



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación crediticia y su incidencia en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Bach. Alves Sánchez, Yajayra (ORCID: 0000-0001-9553-4651)

Bach. Saldaña Castillo, Jorge Aldo (ORCID: 0000-0001-6442-4636)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mi madre Dolly Sánchez Ríos, que con esfuerzo y dedicación me ayudó a trazar el camino para llegar hasta el día de hoy.

A mi hermana Neyla J. Alves Sánchez, que con su ímpetu me inspira.

Yajayra

A mi madre María Victoria Castillo Agurto Q.E.P.D.  
Y a mi padre José Saldaña Dávila.

Jorge Aldo

## **Agradecimiento**

A la Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa, por su orientación, ejemplo y tiempo dedicado a la revisión de la tesis. A las autoridades de la Universidad César Vallejo.

Aldo y Yajayra.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	41
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.....	16
<i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	16
Tabla 2.....	16
<i>Alpha de Cronbach</i> .....	16
Tabla 3.....	17
<i>Prueba de normalidad</i> .....	17
TABLA 4. <i>Prueba estadística Rho de Spearman</i> .....	18
TABLA 5. <i>Prueba hipótesis específica 1</i> .....	19
TABLA 6. <i>Prueba hipótesis específica 2</i> .....	19
TABLA 7. <i>Prueba hipótesis específica 3</i> .....	20
TABLA 8. ....	20
<i>Resultado de la pregunta n° 01 del cuestionario.</i> .....	20
TABLA 9. ....	21
<i>Resultado de la pregunta n° 02 del cuestionario</i> .....	21
TABLA 10. ....	22
<i>Resultado de la pregunta n° 03 del cuestionario</i> .....	22
TABLA 11. ....	23
<i>Resultado de la pregunta n° 04 del cuestionario</i> .....	23
TABLA 12. ....	24
<i>Resultado de la pregunta n° 05 del cuestionario:</i> .....	24
TABLA 13. ....	25
<i>Resultado de pregunta n° 06 del cuestionario:</i> .....	25
TABLA 14. ....	26
<i>Resultado de pregunta n° 07 del cuestionario:</i> .....	26
TABLA 15. ....	27
<i>Resultado de pregunta n° 08 del cuestionario:</i> .....	27
TABLA 16. ....	28
<i>Resultado de pregunta n° 09 del cuestionario:</i> .....	28
TABLA 17. ....	29
<i>Resultado de pregunta n° 10 del cuestionario:</i> .....	29
TABLA 18. ....	30
<i>Resultado de pregunta n° 11 del cuestionario:</i> .....	30
TABLA 19. ....	31

Resultado de pregunta n° 12 del cuestionario:.....	31
TABLA 20.....	32
<i>Resultado de pregunta n° 13 del cuestionario:.....</i>	<i>32</i>
TABLA 21.....	33
<i>Resultado de pregunta n° 14 del cuestionario:.....</i>	<i>33</i>
TABLA 22.....	34
<i>Resultado de la pregunta n° 15 del cuestionario:.....</i>	<i>34</i>
TABLA 23.....	35
<i>Resultado de la pregunta n° 16 del cuestionario:.....</i>	<i>35</i>
TABLA 24.....	36
<i>Resultado de la pregunta n° 17 del cuestionario:.....</i>	<i>36</i>
TABLA 25.....	37
<i>Resultado de la pregunta n° 18 del cuestionario:.....</i>	<i>37</i>
TABLA 26.....	38
<i>Resultado de la pregunta n° 19 del cuestionario:.....</i>	<i>38</i>
TABLA 27.....	39
Resultado de la pregunta n° 20 del cuestionario:.....	39

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. ....	21
<i>Cree usted, que es necesario el uso de centrales de riesgo para la calificación crediticia de los clientes en la microfinanciera. ....</i>	21
FIGURA 2. ....	22
<i>Usted considera, que el seguimiento crediticio reduce riesgos futuros en la recuperación de créditos. ....</i>	22
FIGURA 3. ....	23
<i>Considera usted, que la visita domiciliaria es fundamental como estrategia de una calificación crediticia. ....</i>	23
FIGURA 4. ....	24
<i>Cree usted relevante solicitar documentos o títulos para corroborar el domicilio del cliente. ....</i>	24
FIGURA 5. ....	25
<i>Considera usted, que para evitar la falta de pago debe de evaluarse la solvencia económica del cliente antes de otorgar un crédito. ....</i>	25
FIGURA 6. ....	26
<i>Cree usted, que es importante conocer el nivel de endeudamiento del cliente para determinar si cuenta con los recursos suficientes para adquirir una deuda en la microfinanciera. ....</i>	26
FIGURA 7. ....	27
<i>Usted considera, que es necesario solicitar una garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado. ....</i>	27
FIGURA 8. ....	28
<i>Cree usted, que si el destino del crédito es con fines comerciales se asegura su rápida recuperación. ....</i>	28
FIGURA 9. ....	29
<i>Considera usted, que es importante la revisión de estados financieros del solicitante de crédito, para determinar la fiabilidad de la inversión comercial. ....</i>	29
FIGURA 10. ....	30
<i>Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos para evaluar el perfil del cliente. ....</i>	30
FIGURA 11. ....	31
<i>Considera usted relevante, la verificación documentaria del inmueble como parte de la evaluación del crédito hipotecario. ....</i>	31
FIGURA 12. ....	32
<i>Cree usted, que el crédito para consumo tiene un alto riesgo en la recuperación o puntualidad de pagos. ....</i>	32

FIGURA 13.....	33
<i>Considera usted, que los créditos de consumo deberían enfocarse en montos menores que permitan la rápida recuperación del crédito.....</i>	
	33
FIGURA 14.....	34
<i>Cree usted, que realizar diariamente el arqueo de caja ayuda al control de flujo efectivo que posee la microfinanciera. ....</i>	
	34
FIGURA 15.....	35
<i>Considera usted, que es importante depositar los montos recaudados a diario como proceso de controlar el efectivo. ....</i>	
	35
FIGURA 16.....	36
<i>Usted considera importante la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la microfinanciera.....</i>	
	36
FIGURA 17.....	37
<i>Considera usted, que la empresa genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en tiempo estimado. ....</i>	
	37
FIGURA 18.....	38
<i>Cree usted, que para mantener la solvencia económica de la empresa es necesario conocer los saldos reales de las cuentas por pagar. ....</i>	
	38
FIGURA 19.....	39
<i>Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario como fuente de capitalización. ....</i>	
	39
FIGURA 20.....	40
<i>Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas.....</i>	
	40



## Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar cómo la evaluación crediticia incide en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019. El tipo de investigación fue básica a nivel explicativo-causal con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 31 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento, el cual contiene 20 preguntas. Para la recolección de datos se utilizó el programa estadístico SPSS 25. Permitiendo medir el nivel de confiabilidad de las preguntas estimadas a través del Alfa de Cronbach.

Asimismo, se utilizó la prueba de Spearman para determinar el grado de correlación entre las variables evaluación crediticia y liquidez. Finalmente se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0.773.

**Palabras claves:** Evaluación crediticia, liquidez, microfinanciera y riesgo crediticio.

## **Abstract**

The present investigation has the purpose of proving how the credit scoring has an impact on microfinancial companies' cash flow, Tarapoto 2019. The investigation profile is basic at a causal explanatory level - being non-experimental, the analysis was done over 31 collaborational examples. The procedure used is a 20 questions survey. Statistical program SPSS 25 was used for the inclusion of the information collected and the reliability of the questions was ensured by Cronbach's Alfa. At the same time, Spearman's test was used to test the interrelationship among the credit scoring and cash flow variables. Finally, it was concluded that this interrelationship has a positive strong factor with a 0,773 value. Key words: Credit scoring, cash flow, microfinance, credit risk

**Keywords:** Credit evaluation, liquidity, microfinance, credit risk.

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó en respuesta al problema de evaluación crediticia en las microfinancieras, en referencia que gran cantidad de clientes se retrasa en el pago de sus créditos, situación que limita el desarrollo de las microfinancieras en sus actividades y genera costo operativo adicional. Las empresas están enmarcadas al constante crecimiento lo que les permite la continuidad en el mercado; la liquidez es de vital importancia para ello, porque les permite solventar sus actividades y ayuda a la obtención de metas trazadas en el periodo económico.

De acuerdo a la problemática encontrada en la investigación se formuló la siguiente pregunta general ¿Cómo incide la evaluación crediticia en la liquidez de las empresas micro financieras, distrito Tarapoto, periodo 2019?

Así mismo se formuló como problemas específicos los siguientes ¿Qué relación existe entre el historial crediticio y los créditos recuperados de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la visita domiciliaria y la capacidad de pago de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019?; ¿De qué manera incide el tipo de crédito otorgado en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019?

Como justificación teórica esta investigación se ha enfocado en el estudio y desarrollo de las teorías relacionadas con los microcréditos, en aportar conocimiento que pueda favorecer a empresas microfinancieras, a estudios futuros que desarrollen los temas relacionados a nuestra investigación.

