, el cual hizo referencia el 95 % de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinaron, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

## **Tabla 2**

### *Confiabilidad*

Para conocer el grado de confiabilidad que poseen los cuestionarios, que determina el alfa de Cronbach mediante un procedimiento estadístico apoyado por el SPSS v.25; considerando como regla principal, que el resultado debe ser igual o superior a 0.70 para considerar al instrumento como confiable y proceder a su aplicación respectiva. (Hernández et al., 2014).

### **Análisis de confiabilidad de Calificación crediticia**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 45 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 45 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,978                              | 16             |

### **Análisis de confiabilidad de Otorgamiento de Créditos**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 45 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 45 | 100,0 |

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

#### **Estadísticas de fiabilidad**

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,974             | 15             |

---

### **III.5. Procedimientos**

Elaboraron instrumentos por cada variable, que sirvió para la recopilación de información, estos fueron validados por los expertos y se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, posteriormente se presentó una solicitud a la institución de estudio, para la autorización de la investigación, con la respuesta se procedió a realizar las encuestas previa explicación de la finalidad de la presente investigación.

### **III.6. Métodos de análisis de datos**

Se llevó a cabo la recopilación de datos mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para cada una de las variables; la información recopilada fue expresada mediante figuras y tablas estadísticas; en tanto, para abordar la comprobación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, el cual fue calculado haciendo uso del programa estadístico SPSS V.25; el mencionado coeficiente agrupa valores de entre -1 y 1, el cual indica la existencia del tipo de dependencia existente entre las variables analizadas.

### **III.7. Aspectos éticos**

Se fundamenta en los principios de la ética internacional, comenzando por la **justicia** y consideración de la ética y sus propios derechos en todo momento, **principio de autonomía**, debido a que la independencia que tiene el investigador para desarrollar el informe, el **principio de beneficencia**, hace referencia a hacer el bien, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás, curar el daño y promover el bien o el bienestar y finalmente el **principio**

**de no maleficencia**, habla sobre el primum non nocere que refiero a no producir daño y prevenirlo; también se tomó en cuenta la Guía y Directiva de investigación de la Universidad César Vallejo, y el Código de ética de la Universidad César Vallejo (confidencialidad, veracidad de los datos, autonomía, anonimato y beneficencia).

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

**Tabla 3**

*Nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 16 – 37   | 8          | 18 %       |
| Medio  | 38 – 59   | 32         | 71 %       |
| Alto   | 60 - 80   | 5          | 11 %       |
| Total  |           | 45         | 100 %      |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los socios de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín.

##### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de calificación crediticia, es medio en 71 % (32), bajo en 18 % (8) y alto en 11 % (5).

#### 4.2. Nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

**Tabla 4**

*Nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 15 – 35   | 10         | 22 %       |
| Medio  | 36 – 55   | 29         | 65 %       |
| Alto   | 56 - 75   | 6          | 13 %       |
| Total  |           | 45         | 100 %      |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los socios de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín.

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de otorgamiento de créditos, es medio en 65 % (29), bajo en 22 % (10) y alto en 13 % (6).

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

|                          | Shapiro - Wilk |    |      |
|--------------------------|----------------|----|------|
|                          | Estadístico    | gl | Sig. |
| Calificación crediticia  | ,049           | 45 | ,000 |
| Otorgamiento de Créditos | ,202           | 45 | ,022 |

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro - Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**4.3. Relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.**

**Tabla 6**

*Relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

|                    |                             |                                | Políticas de<br>evaluación | Otorgamiento<br>de créditos |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Políticas de<br>evaluación  | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                      | ,918**                      |
|                    |                             | Sig. (bilateral)               | .                          | ,000                        |
|                    |                             | N                              | 45                         | 45                          |
|                    | Otorgamiento<br>de créditos | Coefficiente de<br>correlación | ,918**                     | 1,000                       |
|                    |                             | Sig. (bilateral)               | ,000                       | .                           |
|                    |                             | N                              | 45                         | 45                          |

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.918 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01);

#### 4.4. Relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

**Tabla 7**

*Relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

|                 |                          |                             | Políticas de<br>crédito | Otorgamiento<br>de créditos |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Políticas de crédito     | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,926**                      |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000                        |
|                 |                          | N                           | 45                      | 45                          |
|                 | Otorgamiento de créditos | Coefficiente de correlación | ,926**                  | 1,000                       |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .                           |
|                 |                          | N                           | 45                      | 45                          |

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.926 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

**4.5. Relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.**

**Tabla 9**

*Relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

|                 |                          |                            | Supervisión | Otorgamiento de créditos |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Supervisión              | Coeficiente de correlación | 1,000       | ,937**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .           | ,000                     |
|                 |                          | N                          | 45          | 45                       |
|                 | Otorgamiento de créditos | Coeficiente de correlación | ,937**      | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,000        | .                        |
|                 |                          | N                          | 45          | 45                       |

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.937 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01).