En cuanto a la justificación práctica se basó en la necesidad de conocer la incidencia de la evaluación crediticia en la liquidez de las empresas microfinancieras, lo cual servirá para desarrollar estrategias que permitan optimizar los procesos de evaluación.

Como justificación metodológica esta investigación se justificó en base a técnicas, procesos, e instrumentos que servirán para poder poner a prueba la hipótesis

propuesta. Así mismo contribuirá para solución de problemas futuros y de diferentes investigaciones relacionadas.

En referencia a la investigación se consideró como objetivo general: determinar cómo la evaluación crediticia incide en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019.

Así mismo la investigación contiene como objetivos específicos los siguientes: determinar la relación entre historial crediticio y los créditos recuperados en las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019; determinar la relación entre la visita domiciliaria y la capacidad de pago de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019; determinar la incidencia entre el tipo de crédito y la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019.

Para determinar la relación entre las variables de estudio, la investigación presenta como hipótesis general, la evaluación crediticia incide significativamente en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019.

Del mismo modo desarrolla como hipótesis específicas las siguientes: La relación entre el historial crediticio y los créditos recuperados de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019, es significativa; la relación entre la visita domiciliaria y la capacidad de pago de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019, es significativa; existe incidencia significativa entre el tipo de crédito otorgado y la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En realidad, como sistema de financiamiento de la economía, las microfinanzas incluyen intermediarios financieros e intermediarios sociales, lo que significa que además de brindar servicios de crédito, ahorro y seguros, también contribuyen a la formación de grupos de interés social y promueven el desarrollo económico. Desde esta perspectiva, se establecen no solo como herramientas para atender las necesidades sociales, sino también como mecanismos para promover el desarrollo local. (Mballa, 2017, p112).

La investigación es está sustentada por medio de trabajos previos, por ellos se considera en los antecedentes nacionales: Antón (2018), que desarrolló la tesis titulada “Evaluación crediticia y la gestión de recuperaciones de Crediscotia Financiera S.A. Perú, periodo 2014-2017” Su principal objetivo fue verificar la asociación que hay entre la evaluación crediticia y la gestión de recuperaciones de CrediScotia Financiera S.A., periodo 2014 – 2017. Utilizando el diseño descriptivo basado en documentos financieros de la empresa, CrediScotia Financiera S.A. Los resultados obtenidos muestran la relación significativa entre las variables. Y Finalmente en la conclusión principal de la investigación se confirmó la hipótesis general con un “p” valor de 0.020. Es por ello que el nivel de relación se pudo determinar la existencia de una buena gestión en la colocación y recuperación de los fondos prestables de Crediscotia Financiera S.A. Perú, periodo 2014 – 2017.

Carillo (2017), titulada “Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María”. Con el propósito de Analizar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos otorgados. Los resultados obtenidos muestran que la morosidad se ve afectada por factores macroeconómicos y microeconómicos. Por lo que, esta connotación nos muestra que las políticas de crédito se relacionan significativamente con el rendimiento de los analistas de crédito.

Chipana (2017), en su exposición titulada “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016”. Con el propósito de Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera. Para el desarrollo de la investigación se utilizó los métodos: analítico y deductivo; con una de 11 colaboradores de la agencia y de 356 prestamistas de periodos 2015 y 2016. Los datos obtenidos evidencias: Que los trabajadores de la Financiera Credinka, no cumplen con las políticas crediticias en el desarrollo de sus actividades como la verificación del domicilio. Del 100% de los clientes, el 67.42% cancelaron sus cuotas y el 32.58% representaban morosidad. Se recomienda verificar los procedimientos de los asesores de negocio y créditos para que se cumpla con las políticas establecidas.

Senador (2018), titulada “Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas de Lambayeque-2017”. Su objetivo principal fue demostrar que el modelo de gestión de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa Red Unicas de Lambayeque. Este trabajo se fundamenta ante el problema principal de otorgar créditos sin realizar el correcto análisis a los solicitantes, de la misma forma que no se realizaba un correcto seguimiento de los créditos otorgados, afectando a la liquidez y la capacidad de pago de la empresa. La investigación es cuantitativa, dirigida a analizar la relación de las variables. Es también aplicada, y la técnica de recolección de datos es el análisis documentario, con revisión de los estados financieros, encuesta a los socios y entrevista al gerente general. Se concluye que el modelo de gestión mejora significativamente la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas de Lambayeque.

Vargas (2018), titulada “Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017”. El objetivo principal es conocer la relación entre las variables gestión de cobranza y liquidez de la Cooperativa. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra son los periodo 2015, 2016 y 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo. Como técnica

e instrumento se realizó el análisis documentario. Se concluye una relación significativa de la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la Cooperativa, resultado que se obtuvo al analizar los estados financieros de periodos 2015, 2016 y 2017.

Consideramos como antecedentes internacionales investigaciones como la presentada por: Bonilla, Crespo y León (2018), titulada “Determinación del nivel de riesgo de una indebida evaluación del entorno económico en el análisis crediticio de una institución financiera en Ecuador”. Se desarrolló la investigación con el objetivo de conocer el riesgo de una indebida evaluación económica en el proceso de evaluación crediticia, dentro en una Institución Financiera. El Banco de estudio emplea el Modelo Experto, el que se estableció por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, para instituciones que no cuentan con un método propio. El Modelo Experto evalúa 3 aspectos: Capacidad de pago y situación financiera del deudor, Comportamiento de Pago y Riesgo del Entorno Económico. Para éste factor, el modelo no establece directrices claras de calificación, por lo que el Banco actualmente les entrega todo el puntaje que posee dicho criterio, a su potencial clientela.

Arévalo y Intriago (2018), titulada “Evaluación crediticia y su impacto en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi Ltda. Período 2016-2017. Esta investigación se estudió el impacto de la evaluación crediticia en los resultados financieros de la Cooperativa; cabe resaltar el contexto de revolución industrial en representación de intereses colectivos. Las cooperativas salvaguardan los principios de solidaridad, cooperación, democracia, trabajo asociado, propiedad colectiva de los medios de producción. Los métodos usados son inductivos, deductivos y descriptivos mediante el estudio explorativo, descriptivo y correlacional; como técnicas se utilizó la encuesta, entrevista y análisis documentario; encuestas realizadas a los colaboradores del área de crédito y a los socios objeto de la muestra determinada y seleccionada. Se concluye que la evaluación crediticia se relaciona significativamente en los resultados financieros de la Cooperativa, las causas que originan la morosidad en los cooperados y el

nivel del flujo en las operaciones crediticias relacionada con la rotación y recuperación de los créditos concedidos.

Ipiates (2016), titulada “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari”. Tuvo como objetivo desarrollar la Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro, recuperar los créditos otorgados. La investigación se realizó con un enfoque cualitativo, desarrolla las variables gestión del riesgo crediticio y liquidez, fundamentándolas teóricamente y analizando los factores que intervienen en su relación. Para la obtención de información se interactuó directamente con los clientes, en una investigación cuantitativa, ya que se recurre al análisis e interpretación de resultados. De acuerdo a la investigación se concluye que en la cooperativa de ahorro y crédito Runapak Rikchari posee una inadecuada estructura orgánica, lo que limita el desarrollo de sus actividades obteniendo resultados deficientes. También resalta la falta de control en los procesos internos, problemas en la comunicación entre áreas de la cooperativa al momento de realizar los procesos de gestión de crédito y una inadecuada optimización de recursos.

Ayobi (2017), titulada “Planificación financiera y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORPOTRANS-T”. Con el propósito de determinar la relación entre las variables planificación financiera y la liquidez. En base a la investigación se logró reconocer que para mejorar la captación de ahorros sería factible la implementación de servicios como tarjetas de débito, ahorros programados y créditos vehicular. El tipo de investigación en el estudio es cualitativa, la técnica utilizada es la encuesta. Es importante resaltar que la implementación de tarjetas de débito podría mejorar la captación de depósitos en un aproximado de 100%, superando los objetivos regulares y mejorando los depósitos en relación al activo hasta en un 29.74%. Se concluye que la planificación financiera influye significativamente en la liquidez, encaminando a la Cooperativa en mejorar la recepción de dinero por parte de los socios y lograr futuras expansiones de nivel local a fuera de la ciudad.



Núñez (2017), titulada “Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”. La presente investigación desarrollo como objetivo principal la evaluación de tecnologías crediticias y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia. Para obtener los resultados de la investigación se analizaron las tecnologías crediticias empleadas en las cooperativas; para la obtención de la información y base de datos se utilizó como técnica e instrumento, la entrevista, la cual se aplicó a personeros de áreas vinculadas con la concesión y recuperación de créditos, determinando su incidencia en dichos indicadores financieros, información obtenida al analizar los estados financieros de cada entidad. Se concluye una variabilidad importante en relación a volumen de cartera, morosidad, liquidez, solvencia. Con una fluctuación de liquidez entre un 8% y un 28% para las 12 entidades estudiadas. Una morosidad entre un 0,1% y un 22%, y una solvencia entre un 2% y un 20%. En relación entre la tecnología crediticia y el indicador financiero de morosidad se reconoció una incidencia significativa; sin embargo con los indicadores financieros de solvencia y liquidez, no ocurre lo mismo, pues presenta una incidencia mínima, ya que los indicadores de solvencia y liquidez dependen directamente de factores y variables inherentes al negocio como políticas de captación y colocación de recursos, decisiones de inversión, entre otras.

Para fundamentar la investigación se consideraron las siguientes bases conceptuales:

Los requisitos para responder positivamente a la solicitud de un crédito, son vitales para que en un futuro se pueda recupera el dinero de una forma segura sin caer en riesgos financieros. Siguiendo la segmentación de mercado al que se dedica la entidad financiera; respetando las políticas del área de crédito y estrategias gerenciales (Conexiónsan, 2016).

Loredana y Daniela (2018) mencionan que en general, el crédito representa el intercambio de un valor monetario actual contra un futuro valor monetario. Como medio de pago puede ser un factor clave del crecimiento, estimulando el desarrollo de nuevos negocios, microempresas en el inicio de negocios, y el relanzamiento de las áreas vitales de la economía.

Según Choque (2016) la evaluación crediticia responde a la necesidad de medir el riesgo de cada petición de crédito; lo cual brinda información relevante para decidir si se concede o no el crédito, o si es necesario complementar el proceso con documentación objetiva cliente para reducir el riesgo de crédito.

González (2018) señala a las microfinancieras como entidades financieras que brindan acceso a microcréditos con mayor facilidad y que normalmente otorgan montos pequeños.

El riesgo crediticio es cuando existe una posibilidad que la persona que accedió a un crédito, no lo cancele a tiempo, en parte o en su totalidad. Esto podría ser por algunos motivo financieros o externo (EALDE, 2018).

Para fundamentar nuestras variables de investigación, consideraremos las siguientes bases teóricas:

La liquidez financiera empresarial responde a la capacidad que posee una entidad para obtener efectivo en corto plazo y hacer frente a sus obligaciones. Es decir es como la empresa puede convertir un activo en dinero en efectivo. Cuando más eficaz sea la empresa en tener liquidez financiera se dice que es más líquido; se puede tomar en cuenta activos como corriente o circulante que pueden acceder más rápido a dinero en efectivo (Luna, 2018).

La calificación crediticia es un procedimiento de evaluación que se enfoca en generar una escala de deuda en cada cliente. Tomando como referencia los créditos que con anterioridad ha tenido el solicitante, para lo cual se apoya en centrales de información crediticia financiera. Claro está que cada entidad posee sus propios procedimientos y requisitos previos al otorgar el crédito. Se considera dos situaciones principales donde las entidades financieras realizan la calificación crediticia: Antes de otorgar el crédito para generar una valoración del solicitante, y si el monto es significativo se pedirá mayor solvencia. Y cuando la entidad ya otorgo el crédito, para hacer un seguimiento del cliente. Según Westreicher (s.f. a).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

- La investigación se considera básica, pues se orienta incrementar el conocimiento por medio de la recolección de datos, no busca contrastar con ningún aspecto práctico.
- Denominada también pura, es la que nos ayuda a adquirir nuevos conocimientos y a incrementar los mismos a través de la revisión de literatura de investigaciones científicas previas, sin considerar a la aplicación de las mismas como principal, más bien el interés es generar nuevo conocimiento (Novillo, 2016, párr. 8).

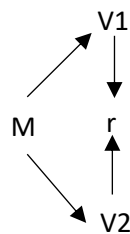
##### Diseño de investigación

- La investigación presenta un diseño No experimental, pues se desarrolla el estudio de ambas variables sin manipularlas, previa observación para luego ser descritas.

#### 3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación cuenta con dos variables, que se fundamentan en teorías y conceptos en relación a las dimensiones e indicadores; los cuales se medirán por medio del cuestionario.

En el siguiente esquema se detallará la relación que existe entre las dos variables:



M = Muestra

V1 = Evaluación Crediticia

V2 = Liquidez

r. = Incidencia

## **Variable 1: Evaluación Crediticia**

- **Definición conceptual**

La evaluación crediticia es el proceso metodológico y estratégico que realizan los analistas para determinar el nivel de riesgo antes de otorgar un crédito; esto les brinda información relevante para identificar el monto, el tipo de crédito o si el solicitante no es apto (Vela y Caro, 2015).

**Dimensión:**

- **Calificación de clientes**

La clasificación de clientes permitirá aplicar la segmentación y selección de estrategias, desarrollar actividades, y en definitiva el trabajo y recursos de cada tipo de cliente (Fernández, 2017).

**Indicadores:**

**Historial crediticio**

- Es un documento especificado sobre los estados financieros de una persona. Brinda la información solvente del solicitante de crédito. De gran utilidad en el proceso de conocer el historial de pagos y decidir si es factible o no otorgar el crédito, y cuál es el nivel de riesgo (Rus, 2015).

- **Visita domiciliaria**

Corresponde a la acción que tiene por objeto verificar el domicilio del solicitante de crédito, lo cual le permitirá al evaluador conocer de cerca si cumple con los requisitos establecidos para adquirir un crédito.

- **Capacidad de pago**

Da a conocer la posibilidad que se tiene para responder a las obligaciones financieras positivamente. Las entidades financieras utilizan este indicador como parte del proceso de emisión del préstamo, lo que significa que antes de que la entidad apruebe nuestro préstamo, primero evaluará si somos capaces de cumplir con las obligaciones anteriores, de lo contrario el crédito será rechazado (Salazar, 2016).

### **Indicadores:**

#### **Solvencia**

Da a conocer la posibilidad que se tiene para responder a las obligaciones financieras positivamente. Las entidades financieras utilizan este indicador como parte del proceso de emisión del préstamo, lo que significa que antes de que la entidad apruebe nuestro préstamo, primero evaluará si somos capaces de cumplir con las obligaciones anteriores, de lo contrario el crédito será rechazado (Salazar, 2016).

#### **Garantía**

La garantía representa un compromiso aceptado por los participantes, en el cuál se anticipa a algún evento que impida la cancelación del crédito, de esta manera se tiene un aval para proteger los derechos del afectado (Roldan, s.f.).

- **Tipo de crédito**

El crédito es un préstamo monetario proporcionado por una institución financiera a un cliente. La promesa es que, en el futuro, el cliente reembolsará el préstamo de forma gradual (a plazos) o un reembolso único e intereses adicionales para compensar a quien prestó el dinero. Dinero, no tenían ese dinero todo el tiempo (Comisión de Mercado Financiero, s.f.).

### **Indicadores:**

#### **Crédito comercial**

El crédito comercial es un préstamo entregado por una entidad ya sea banco o empresa, que tiene como función principal el desarrollo de actividades comerciales. Suele dar utilidad a los compromisos comerciales diarios y muchas veces con opción de cancelar el crédito a totalidad o crear una línea de crédito con la entidad financiera. (Sy, s.f.).

#### **Crédito hipotecario**

Es un préstamo dado por una entidad financiera para acceder a una propiedad, predio; como también para la construcción. Se suele pactar a mediano o largo plazo, con la hipoteca como garantía (CMF, s.f.).

### **Crédito de consumo**

Según CMF (s.f.) es un préstamo concedido a personas, normalmente para acceder bienes o pagos, suele concederse a una línea de tiempo a corto o mediano plazo.

### **Variable 2: Liquidez**

Según Pérez (2018) es la capacidad que se posee para convertir los activos en dinero en efectivo, teniendo en cuenta las cuentas más relevantes para esta transacción.

- **Liquidez corriente**

Es un indicador financiero que se utiliza para medir la posibilidad con la que una entidad puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Lo cual se realiza con el activo corriente de la entidad.

Suele representarse dividiendo el activo corriente o circulante entre el pasivo corriente (circulante), de la siguiente forma:  $\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$  (Granel, 2018).

#### **Indicadores:**

##### **Flujo de efectivo**

Estado financiero representa los cambios y movimientos de efectivo y sus equivalentes en un periodo de tiempo establecido. El estado de flujo de efectivo proyecta las acciones de las que proviene y utiliza el efectivo durante un periodo, clasificándolas según su actividad (BenjaminRC, 2019).

##### **Créditos recuperados**

Según ("Créditos recuperados contabilidad, 2018) es la acción que tiene como finalidad la recuperación del crédito, en los casos que el deudor no saldo su deuda, o se niegue a hacerlo; previo al proceso de recuperación judicial.

- **Solvencia empresarial**

Según ("solvencia financiera", s.f.) es la oportunidad que se posee para responder a las obligaciones de pago oportunamente, siendo a corto, mediano o largo plazo.

#### **Indicadores:**

## **Capacidad de pago**

Según Coll (s.f)

Capacidad de pago es la posibilidad determinada para que una empresa o individuo pueda responder a sus deudas, Un indicador financiero que mide la solvencia ante sus deudas, brinda información relevante para la toma de decisiones. Indicador frecuente en las entidades bancarias para calificar a una persona en sentido de reducir riesgos al momento de aprobar un crédito.