#### 4.6. Relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

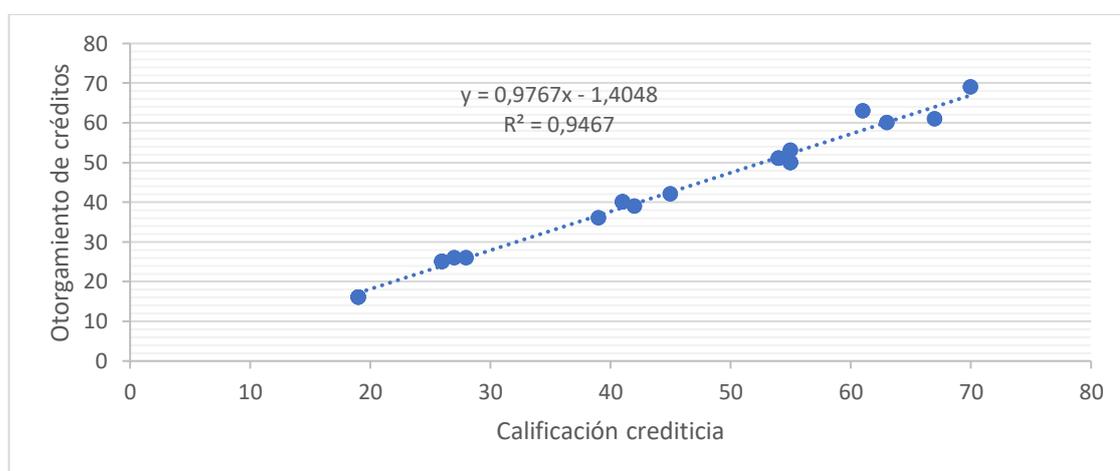
**Tabla 10**

*Relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.*

|                 |                          |                             | Calificación crediticia | Otorgamiento de créditos |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calificación crediticia  | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,973**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000                     |
|                 |                          | N                           | 45                      | 45                       |
|                 | Otorgamiento de créditos | Coefficiente de correlación | ,973**                  | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .                        |
|                 |                          | N                           | 45                      | 45                       |

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos

### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.

### **Coeficiente de determinación**

$$r = 0,973$$

$$R^2 = 0.9467$$

$$R^2 = 94.67\%$$

El coeficiente de determinación precisa que solo el 94.67 % de la calificación crediticia influye en el otorgamiento de créditos.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de calificación crediticia, es medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %, debido a que, la entidad no cumple con las políticas de supervisión, la auditoría interna no realiza el control de los procesos, asimismo, se demuestra la falta del cumplimiento de los pagos que efectúan los clientes, es por ello la institución se ha visto afectada debido al mal comportar de sus clientes. Dicho resultado coincide con Aranguiz (2018), se refiere que, relacionada a la propuesta para implementar un sistema credit scoring para la empresa investigada, fue necesario realizaron investigación y evaluación sobre la calidad y objetividad de cada uno de procesos realizados para la gestión de los créditos, con lo cual se estableció que el sistema que vienen utilizando actualmente no es deficiente, por lo tanto, es necesario la aplicación de la propuesta realizada debido a que este sistema presenta mayor flexibilidad y objetividad para la clasificación crediticia para los clientes, de modo que se puede determinar si califica o no para la adquisición de un crédito de manera objetiva.

Asimismo Gavila y Maldonado (2018), manifiestan que, la utilización de los créditos para el mejoramiento de la política monetaria del Eurosistema, se ha incrementado de manera significativa desde la época en que se tuvo una crisis financiera globalizada que dio lugar en el año 2008; asimismo mediante el estudio se pudo determinar los diferentes factores que brindan una explicación de los motivos por las cuales ese evento aún tiene repercusiones en la economía actual, dentro de los cuales se resalta el apego de las contrapartidas al uso de activos menos líquidos para realizar las operaciones financieras que llegan desde el banco central, mientras que los objetivos que se consideran más líquidos, son utilizados para el cumplimiento de los objetivos normativos.

En cuanto Rivera et al. (2021), se refiere a que se determinó que el índice de morosidad mostró una mejora positiva respecto del año anterior, debido a que se encontró una reducción del 0.13% en consideración al

año 2018, el cual se debe al mejoramiento de los procesos internos y la gestión crediticia realizada por la gerencia, asimismo está respaldado por la implementación de los objetivos organizacionales orientados a mejorar la evaluación crediticia mediante el uso de sistemas que posibilite una evaluación y eficiente de aquellos clientes, de modo que no representen un problema para la empresa.

Bajo la misma línea Ross, et al. (2010), refiere que la administración efectiva del crédito es muy importante para toda empresa que necesita emprender un negocio, o construir algo, donde pese a los intereses, se acepta las condiciones de pago, son parte de un servicio mediante el intermediario de la banca financiera, la cual se encarga de desembolsar dinero mediante la calificación que sea considerable para garantizar a la entidad que es aceptable brindarle, y de esa manera formar un historial crediticio.

En ese mismo contexto Prado (2016), hace mención que se deben presentar ciertos requisitos para después pasar a otras evaluaciones con un analista y este pueda hacer una evaluación para finalmente determinar la condición de “apto” para el desembolso del préstamo. En caso de que uno no posea historial crediticio será evidentemente difícil otorgar créditos grandes, sin embargo, podría comenzarse con pequeños montos para lo cual se debiera evaluar los ingresos mensuales lo cual genera un historial crediticio que permitirá al banco poder dar mayores opciones. Por otro lado, también existe “la garantía” la cual se se usa para poder acceder al préstamo, en pocas cosas las entidades bancarias cuenta con muchas opciones de servicios, como la venta de crédito hipotecario, arrendamientos, créditos a mypes, tarjetas de crédito y débito, leasing, factoring, estos son los productos más comerciales que ofrece toda entidad, siempre y cuando tengas los recursos para proceder a un expediente crediticio, ya que las empresas bancarias, te toman la evaluación muy detallada porque se habla de riesgos de efectivo en mayor cantidad sea la adquisición de préstamo, además se tiene entendido que las entidades financieras no les gusta perder dinero por lo cual cobran un seguro ante un caso fortuito o fuerza mayor que le pueda

ocurrir a su cliente para más garantía de tener la seguridad de que no va perder su capital y eso es lo que le interesa a toda entidad, recuperar su capital, muy aparte de los intereses.

Además, el nivel de otorgamiento de créditos, es medio en 65 %; bajo en 22 % y alto en 13 % debido a que, los colaboradores corroboran que el cliente no cuente con los requisitos indispensables para otorgarle un crédito, la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, no cuenta con un sistema eficiente que permita conocer el historial crediticio de cada cliente, asimismo, se refleja deficiencias al momentos de otorgar los créditos a aquellos clientes que no reúnen los requisitos necesarios para poder acceder a este crédito.