- **Financiamiento**

Según (“Financiamiento”, 2019).

Procedimiento se facilita efectivo a una empresa o individuo para el desarrollo de una actividad, adquisiciones, gastos o para responder a sus compromisos.

### **Indicadores:**

#### **Bancario**

Es el crédito que otorga el sistema bancario a los hogares, las empresas privadas y el sector público, así como los valores emitidos por el sistema bancario por las empresas privadas, los sectores públicos y el banco central (“Ecofinanzas”, s.f.).

#### **Inversionista**

Según Westreicher (s.f. b)

Es el que adquiere títulos financieros otorgando un capital. Esta acción la realiza utilizando sus activos esperando una ganancia futura.

## **Definición operacional**

Según Espinoza (2019) la operacionalización de variables es un "proceso en la cual se transforma la Variable, de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles" (p.173).

Una vez desarrollada la teoría y conceptos de la investigación, se definirá las dimensiones operativamente en variables, las cuales luego serán llevadas a sus respectivos indicadores.

Variable 1: Liquidez y sus tres dimensiones, liquidez corriente, solvencia empresarial y financiamiento.

Variable 2: Evaluación crediticia y sus tres dimensiones, calificación del cliente, capacidad de pago y tipo de crédito.

- **Escala de medición**, es ordinal.

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

#### **Población:**

Población es el conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas, con condiciones comunes, de los que se desea hacer una investigación determinada. (Gonzales, 2015).

Para el desarrollo de esta investigación trabajaremos con colaboradores de empresas microfinancieras del distrito de Tarapoto, periodo 2019.

#### **Muestra:**

El trabajo de investigación tiene como muestra a 31 colaboradores de las distintas microfinancieras del distrito Tarapoto 2019.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) la muestra es un subgrupo de la población estudiada, de ella se obtendrán los datos para la investigación.

#### **Muestreo:**

Según Figuera (2019)

Es un mecanismo en la investigación para determinar que porción de la población debe ser estudiada. Puede ser muestreo probabilístico o no probabilístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La investigación de técnica aplicada, descansa sobre los conocimientos científicos generados en las dos categorías anteriores pero sus objetivos y su finalidad son esencialmente prácticos ya que se orienta a la aplicación del conocimiento teórico para la solución de problemas o la satisfacción de necesidades humanas concretas (Calduch, 2014).

En el trabajo de investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.



El cuestionario es un instrumento inflexible que obtiene información de los participantes respondiendo a preguntas iguales para después comparar las respuestas (López y Roldán, 2015).

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación se procedió a realizar el muestreo no probabilístico.

A diferencia del muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es un producto de un proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador (García, 2017, párr. 18).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Correa (2017)

SPSS es el programa estadístico más utilizado en EEUU y en América Latina. Posee acciones estadísticas de gran utilidad para el uso de datos, de análisis e información; facilitan la interpretación estadística y son de gran ayuda para las investigaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló respetando en todo momento la confidencialidad de la información, los datos obtenidos serán tratados para fines de investigación, siguiendo los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo. Así mismo, la información obtenida y utilizada en la investigación ha respetado los derechos de autor aplicando el sistema APA para las citas y referencia.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Para brindar la confiabilidad a los instrumentos utilizados en la investigación someteremos los datos obtenidos al programa estadístico SPSS 25, los cuales se analizarán mediante la aplicación de Alpha de Cronbach.

Se realizaron un total de 31 encuestas a diferentes colaboradores de las distintas microfinancieras del distrito de Tarapoto.

**Tabla 1.**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

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

*Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS 25.*

**Tabla 2.**

*Alpha de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	28

*Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS 25*

Nivel de confiabilidad	DESDE	HASTA	Aceptabilidad
No es confiable	-1	0	No aceptable
Baja confiabilidad	0.01	0.49	No aceptable
Moderada confiabilidad	0.5	0.75	Se acepta
Fuerte confiabilidad	0.76	0.89	Se acepta
<b>Alta confiabilidad</b>	<b>0.9</b>	<b>1</b>	<b>Se acepta</b> 

#### **Análisis de las tablas 1 y 2**

En las tablas 1 y 2 se observa que el valor obtenido de la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach es Alta en relación a las dos variables, con un valor de 0,902.

## 4.2. ANALISIS DE NORMALIDAD

En base a la muestra establecida (31 colaboradores de micro financieras en total), se ha considerado usar la prueba de normalidad con el enfoque de Shapiro-Wilk ya que la muestra del estudio es menor a 50. De manera similar, la prueba puede determinar si las variables y dimensiones están distribuidas normalmente y se utilizarán pruebas de correlación.

**Tabla 3.**  
*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,179	31	,013	,891	31	,004
V2	,134	31	,167	,919	31	,022

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** *Elaboración propia utilizando SPSS 25*

### **Análisis de la tabla 3**

Se ha obtenido los siguientes resultados:

Para la **Variable 1** el sistema SPSS proyectó el 0.004, podemos decir entonces que el Sig es menor que 0.05 entonces se acepta el H1, por lo que se sugiere aplicar una prueba no paramétrica.

Respecto a la **Variable 2** el sistema SPSS proyectó el 0.022, podemos decir entonces que el Sig es menor que 0.05 entonces se acepta el H1, por lo que se sugiere aplicar una prueba no paramétrica.

## 4.3. ANALISIS DE RHO DE SPEARMAN

Sirve para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande.

**TABLA 4.***Prueba estadística Rho de Spearman.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Evaluación Crediticia	Liquidez
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	V2	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

**Fuente:** *Elaboración propia utilizando SPSS 25*

Además, se utilizó técnicas de recolección de datos, el análisis documental y la aplicación del instrumento con la finalidad de aplicar la prueba de hipótesis, se solicitó para realizar el análisis correspondiente utilizando el procesador de datos Microsoft Excel, éste nos permitió hacer cálculos además de tablas que permitieron un mejor análisis.

#### **Análisis de la tabla 4**

Para la **Variable 1** el sistema SPSS proyectó el 0.000, podemos decir entonces que el Sig Bilateral es menor que 0.05 **entonces se acepta el H1**, por lo tanto, se aprueba la Hipótesis del investigador.

Respecto a la **Variable 2** el sistema SPSS proyectó el 0.000, podemos decir entonces que el Sig Bilateral es menor que 0.05 entonces se acepta el H1, por lo tanto, **se aprueba la Hipótesis del investigador**.

		Calificación crediticia	Liquidez
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

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

**Fuente:** *Elaboración propia utilizando SPSS 25*

**TABLA 5.**  
*Prueba hipótesis específica 1*

**Análisis de la tabla 5**

Para constatar la hipótesis específica número 01, que es, existe una relación significativa entre el historial crediticio y los créditos recuperados en las microfinancieras del distrito de Tarapoto, periodo 2019. La prueba Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.000 para la dimensión 1 y un resultado de 0.000 para la dimensión cuatro, y dado a que nuestros indicadores pertenecen a esas dimensiones respectivamente, podemos confirmar que, se acepta la hipótesis específica número 01.

**TABLA 6.**  
*Prueba hipótesis específica 2*

		Calificación	
		crediticia	Solvencia
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

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

**Fuente:** *Elaboración propia utilizando SPSS 25*

**Análisis de la tabla 6**

En la prueba de Rho de Spearman, podemos evidenciar que existe una relación inferior a 0.01 entre las dimensiones 1 y 5, y dado a que nuestros indicadores visita domiciliaria y capacidad de pago pertenecen a esas dimensiones respectivamente, podemos confirmar que, se acepta la hipótesis específica número 02.

**TABLA 7.**  
*Prueba hipótesis específica 3*

		Tipo de	
		crédito	Liquidez
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

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

**Fuente:** *Elaboración propia utilizando SPSS 25*

### **Análisis de la tabla 7**

En la prueba de Rho de Spearman, podemos evidenciar que existe una relación inferior a 0.01 entre las dimensiones 3 y 4, y dado a que nuestros indicadores tipo de crédito y liquidez pertenecen a esas dimensiones respectivamente, podemos confirmar que, se acepta la hipótesis específica número 03.

## **4.4. ANALISIS DE CUESTIONARIO**

### **4.4.1. ANALISIS DE CUESTIONARIO VARIABLE 1, EVALUACIÓN CREDITICIA**

**TABLA 8.**

*Resultado de la pregunta n° 01 del cuestionario.*

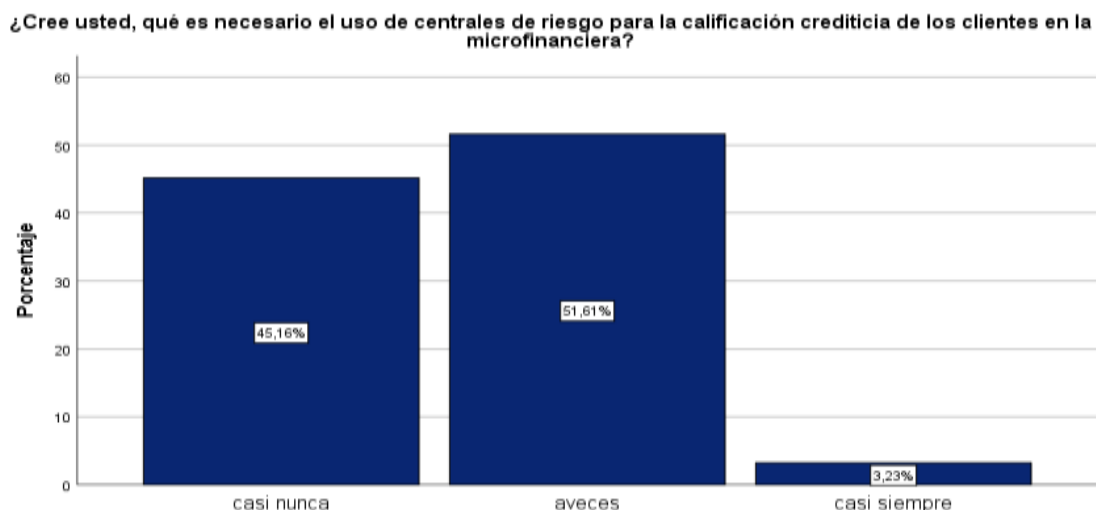
#### **1. ¿Cree usted, qué es necesario el uso de centrales de riesgo para la calificación crediticia de los clientes en la microfinanciera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	14	45,2	45,2
	A veces	16	51,6	96,8
	casi siempre	1	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0

**Fuente:** *Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Figura 1.**

*Cree usted, que es necesario el uso de centrales de riesgo para la calificación crediticia de los clientes en la microfinanciera.*



**Fuente:** *Elaboración propia usando SPSS 25.*

### **Análisis de la tabla 8, figura 1**

En la tabla 5 y figura 2 podemos observar que 14 colaboradores de las distintas micro financieras que representa el 45.16% de los encuestados afirma que casi nunca es necesario el uso de centrales de riesgos para una correcta calificación crediticia, 16 de esos colaboradores que representan el 51.61%, afirma que a veces es necesario su uso y sin embargo 1 de los encuestados que representa el 3.2% difiere con que casi siempre es necesario su uso.

**TABLA 9.**

*Resultado de la pregunta n° 02 del cuestionario*

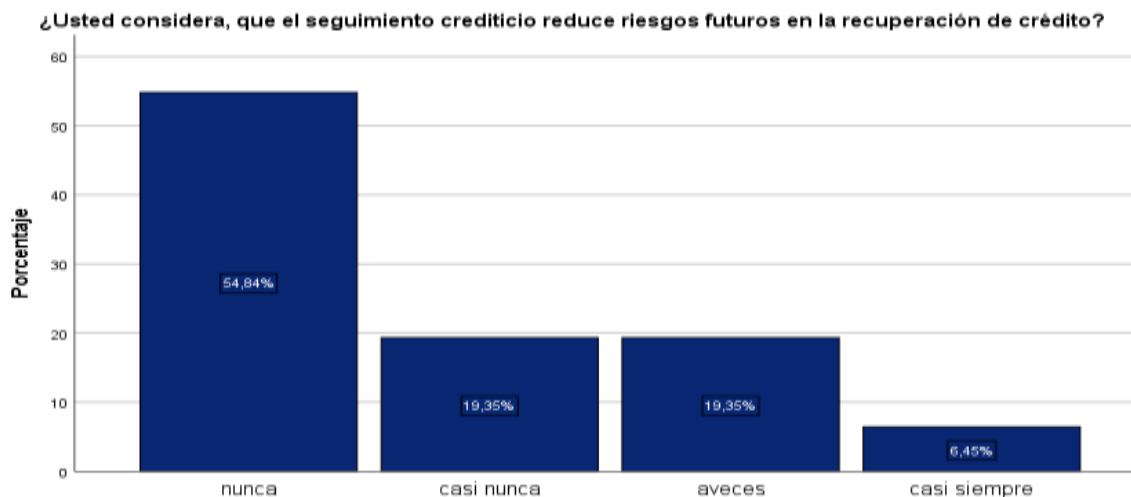
**2. ¿Usted considera, que el seguimiento crediticio reduce riesgos futuros en la recuperación de crédito?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	54,8	54,8	54,8
	casi nunca	6	19,4	19,4	74,2
	A veces	6	19,4	19,4	93,5
	casi siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Fuente:** *Elaboración propia usando SPSS 25.*

## FIGURA 2.

*Usted considera, que el seguimiento crediticio reduce riesgos futuros en la recuperación de créditos.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

### **Análisis de la tabla 9, figura 2**

En la tabla 6 y figura 2 podemos evidenciar que de los 31 colaboradores encuestados 17 que representa el 54.84% considera que el seguimiento crediticio nunca reduce el futuro riesgo en la recuperación del crédito, por otro lado 6 de los encuestados que representan el 19.35% dice que casi nunca reduce el riesgo, también 6 que son el 19.35% respondieron que a veces, y sin embargo 2 que son el 6.45% de los encuestados difieren diciendo que casi siempre reduciría el riesgo futuro de la recuperación del crédito.

### **TABLA 10.**

*Resultado de la pregunta n° 03 del cuestionario*

**3. ¿Considera usted, que la visita domiciliaria es fundamental como estrategia de una calificación crediticia?**

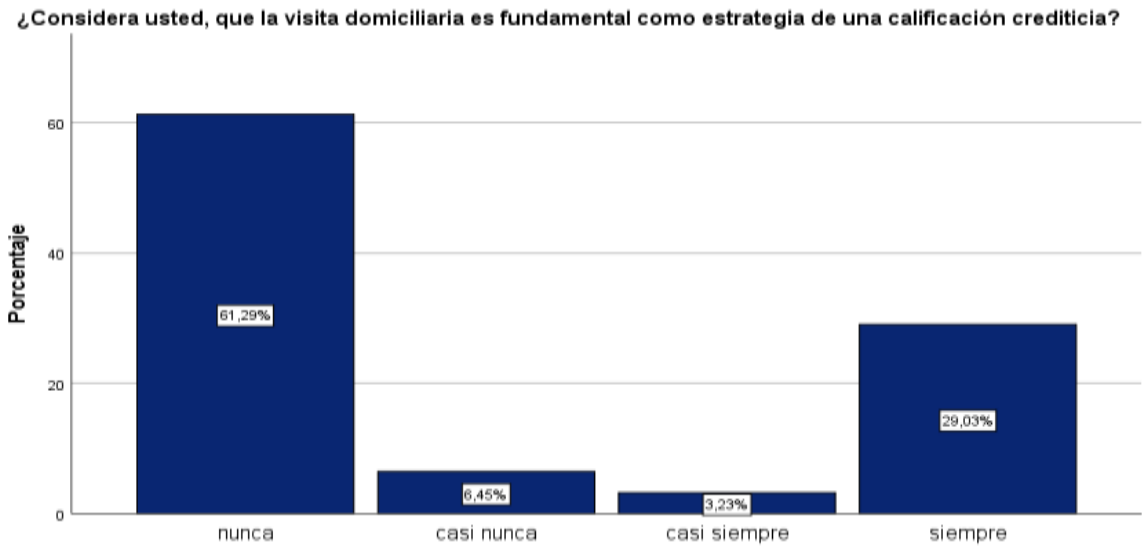
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	19	61,3	61,3	61,3
casi nunca	2	6,5	6,5	67,7
Válido casi siempre	1	3,2	3,2	71,0
siempre	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*



### FIGURA 3.

Considera usted, que la visita domiciliaria es fundamental como estrategia de una calificación crediticia.



Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.

### Análisis de la tabla 10, figura 3:

En la tabla 7 y figura 3 podemos observar que, de los 31 encuestados, 19 que representan el 61.29% consideran que la visita domiciliaria nunca es fundamental como estrategia de calificación crediticia, 2 que representan el 6.45 consideran que casi nunca es fundamental, 1 que representa 3.23% opina que casi siempre es fundamental y sin embargo 9 de ellos que representan el 29.03 considera que siempre es fundamental la visita domiciliaria como estrategia de calificación.