Dicho resultado coinciden con Rocca (2018), quien refiere que después de haber analizado la información recopilada referente a los criterios más utilizados por los analistas de riesgos al momento de otorgar los créditos, se determinó que la gran mayoría considera el sector económico de que se encuentra el potencial cliente, sus características personales y valores como la integridad, la calificación personal o empresarial, entre otros elementos que son determinantes al momento de decidir la aprobación o el monto del crédito a otorgar. En cuanto Flores y Llantoy (2018), indican que los préstamos de tipo bancario son los más beneficiosos para las pymes, debido a que representan la disponibilidad de capital para realizar las inversiones en la compra de activos que permitan mejorar y expandir las actividades productivas, al mismo tiempo es necesario tener en consideración los riesgos que implica el apalancamiento financiero, por lo tanto, se debe realizar una planificación estratégica eficiente que posibiliten la obtención de los resultados esperados; se determinó además que, a pesar de la importancia de los créditos bancarios para las pymes estas presentan limitaciones o restricciones para acceder a ellos debida que cuenta con un patrimonio limitado o pequeño respecto a las grandes empresas

Existe relación positiva y significativa entre las **políticas de evaluación** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de

Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,918 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), , en ese mismo contexto Diaz (2019), indica que Pearson, arrojó un valor de 0.983 se considera como de nivel significativo, por lo que estableció el mejoramiento de las estrategias, sistemas y procedimientos para el análisis de los riesgos crediticios por parte de los clientes, representa una buena oportunidad para la reducción de la morosidad en la empresa debido a que ayuda a determinar los diferentes factores que pueden influir en el retraso del pago de cuotas estipuladas.

**Existe relación positiva y significativa entre las políticas de crédito** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,926 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), , bajo la misma línea Gallegos (2020), refiere que, considerando que el T observado (5,472) fue mayor al T probabilístico (1,655) se procedió a realizar el rechazo de la afirmación planteada en la hipótesis nula, el cual dio como resultado la aceptación del planteamiento la hipótesis alterna en base al 95% de confianza, por lo cual se determinó que las variables materia de investigación, se encuentran relacionados de una forma positiva, es decir, el historial crediticio es un elemento indispensable para el otorgamiento de créditos a las personas o empresas.

**Existe relación positiva y significativa entre la supervisión** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,937 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), , en ese mismo contexto Lozano (2021), hace mención que, el resultado del procesamiento estadístico

logró establecer entre las variables investigadas en la referida empresa, el cual mediante se obtuvo un valor de 0.905 el cual ayudó a determinar a qué, la colocación de los créditos por parte de los colaboradores, representa un indicador para determinar su productividad, el mismo que a su vez fue respaldado por el 82% de acreditación dentro de un nivel bueno.

Asimismo, existe relación positiva entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos, Banca Comercial, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,918 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), , dicho resultado coinciden con Vilca y Torres (2021), hace mención que, después de haber realizado el análisis de correlación Rho Spearman, se ha podido determinar que ambas variables poseen una relación positiva en un nivel moderado, siendo esto respaldado por un valor de 0.467 y un p-valor igual a 0.000, razón por la, ante gestión de riesgos crediticios, la empresa generará una disminución respecto al índice de morosidad.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 94.67 % de la calificación crediticia influye en el otorgamiento de créditos.
- 6.2.** El nivel de calificación crediticia, es medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %. Porque la entidad no cumple con las políticas de supervisión, la auditoría interna no realiza el control de los procesos
- 6.3.** El nivel de otorgamiento de créditos, es medio en 65 %, bajo en 22 % y alto en 13 % porque los colaboradores corroboran que el cliente no cuente con los requisitos indispensables para otorgarle un crédito.
- 6.4.** Existe relación positiva y significativa entre las **políticas de evaluación** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,918 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).
- 6.5.** Existe relación positiva y significativa entre las **políticas de crédito** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,926 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).
- 6.6.** Existe relación positiva y significativa entre **la supervisión** y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,937 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** El jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, establecer criterios de calificación crediticia antes de otorgar créditos personales y de capital de trabajo a los usuarios para valorar los datos del solicitante (información crediticia) y medir su capacidad de pago para cumplir con las obligaciones contraídas.
  
- 7.2.** Al jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, realizar una evaluación imparcial a todos los usuarios antes de otorgar un crédito, independientemente que estos sean clientes antiguos o nuevos de manera que se tenga un mejor control sobre la información crediticia de cada usuario.
  
- 7.3.** Al jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, realizar una evaluación meticulosa sobre la información disponible de cada cliente con el propósito de reducir notoriamente la probabilidad de incumplimiento de pago, de igual manera, realizar un seguimiento oportuno sobre el crédito que le ha sido otorgado.
  
- 7.4.** Al jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, estandarizar los procesos de evaluación crediticia y valorar los resultados que se derivan de dicha evaluación para decidir si aprobar o no un crédito.
  
- 7.5.** Al jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, realizar capacitaciones continuas al personal de manera que esté se encuentra familiarizado con las políticas de crédito que se han implementado en la institución y se garantice una mayor colocación de créditos.
  
- 7.6.** Al jefe de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, supervisar que los créditos que han sido otorgados por el personal cumplan satisfactoriamente con los requisitos solicitados con el propósito de tener un mejor control, minimizar el índice de morosidad y eficiente los procesos de otorgamiento de crédito.

## REFERENCIAS

- Abreu, P. y Ayres, F. (2019), *Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques*. (Artículo científico). Emerald insight, São Paulo, SP, Brazil. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAUSP-03-2018-0003/full/pdf?title=estimating-credit-and-profit-scoring-of-a-brazilian-credit-union-with-logistic-regression-and-machine-learning-techniques>
- Alvarez, K. (2015), *Desarrollo de una metodología de calificación de riesgo crediticio de los gobiernos autónomos descentralizados municipales del Ecuador*. (Tesis de doctorado), Universidad Andina Simón Bolívar, Bolivia. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4627/1/T1684-MFGR-Alvarez-Desarrollo.pdf>
- Aranguiz, A. (2018), *Credit risk analysis, credit scoring model proposal* (Artículo científico). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2018), *Credit risk analysis, credit scoring model proposal*. (Artículo científico). Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Arguezo, E. (2018), *Fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de créditos a las mypes, en el banco continental – oficina Huánuco – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hemilio Valdizan, Huánuco, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5060/P-CA00038A71.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2006), *El proyecto de investigación 6a Edición*. Productividad académica de egresados de Doctorados en Educación de universidades venezolanas. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Ascino, D. (2017), *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú*. Universidad Nacional de Piura, Perú.