### TABLA 11.

Resultado de la pregunta n° 04 del cuestionario

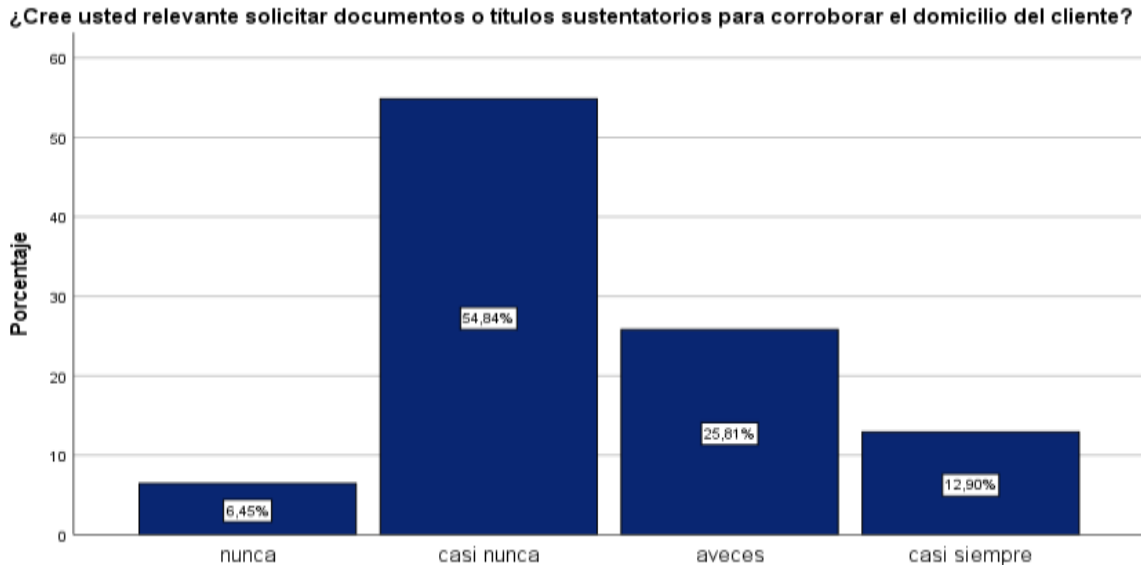
#### 4. ¿Cree usted relevante solicitar documentos o títulos sustentatorios para corroborar el domicilio del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	2	6,5	6,5	6,5
casi nunca	17	54,8	54,8	61,3
Válido A veces	8	25,8	25,8	87,1
casi siempre	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.

**FIGURA 4.**

*Cree usted relevante solicitar documentos o títulos para corroborar el domicilio del cliente.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 11, figura 4:**

En la tabla 8 figura cuatro el 6.45% que son 2 encuestados creen que nunca es relevante solicitar documentos o títulos sustentatorios para corroborar el domicilio del cliente, el 54.84% que son 17 de los encuestados cree que casi nunca es relevante, el 25.81% que son 8 de los encuestados opina que a veces es relevante y sin embargo el 12.90% que son 4 difiere diciendo que casi siempre es relevante solicitar documentos o títulos sustentatorios para corroborar el domicilio del cliente.

**TABLA 12.**

*Resultado de la pregunta n° 05 del cuestionario:*

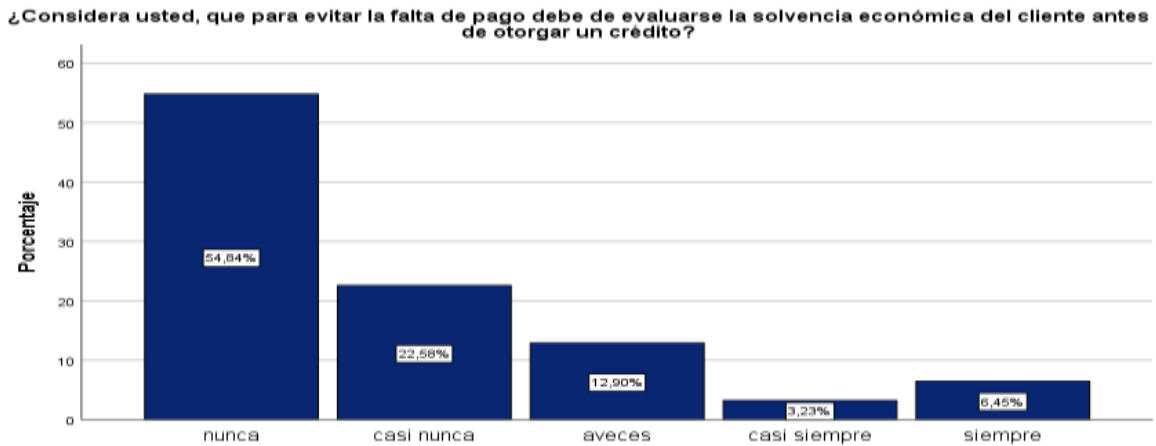
**5. ¿Considera usted, que para evitar la falta de pago debe de evaluarse la solvencia económica del cliente antes de otorgar un crédito?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	17	54,8	54,8
	casi nunca	7	22,6	77,4
	A veces	4	12,9	90,3
	casi siempre	1	3,2	93,5
	siempre	2	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

### FIGURA 5.

Considera usted, que para evitar la falta de pago debe de evaluarse la solvencia económica del cliente antes de otorgar un crédito.



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

#### **Análisis de la tabla 12, figura 5:**

En la tabla 9 y figura 5 podemos observar que, 17 encuestados que representan el 54.84% del total considera que nunca debe evaluarse la solvencia económica del cliente antes de otorgarle un crédito, 7 de ellos que son el 22.58% considera que casi nunca, 4 encuestados que serían el 12.90% dicen que a veces debe evaluarse, solo 1 que es el 3.23% considera que casi siempre debería evaluarse, y 2 de los encuestados que solo representa el 6.45% cree que siempre debería evaluarse la solvencia económica del cliente.

### TABLA 13.

Resultado de pregunta n° 06 del cuestionario:

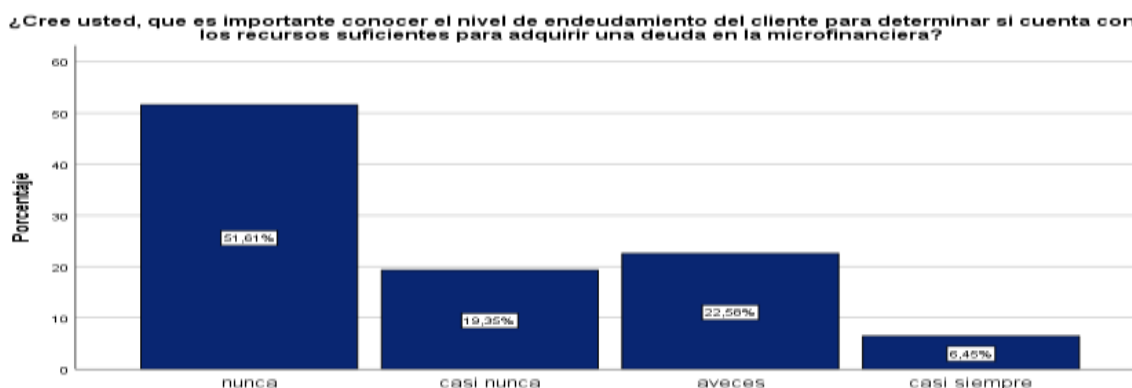
**6. ¿Cree usted, que es importante conocer el nivel de endeudamiento del cliente para determinar si cuenta con los recursos suficientes para adquirir una deuda en la microfinanciera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	16	51,6	51,6	51,6
casi nunca	6	19,4	19,4	71,0
Válido A veces	7	22,6	22,6	93,5
casi siempre	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**FIGURA 6.**

*Cree usted, que es importante conocer el nivel de endeudamiento del cliente para determinar si cuenta con los recursos suficientes para adquirir una deuda en la microfinanciera.*



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**Análisis de la tabla 13, figura 6:**

Como podemos observar en la tabla 10 y figura 6, de la pregunta ¿Cree usted, que es importante conocer el nivel de endeudamiento del cliente para determinar si cuenta con los recursos suficientes para adquirir una deuda en la microfinanciera?; 16 de los encuestados que representan el 51.61% considera que nunca, 6 de ellos que representa el 19.35% considera que casi nunca, 7 de los encuestados que serían el 22.58% considera que a veces, sin embargo 2 que son el 6.45% de nuestros encuestados discrepa considerando que casi siempre es importante conocer el nivel de endeudamiento de sus clientes.

**TABLA 14.**

*Resultado de pregunta n° 07 del cuestionario:*

**7. ¿Usted considera, que es necesario solicitar una garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado?**

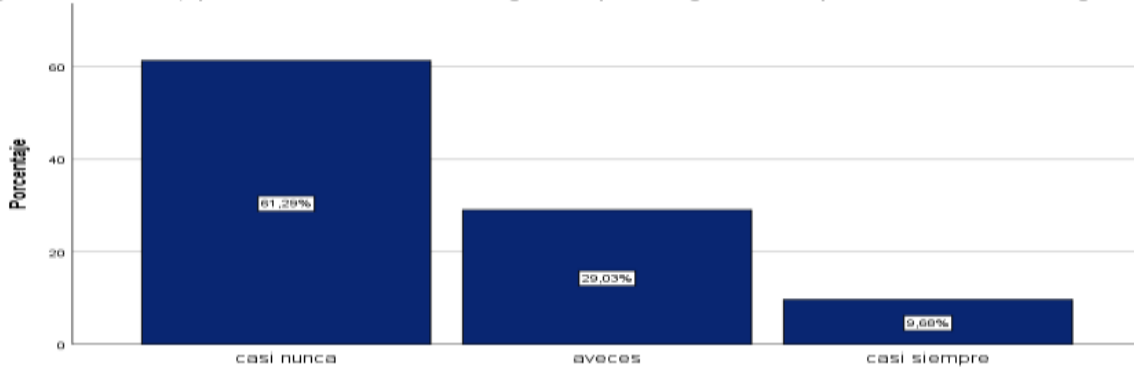
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	casi nunca	19	61,3	61,3
	A veces	9	29,0	90,3
	casi siempre	3	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**FIGURA 7.**

*Usted considera, que es necesario solicitar una garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado.*

¿Usted considera, que es necesario solicitar una garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado?



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**Análisis de la tabla 14, figura 7:**

Como se puede observar en la tabla 11 y la figura 7, respecto a la pregunta del cuestionario realizado ¿Usted considera, que es necesario solicitar una garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado? De los 31 encuestados, 19 que representa al 61.29% considera que nunca, 9 que representa al 29.03% considera que casi nunca y solo 3 de ellos que representa al 9.68% de los encuestados considera que a veces.

**TABLA 15.**

*Resultado de pregunta n° 08 del cuestionario:*

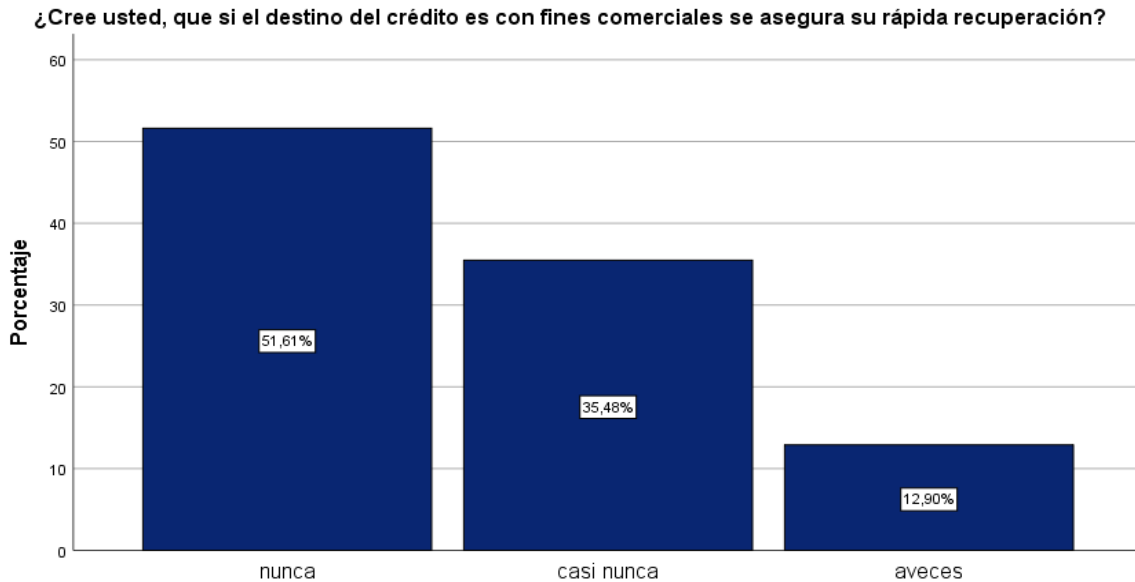
**8. ¿Cree usted, que si el destino del crédito es con fines comerciales se asegura su rápida recuperación?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	16	51,6	51,6
	casi nunca	11	35,5	87,1
	A veces	4	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

### FIGURA 8.

*Cree usted, que si el destino del crédito es con fines comerciales se asegura su rápida recuperación.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25*

#### **Análisis de la tabla 15, figura 8:**

De la tabla 12 y figura 8 podemos analizar qué, 16 (51.61%) de los encuestados cree que nunca se asegura la recuperación de un crédito porque su destino es con fines comerciales, 11 (35.48%) cree que casi nunca y 4 de ellos que representan al 12.90% dice que a veces se asegura su recuperación.

#### **TABLA 16.**

*Resultado de pregunta n° 09 del cuestionario:*

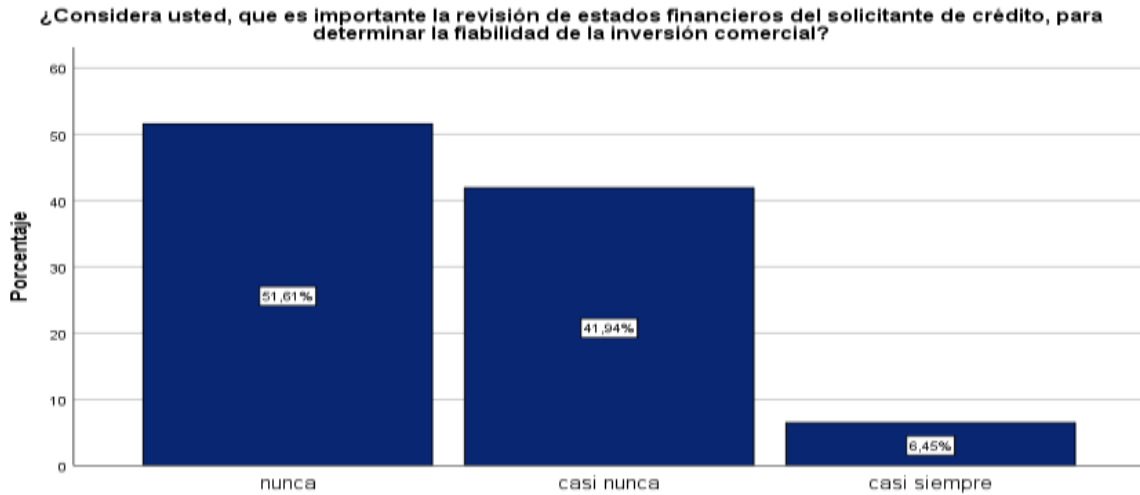
**9. ¿Considera usted, que es importante la revisión de estados financieros del solicitante de crédito, para determinar la fiabilidad de la inversión comercial?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	16	51,6	51,6	51,6
casi nunca	13	41,9	41,9	93,5
casi siempre	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 9.**

*Considera usted, que es importante la revisión de estados financieros del solicitante de crédito, para determinar la fiabilidad de la inversión comercial.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25*

**Análisis de la tabla 16, figura 9:**

Podemos analizar lo siguiente, de los encuestados 16 que representan el 51.61% considera que la revisión de estados financieros del solicitante de crédito nunca determina la fiabilidad de la inversión comercial, por otro lado 13 de los encuestado que representan el 41.94% considera que casi nunca y solo 2 de ellos que representan el 6.45% discrepa considerando que casi siempre determina la fiabilidad de la inversión.

**TABLA 17.**

*Resultado de pregunta n° 10 del cuestionario:*

**10. ¿Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos para evaluar el perfil del cliente?**

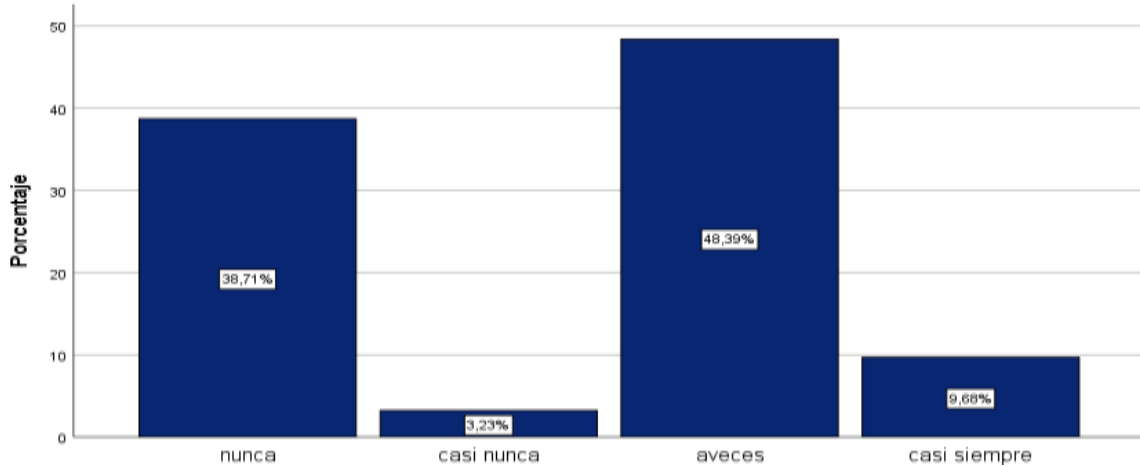
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	12	38,7	38,7	38,7
casi nunca	1	3,2	3,2	41,9
Válido A veces	15	48,4	48,4	90,3
casi siempre	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 10.**

*Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos para evaluar el perfil del cliente.*

¿Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos para evaluar el perfil del cliente?