<https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú. (2018), *Glosario de Términos Económicos*. <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/b.html>

Barajas, S. y Hunt, P. (2018), *Las finanzas como instrumento de gestión de las pymes*. Libros de Cabecera SL, España.

Bedoya, J. (2017), *Credit Cycles, Global Liquidity and Monetary Regimes: An Approach for Latin America*. (Artículo científico). Desarrollo y Sociedad. <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a08.pdf>

Botta, T. y Ribeiro, M. (2019), *Effects of credit rating changes on capital structure of Latin American firms*. *Revista de Contabilidade de organizações*. (Artículo científico). Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2352/235260267007/235260267007.pdf>

Cancino, S. y Cancino, G. (2020), *Credit decision-making and information requirements*. (Artículo científico), Grupo Investigación Biotecnología Vegetal. [https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2140](https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2140)

Castro, C. (2016). *Confidence sets for asset correlations in portfolio credit risk*. (Artículo científico). Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/5095/509555094002.pdf>

Chavarín, R. (2015), *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. (Artículo científico). Universidad de Guadalajara, México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>

De Almeida, M. y Ramos, A. (2019), *Expectations and Performance in The Brazilian Northeast Credit Union*. (Artículo científico). Gestão e Regionalidade, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Brasil. <https://www.redalyc.org/journal/1334/133461134003/133461134003.pdf>

- Díaz, C. y Valle, Y. (2017), *Financial risk in credits to the consumption of the venezuelan banking system 2008-2015*. (Artículo científico). Científica Electrónica de Ciencias Humanas. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Diaz, J. (2019), *Riesgo crediticio y rentabilidad en la empresa Sorsa Motors S.R.L, distrito de Tarapoto, 2019* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52353/D%3adaz\\_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52353/D%3adaz_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Do Prado, J. y De Melo, F. (2019). *Analysis of credit risk faced by public companies in Brazil: an approach based on discriminant analysis, logistic regression and artificial neural networks*. *Estudios Gerenciales*. (Artículo científico). Universidad Icesi, Brasil. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21262744002/21262744002.pdf>
- Droblyazko, S., Bondarevska, O., Klymenko, D., Pletenetska, S. y Pylypenko, O. (2019). *Model for Forming of Optimal Credit Portfolio of Commercial Bank*. (Artículo científico), *Journal of Management Information & Decision Sciences*. <https://www.abacademies.org/articles/model-for-forming-of-optimal-credit-portfolio-of-commercial-bank.pdf>
- Escoto, R. (2018), *Banca comercial*. Costa Rica: Editorial EUNED. [https://books.google.co.ve/books?id=oDIBV4vO54IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=oDIBV4vO54IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Esposito, E. (2014), *Economic Circularities and Second-Order Observation: The Reality of Ratings*. (Artículo científico). Facultad de Ciencias Sociales Santiago de Chile, Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/3112/311230425002.pdf>
- Flores, F. y Llantoy, M. (2018), *Bank loan: opportunities vs risks* (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Perú. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1257>
- Gallejos, S. (2020), *Otorgamiento de créditos Mibanco agencia el Dorado y su efecto en el mejoramiento de la cadena de valor de los productores de*

- cacao del Distrito de Tabalosos, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53686/Gallagos\\_MSM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53686/Gallagos_MSM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gálvez, C. y Pinilla, K. (2015), *Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación (1ra Edición)*, Editorial Bio Bio. Chillán, Chile.
- García, N. (2016), *Análisis y control del riesgo crediticio derivado de las garantías otorgadas por Fira mediante un credit default Swap, 2010-2014*. (Tesis de maestría), Instituto Politécnico Nacional. México.  
<https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/21343?show=full>
- Gavila, S, y Maldonado, M. (2018), *El sistema interno de evaluación del crédito del Banco de España* (Artículo científico). Revista de estabilidad financiera, España.  
[https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13548/1/Evaluacion\\_credito\\_Bde.pdf](https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13548/1/Evaluacion_credito_Bde.pdf)
- Gitman, L., y Zutter, C. (2016), *Principios de Administración Financiera (14 ed.)*. Pearson, México.  
[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)
- Gonzales, A. (2017), *Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016*. LIMA. (Tesis de maestría), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/90/archivote-sis%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, J. y Gomes, R. (2014), *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. (Artículo científico). Universidad de Zaragoza, España.  
[http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014), *Metodología de la investigación, sexta edición*. McGrawHill. México.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Krichene, A. (2017), *Using a naive Bayesian classifier methodology for loan risk assessment*. (Artículo científico), Department of Accounting, IHEC Carthage, Tunis, Tunisia.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v22n42/a02v22n42.pdf>

León, J., y Alvarado, C. (2016), *Mexico: Price Stability and the Limitations of the Bank Credit Channel*. (Artículo científico), Universidad Autónoma Metropolitana, México.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v46n181/v46n181a4.pdf>

Lozano, L. (2021), *Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano\\_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mayorga, M., Mora, V. y Vega, V. (2021), *Risks in placing credits. Case study: coac textil "14 de marzo"*. (Artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3953374](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3953374)

Morales, J. A. y Morales, A. (2014), *Crédito y Cobranza*. Grupo editorial Patria.  
<https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ>

Ochoa, G. y Saldivar, R. (2014), *Administración Financiera Correlacionada con las NIF*, D.F. McGraw-Hill, México.

Palacín, M., Canto, F. y Di Pietro, F. (2019), *Trade credit versus bank credit: a simultaneous analysis in European SMEs*. (Artículo científico), Small Business Economics. <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0101-x>

Paredes, E. (2019), *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Federico Villareal, Perú.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%2>

OPAREDES%20ELIZABETH%20-  
%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, E. y Peña, A. (2020), *Credit risk rating in agricultural producers in Paraguay, 2018*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Asunción, San Lorenzo, Paraguay. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/38/38>

Prado, J. (2016), *Manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Tecnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7965/1/02%20ICA%201418%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Prado, J. (2016), *Manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Tecnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7965/1/02%20ICA%201418%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Ramalho, P. y Ribeiro, S. (2017), *Performance of microcredit banks: the offering process in the credit agent's perspective*. (Artículo científico). Universidade Estadual de Maringá Maringá, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/3073/307350907001.pdf>

Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M. y Chapoñan, E. (2021), *Credit risk management to deal with bank delay*. (Artículo científico), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, Perú. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873/2430>

Rocca, E. (2018), *Determinants of credit supply to Micro, Small and Medium enterprises by financial institutions* (Artículo científico). Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>

- Rodríguez, E., Marcelo, A., Blanco, R., Mayordomo, S., Arrizabalaga, F. y Stupariu, P. (2020), *Retos asociados al uso de las calificaciones crediticias de las agencias en el contexto de la crisis del covid-19*. (Artículo científico). estabilidad financiera, España. [https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14223/1/Calificaciones\\_crediticias.pdf](https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14223/1/Calificaciones_crediticias.pdf)
- Rodríguez, F. (2017), *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*. Editorial IMCP, México. [https://books.google.com.pe/books?id=erRJDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=cr%C3%A9ditos+y+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjImr\\_867nsAhVnHrkGHQqDBQcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=erRJDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=cr%C3%A9ditos+y+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjImr_867nsAhVnHrkGHQqDBQcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas&f=false)
- Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2010), *Fundamentos de Finanzas Corporativas. (9na edición)*. McGrawhill Editores, S.A.Desarrollo Santa Fe, México
- Rubio, P. (2014), *Manual de Análisis Financiero. Edición Electrónica gratuita*. España.
- Salgado, C. (2018). *Microcredit and Gender: Are There Differences in the Credit Conditions?* (Artículo científico). Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Brasil. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/841/84156205005/84156205005.pdf>
- Valizadeh, E., Kashani, N., y Rezaei, G. (2019). *Learning about the role of market capital in improving the credit system of banks for knowledge of production and employment*. (Artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/671/753>
- Vásquez, Z. (2017), *Gestión de otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de la empresa Tableros San Martín E.I.R.L, Tarapoto 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30556/vasquez\\_dz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30556/vasquez_dz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilca, C. y Torres, J. (2021), *Credit risk management and delinquency rate in collaborators of a financial institution in the department of Puno*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1632/1915](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632/1915)

Wilson, A. (2018), *Dominando El Crédito*. (2° ed.). United States of America: Babelcube Inc. Recuperado de: <https://n9.cl/s073>

Yépez, Y. (2018), *Credit risk management and its influence on the level of delinquency of the financial company Credinka S.A. - Agencia Quillabamba - Period 2015*. (Artículo científico). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94/91>

Zaslavska, O., Potyshniak, O., Poliakova, Y., Prokhorchuk, S., & Nezdoimynoha, O. (2020). *Synchronization of Credit Risks of Commercial Banks*. (Artículo científico), *Journal of Management Information and Decision Sciences*. <https://www.abacademies.org/articles/SYNCHRONIZATION%20OF%20CREDIT%20RISKS%20OF%20COMMERCIAL%20BANKS-1532-5806-23-2-178.pdf>

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

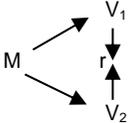
| Variables                       | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones             | Indicadores  | Ítem  | Escala de medición |
|---------------------------------|--|--|-------------------------|--|---|--------------------|
| <b>Calificación crediticia</b>  | Ross, et al. (2010), La administración efectiva del crédito es muy importante porque una cantidad excesiva de crédito es costosa en términos de la inversión en cuentas por cobrar y su mantenimiento, mientras que una cantidad demasiado pequeña de crédito podría generar que se pierdan ventas lucrativas. | La variable se medirá mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones | Políticas de Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos del cliente</li> <li>- Calificación financiera</li> <li>- Tipos de garantías</li> <li>- Régimen tributario</li> <li>- Condición de contribuyentes</li> </ul> | <p><b>Ítem 1</b></p> <p><b>Ítem 2</b></p> <p><b>Ítem 3</b></p> <p><b>Ítem 4</b></p> <p><b>Ítem 5 y 6</b></p>  | Ordinal            |
|                                 |  |  | Políticas de Crédito    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea de crédito</li> <li>- Sobregiros</li> <li>- Modificación de crédito</li> <li>- Suspensión de crédito</li> <li>- Reducción de crédito</li> </ul>                   | <p><b>Ítem 7</b></p> <p><b>Ítem 8</b></p> <p><b>Ítem 9</b></p> <p><b>Ítem 10</b></p> <p><b>Ítem 11</b></p>    |                    |
|                                 |  |  | Supervisión             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía</li> <li>- Clases de Riesgo</li> <li>- Auditoría</li> <li>- Políticas de supervisión</li> <li>- Veracidad</li> </ul>  | <p><b>Ítem 12</b></p> <p><b>Ítem 13</b></p> <p><b>Ítem 14</b></p> <p><b>Ítem 15</b></p> <p><b>Ítem 16</b></p> |                    |
| <b>Otorgamiento de Créditos</b> | Está referida a la acción de administrar de manera pertinente la autorización para la entrega de los créditos, considerando las metas y objetivos que deben ser cumplidas hasta que se   | La variable se medirá mediante un cuestionario y en base a sus dimensiones | Concesión de crédito    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos completos</li> <li>- Montos</li> <li>- Historial crediticio</li> </ul>   | <p><b>Ítem 1 y 2</b></p> <p><b>Ítem 3</b></p> <p><b>Ítem 4 y 5</b></p>  | Ordinal            |
|                                 |  |  | Objetivos               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> </ul>   | <p><b>Ítem 6</b></p> <p><b>Ítem 7</b></p>   |                    |

|  |  |  |                  |   |  |  |
|--|--|--|------------------|---|--|--|
|  | establezcan pautas básicas que deben ser aplicadas al momento de evaluar el otorgamiento o rechazo de la operación crediticia, tomando como base las 5 "c" para analizar los mecanismos relevantes relacionados a la capacidad crediticia del cliente (Rodríguez, 2017). |  | Criterios        | - Sobreendeudamiento crediticio<br>- Inexperiencia crediticia<br>- Investigación de referencias | <b>Ítem 8</b><br><b>Ítem 9 y 10</b><br><b>Ítem 11</b>                |  |
|  |  |  | 5 "C" de crédito | - Carácter<br>- Capacidad<br>- Capital<br>- Colateral   | <b>Ítem 12</b><br><b>Ítem 13</b><br><b>Ítem 14</b><br><b>ítem 15</b> |  |

## Matriz de consistencia

### Título: Calificación crediticia y otorgamiento de Créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, 2021

| Formulación del problema  | Objetivos  | Hipótesis   | Técnica e Instrumentos   |
|---|--|---|--|
| <p><b>problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> <p><b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> <p><b>P3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> <p><b>P4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> <p><b>P5:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021?</p> | <p><b>objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Analizar el nivel de la calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>O2:</b> Identificar el nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>O3:</b> Establecer la relación que existe entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>O4:</b> Describir la relación que existe entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>O5:</b> Determinar la relación que existe entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación positiva y significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de calificación crediticia en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, es alto.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021, es alto.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación positiva y significativa entre las políticas de evaluación y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación positiva y significativa entre las políticas de crédito y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> <p><b>H5:</b> Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín, 2021.</p> | <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> |
| <b>Diseño de investigación</b>  | <b>Población y muestra</b>   | <b>Variables y dimensiones</b>  |  |

| <p><b>Diseño de investigación.</b> no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde:<br/> M = Muestra<br/> V1= calificación crediticia<br/> V2= Otorgamiento de créditos<br/> r = Relación entre variables</p> | <p><b>Población:</b><br/> 45 analistas de créditos empresariales y personales</p> <p><b>Muestra:</b><br/> La muestra será igual que la población.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Calificación crediticia</td> <td>Políticas de Evaluación</td> </tr> <tr> <td>Políticas de Crédito</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Otorgamiento de créditos</td> <td>Concesión de crédito</td> </tr> <tr> <td>Objetivos</td> </tr> <tr> <td>Criterios</td> </tr> <tr> <td>5 "C" de crédito</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Calificación crediticia | Políticas de Evaluación | Políticas de Crédito | Supervisión | Otorgamiento de créditos | Concesión de crédito | Objetivos | Criterios | 5 "C" de crédito |  |
|---|---|--|-----------|-------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|-------------|--------------------------|----------------------|-----------|-----------|------------------|--|
| Variables   | Dimensiones   |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
| Calificación crediticia   | Políticas de Evaluación   |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
|   | Políticas de Crédito  |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
|   | Supervisión   |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
| Otorgamiento de créditos  | Concesión de crédito  |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
|   | Objetivos   |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
|   | Criterios   |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |
|   | 5 "C" de crédito  |  |           |             |                         |                         |                      |             |                          |                      |           |           |                  |  |

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Calificación crediticia

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucción:** Los resultados son anónimos y reservados, la información es sólo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

| ESCALA DE MEDICIÓN |                |             |                  |             |
|--------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| (1) Nunca          | (2) Casi nunca | (3) A veces | (4) Casi siempre | (5) Siempre |

| N°                             | ÍTEMS  | Escala de medición |   |   |   |   |
|--------------------------------|--|--------------------|---|---|---|---|
|                                |  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Políticas de Evaluación</b> |  |                    |   |   |   |   |
| 1                              | Existe manual donde se describen las funciones para evaluar al cliente en el otorgamiento del crédito. |                    |   |   |   |   |
| 2                              | Se realiza la clasificación en la central de riesgo del cliente, para conceder los créditos.           |                    |   |   |   |   |
| 3                              | Se procede a registrar todas las garantías emitidas.   |                    |   |   |   |   |
| 4                              | Según el régimen tributario se otorga la línea de crédito.   |                    |   |   |   |   |
| 5                              | Se analiza al cliente en aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera.                 |                    |   |   |   |   |
| 6                              | Se clasifica a los clientes por su condición de contribuyente  |                    |   |   |   |   |
| <b>Políticas de Crédito</b>    |  |                    |   |   |   |   |
| 7                              | La entidad cuenta con autonomía para otorgar línea de crédito  |                    |   |   |   |   |

|                    |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8                  | Existen muchos requisitos para otorgar línea de crédito y no exista sobregiros                                   |  |  |  |  |  |
| 9                  | Para mantener liquidez se acortan los plazos otorgados a la modificación de los créditos                         |  |  |  |  |  |
| 10                 | Se establecen controles adecuados para la evaluación del crédito y eviten la suspensión                          |  |  |  |  |  |
| 11                 | Se reducen las líneas de crédito, a los clientes que incurrir en protestos de forma continua en cada trimestre.  |  |  |  |  |  |
| <b>Supervisión</b> |  |  |  |  |  |  |
| 12                 | Existe independencia de los departamentos que son evaluados.   |  |  |  |  |  |
| 13                 | La supervisión establece programas de trabajo basados en los riesgos   |  |  |  |  |  |
| 14                 | La auditoría interna realiza el control de los procesos de otorgamiento de crédito.                              |  |  |  |  |  |
| 15                 | El personal de la entidad cumple con las políticas de supervisión establecidas para el otorgamiento del crédito. |  |  |  |  |  |
| 16                 | El personal de la entidad verifica la veracidad de los documentos de la inscripción del cliente.                 |  |  |  |  |  |

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario: Otorgamiento de Créditos**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucción:** Los resultados son anónimos y reservados, la información es sólo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

| ESCALA DE MEDICIÓN |                |             |                  |              |
|--------------------|----------------|-------------|------------------|--------------|
| (6) Nunca          | (7) Casi nunca | (8) A veces | (9) Casi siempre | (10) Siempre |

| N<br>°                      | ÍTEMS   | Escala de medición |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|--------------------|---|---|---|---|
|                             |   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Concesión de crédito</b> |   |                    |   |   |   |   |
| 1                           | Los solicitantes de créditos cuentan con todos los requisitos para acceder a este en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba.         |                    |   |   |   |   |
| 2                           | Los colaboradores corroboran que el cliente cuente con los requisitos indispensables para otorgar un crédito.                                 |                    |   |   |   |   |
| 3                           | Los montos de los préstamos aprobados concuerdan con la capacidad de pago de cada cliente en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba. |                    |   |   |   |   |
| 4                           | La Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, cuenta con un sistema eficiente que permite conocer el historial crediticio de cada cliente. |                    |   |   |   |   |
| 5                           | Se evalúa la capacidad de pago de cada cliente por medio del historial de cada cliente en la Banca Comercial de la Provincia                  |                    |   |   |   |   |

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                         | de Moyobamba.  |  |  |  |  |  |
| <b>Objetivos</b>        |  |  |  |  |  |  |
| 6                       | Los colaboradores de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba tienen conocimiento de la Misión de la organización.  |  |  |  |  |  |
| 7                       | Los colaboradores de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba realizan sus funciones con proyección a la visión de la institución.  |  |  |  |  |  |
| <b>Criterios</b>        |  |  |  |  |  |  |
| 8                       | La Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, cuenta con clientes que tienen sobreendeudamiento crediticio.   |  |  |  |  |  |
| 9                       | La Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, otorga créditos altos a clientes que no cuentan con experiencia crediticia.   |  |  |  |  |  |
| 10                      | La experiencia crediticia es un requisito fundamental para la aprobación de los préstamos a los diversos clientes  |  |  |  |  |  |
| 11                      | En la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, se investiga la información crediticia con otras entidades financieras para poder aprobar un préstamo a un cliente.  |  |  |  |  |  |
| <b>5 “C” de crédito</b> |  |  |  |  |  |  |
| 12                      | Los clientes cumplen oportunamente con el pago y carácter de las cuotas de crédito   |  |  |  |  |  |
| 13                      | Los clientes cuentan con capacidad monetaria suficiente para el pago de sus deudas   |  |  |  |  |  |
| 14                      | Los asesores de créditos de la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, verifican el domicilio o negocio para aprobar el crédito y dar cuenta de que el cliente tiene el capital de poner cumplir con lo solicitado |  |  |  |  |  |

|          |   |  |  |  |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>1</b> | La Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba, solicita garantías al cliente para el pago de los préstamos. |  |  |  |  |  |  |
| <b>5</b> |   |  |  |  |  |  |  |

## Validez de instrumento



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Karl Whittembury García  
 Institución donde labora : UCV – Filial Moyobamba  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calificación crediticia  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernando Tuanama Tananta

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calificación crediticia   |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calificación crediticia   |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calificación crediticia   |   |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_ Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, \_\_06\_\_ de \_\_junio\_\_ de 2022

.....  
 Econ. Dr. Karl Whittembury García  
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CERSM 187

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Karl Whittembury García  
 Institución donde labora : UCV – Filial Moyobamba  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : cuestionario de otorgamiento de Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernando Tuanama Tananta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: otorgamiento de Créditos  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: otorgamiento de Créditos  |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: otorgamiento de Créditos  |   |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_ Instrumento coherente y apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Econ. Dr. Karl Whittembury Garcia  
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CERGAM-107



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Angeley Coral Flores.  
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Lamas".  
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calificación crediticia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Fernando Tuanama Tananta.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calificación crediticia</b> .  |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>calificación crediticia</b> .  |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calificación crediticia</b> .  |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera, según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 08 de junio de 2022.

  
 Lic. Angeley Coral Flores

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Angeley Coral Flores.  
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Lamas".  
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de otorgamiento de créditos.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Fernando Tuanama Tananta.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>otorgamiento de créditos.</b>  |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>otorgamiento de créditos.</b>  |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>otorgamiento de créditos.</b>  |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>49</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se considera, según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 08 de junio de 2022.



  
 Lic. Angeley Coral Flores

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Trujillo Vargas Danny Marhd  
 Institución donde labora : D&M Consultoría Y Asesoría E.I.R.L  
 Especialidad : Maestro en Administración De Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Para Evaluar Calificación Crediticia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Fernando Tuanama Tananta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |    |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calificación crediticia   |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calificación crediticia   |   |   |   | X |    |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calificación crediticia   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | X |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X |    |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 45 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es aplicable**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5**

Tarapoto, 07 de junio de 2022



M.B.A. Danny Marhd Trujillo Vargas  
 Matricula N° 02 - 7415

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Trujillo Vargas Danny Marhd  
 Institución donde labora : D&M Consultoría Y Asesoría E.I.R.L  
 Especialidad : Maestro en Administración De Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Para Evaluar Otorgamiento De Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Fernando Tuanama Tananta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: otorgamiento de Créditos  |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: otorgamiento de Créditos  |   |   |   | X |    |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: otorgamiento de Créditos  |   |   |   | X |    |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | X |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es aplicable**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6**

Tarapoto, 07 de junio de 2022



M.B.A. Danny Marhd Trujillo Varg.  
 Matrícula N° 02 - 7415

# AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Nombre de la organización:                          | RUC: 20100047218        |
| BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP                       |                         |
| Nombre del Titular o Representante legal:           |                         |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Francis Lazo Vasquez</i> | DNI:<br><i>01148718</i> |

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial - Moyobamba, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de Negocios                   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>TUANAMA TANANTA FERNANDO                                     | DNI:<br>01123320 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba Julio 2022

Firma:   
Francis Lazo V.  
Gerente de Agencia  
MAT 222392  
División de Canales  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Moyobamba, de julio de 2022

**CARTA N° 001-2022**

Señor:

FRANCOIS LAZO VASQUEZ  
Gerente de Agencia Moyobamba, BCP  
Presente

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

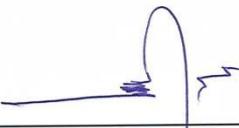
Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy Fernando Tuanama Tananta, identificada con DNI 01123320 y con domicilio en el Jirón Dorado s/n, Moyobamba, estudiante del III ciclo, del programa de estudio de Maestría en ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: “Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial – Moyobamba, 2022”, bajo el asesoramiento de la Dr. Gustavo Ramírez García. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación** en la institución que usted dirige, también **solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Conocedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Fernando Tuanama Tananta  
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto  
DNI. n.°01123320

**Ajunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).**

  
Francois Lazo V.  
Gerente de Agencia  
DNI 011487181 / MDT 222392  
División de Canales de Atención

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la organización:                     | RUC: 20382036655 |
| BANCO CONTINENTAL BBVA                         |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:      |                  |
| Nombres y Apellidos:<br>Luis Guimaraes Artieda | DNI:<br>01071910 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial - Moyobamba, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de Negocios                   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>TUANAMA TANANTA FERNANDO                                     | DNI:<br>01123320 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba Julio 2022

Firma:   
Luis Guimaraes Artieda  
(Titular o Representante legal de la Institución)

Oficina Moyobamba

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Moyobamba, de julio de 2022

CARTA N° 002-2022

Señor:

Luis Alberto Guimaraes Artieda  
Gerente de Agencia Moyobamba, BBVA

Presente

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy Fernando Tuanama Tananta, identificada con DNI 01123320 y con domicilio en el Jirón Dorado s/n, Moyobamba, estudiante del III ciclo, del programa de estudio de Maestría en ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial – Moyobamba, 2022", bajo el asesoramiento de la Dr. Gustavo Ramírez García. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación** en la institución que usted dirige, también **solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Concedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,

  
Fernando Tuanama Tananta  
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto  
DNI. n.°01123320

Ajunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

  
Luis Guimaraes Artieda  
Gerente  
Oficina Moyobamba

11/07/22  
Hema .y.p

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Nombre de la organización:                               | RUC: 20131370301        |
| BANCO INTERBANK  |                         |
| Nombre del Titular o Representante legal:                |                         |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Kevin Arnold Rios Sánchez</i> | DNI:<br><i>71884488</i> |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial - Moyobamba, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de Negocios                   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>TUANAMA TANANTA FERNANDO                                     | DNI:<br>01123320 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba

Julio 2022

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

  
KEVIN ARNOLD RIOS SANCHEZ  
GERENTE ASISTENTE

*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|  |                   |
|--|-------------------|
| Nombre de la organización:                       | RUC: 20100043140. |
| BANCO SCOTIABANK"                                |                   |
| Nombre del Titular o Representante legal:        |                   |
| Nombres y Apellidos:<br>JUAN JOSE ESPARRAGA CARO | DNI:<br>00833116  |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial - Moyobamba, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de Negocios                   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>TUANAMA TANANTA FERNANDO                                     | DNI:<br>01123320 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba Julio 2022

Firma:



JUAN JOSE ESPARRAGA CARO  
Funcionario de Negocios

*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Nombre de la organización:                          | RUC: 20100043140.       |
| BANCO SCOTIABANK"                                   |                         |
| Nombre del Titular o Representante legal:           |                         |
| Nombres y Apellidos:<br><i>Flor Carranza Ovilla</i> | DNI:<br><i>42643642</i> |

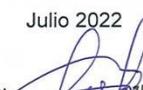
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial - Moyobamba, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de Negocios                   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>TUANAMA TANANTA FERNANDO                                     | DNI:<br>01123320 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba Julio 2022

Firma:   
**FLOR DE JESUS CARRANZA DAVILA**  
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Base de datos

### V1: Calificación crediticia

| Nº | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | TOTAL |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 6  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 28    |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 63    |
| 8  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 42    |
| 9  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 61    |
| 10 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 70    |
| 11 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 67    |
| 12 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 45    |
| 13 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 39    |
| 14 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 15 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 27    |
| 16 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 17 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 18 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 19 | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 20 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 21 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 22 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 23 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 24 | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 25 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 26 | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 28    |
| 27 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 63    |
| 28 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 42    |
| 29 | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 61    |
| 30 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 70    |
| 31 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 67    |
| 32 | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 45    |
| 33 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 39    |
| 34 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 35 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 27    |
| 36 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 37 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 38 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>39</b> | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | <b>26</b> |
| <b>40</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>54</b> |
| <b>41</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>41</b> |
| <b>42</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>55</b> |
| <b>43</b> | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>19</b> |
| <b>44</b> | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | <b>26</b> |
| <b>45</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>54</b> |

## V2: Otorgamiento de créditos

| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | pr13 | pr14 | pr15 | TOTAL |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 40    |
| 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 50    |
| 3  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 16    |
| 4  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 25    |
| 5  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 51    |
| 6  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 26    |
| 7  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 60    |
| 8  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 39    |
| 9  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 63    |
| 10 | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 69    |
| 11 | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 61    |
| 12 | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4    | 4    | 3    | 2    | 2    | 4    | 42    |
| 13 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 36    |
| 14 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 53    |
| 15 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 26    |
| 16 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 40    |
| 17 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 50    |
| 18 | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 16    |
| 19 | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 25    |
| 20 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 51    |
| 21 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 40    |
| 22 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 50    |
| 23 | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 16    |
| 24 | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 25    |
| 25 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 51    |
| 26 | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 26    |
| 27 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 60    |
| 28 | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 39    |
| 29 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 63    |
| 30 | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 69    |
| 31 | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 61    |
| 32 | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4    | 4    | 3    | 2    | 2    | 4    | 42    |
| 33 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 36    |
| 34 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 53    |
| 35 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 26    |
| 36 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 40    |
| 37 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 50    |
| 38 | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 16    |
| 39 | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 25    |
| 40 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 51    |
| 41 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 40    |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>42</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>50</b> |
| <b>43</b> | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>16</b> |
| <b>44</b> | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | <b>25</b> |
| <b>45</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>51</b> |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial, Moyobamba - 2022", cuyo autor es TUANAMA TANANTA FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 11 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| RAMIREZ GARCIA GUSTAVO<br><b>DNI:</b> 01109463<br><b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088 | Firmado digitalmente por:<br>RRAMIREZGA24 el 11-<br>08-2022 18:14:03 |

Código documento Trilce: TRI - 0334516