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 17, figura 10:**

De la tabla 14 y figura 10, podemos analizar que, de las personas encuestadas, 12 de ellas que son el 38.71% cree que los créditos hipotecarios nunca exigen más control en los procesos para evaluar el perfil del cliente, por otro lado 1 de ellas que sería el 3.23% considera que casi nunca, además 15 que representan al 48.39% manifiesta que a veces 3 consideran que casi siempre.

**TABLA 18.**

*Resultado de pregunta n° 11 del cuestionario:*

**11. ¿Considera usted relevante, la verificación documentaria del inmueble como parte de la evaluación del crédito hipotecario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	9,7	9,7	9,7
casi nunca	24	77,4	77,4	87,1
A veces	2	6,5	6,5	93,5
casi siempre	1	3,2	3,2	96,8
siempre	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

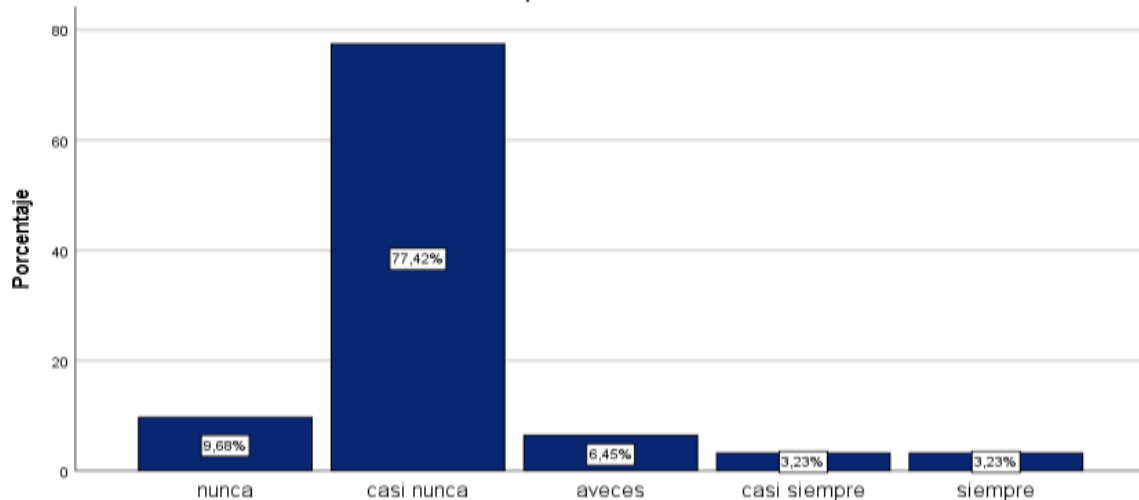
*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*



**FIGURA 11.**

*Considera usted relevante, la verificación documentaria del inmueble como parte de la evaluación del crédito hipotecario.*

¿Considera usted relevante, la verificación documentaria del inmueble como parte de la evaluación del crédito hipotecario?



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 18, figura 11:**

De los resultados obtenidos podemos analizar qué, 3 de los encuestados que representan el 9.68% consideran que la verificación documentaria del inmueble como parte de la evaluación del crédito hipotecario nunca es relevante, 24 de ellos que representan al 77.42% considera que casi nunca es relevante, 2 que representan al 6.45% considera que a veces, 1 que representa al 3.23% cree que casi siempre y 1 que representa al 3.23% considera que siempre.

**TABLA 19.**

Resultado de pregunta n° 12 del cuestionario:

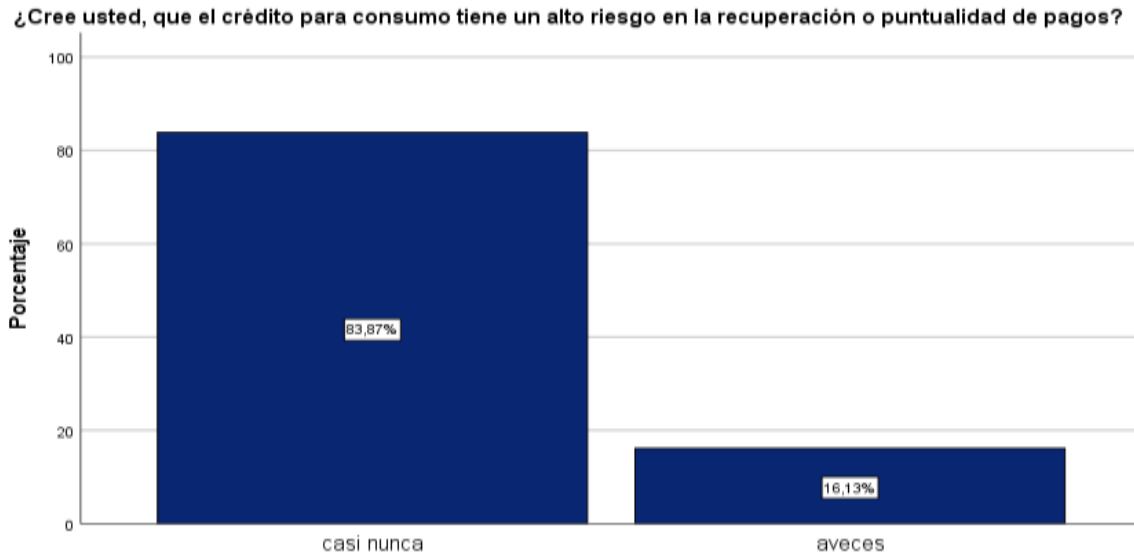
**12. ¿Cree usted, que el crédito para consumo tiene un alto riesgo en la recuperación o puntualidad de pagos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a			
	casi nunca	26	83,9	83,9
Válido	A veces	5	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 12.**

*Cree usted, que el crédito para consumo tiene un alto riesgo en la recuperación o puntualidad de pagos.*



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**Análisis de la tabla 19, figura 12:**

De los datos obtenidos podemos analizar qué, 26 de los encuestados cree que el crédito de consumo casi nunca tiene un alto riesgo en la recuperación o puntualidad de sus pagos, a diferencia de los otros 5 que representan al 16.13% de los encuestados cree que a veces tiene un alto riesgo.

**TABLA 20.**

*Resultado de pregunta n° 13 del cuestionario:*

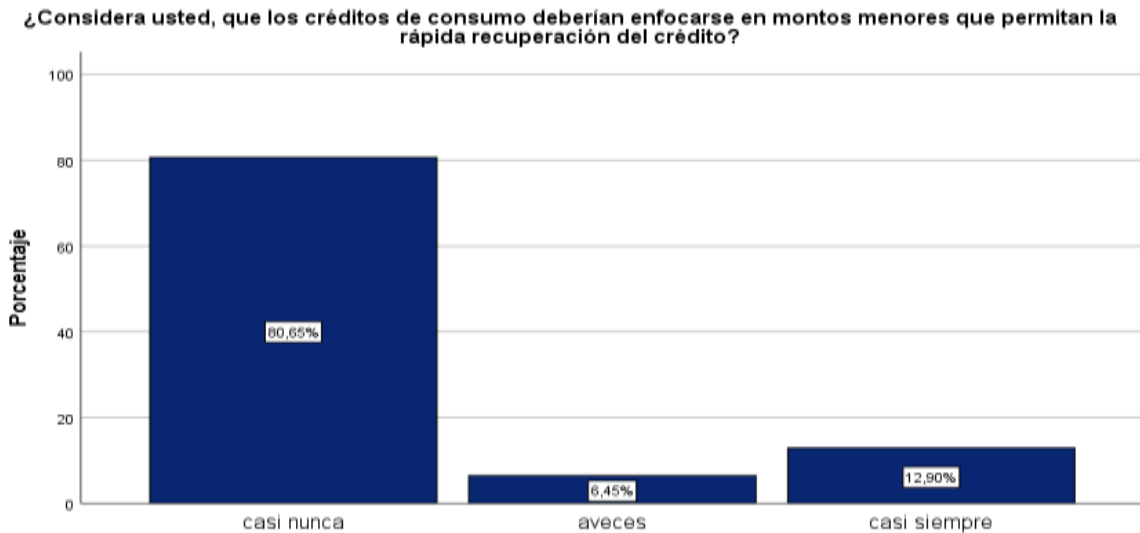
**13. ¿Considera usted, que los créditos de consumo deberían enfocarse en montos menores que permitan la rápida recuperación del crédito?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	casi nunca	25	80,6	80,6
	A veces	2	6,5	87,1
	casi siempre	4	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**FIGURA 13.**

*Considera usted, que los créditos de consumo deberían enfocarse en montos menores que permitan la rápida recuperación del crédito.*



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

#### **Análisis de la tabla 20, figura 13:**

De la tabla 17 y figura 13, podemos analizar qué, de nuestra población encuestada, 25 que representa al 80.65% considera que los créditos de consumo nunca deberían enfocarse solo en montos menores, 2 de ellos que representan al 6.45% considera que a veces y los otros 4 que representan al 12.90% considera que casi siempre debería enfocarse en montos menores.

#### **4.4.2. ANALISIS DE CUESTIONARIO VARIABLE 2, LIQUIDEZ.**

**TABLA 21.**

*Resultado de pregunta n° 14 del cuestionario:*

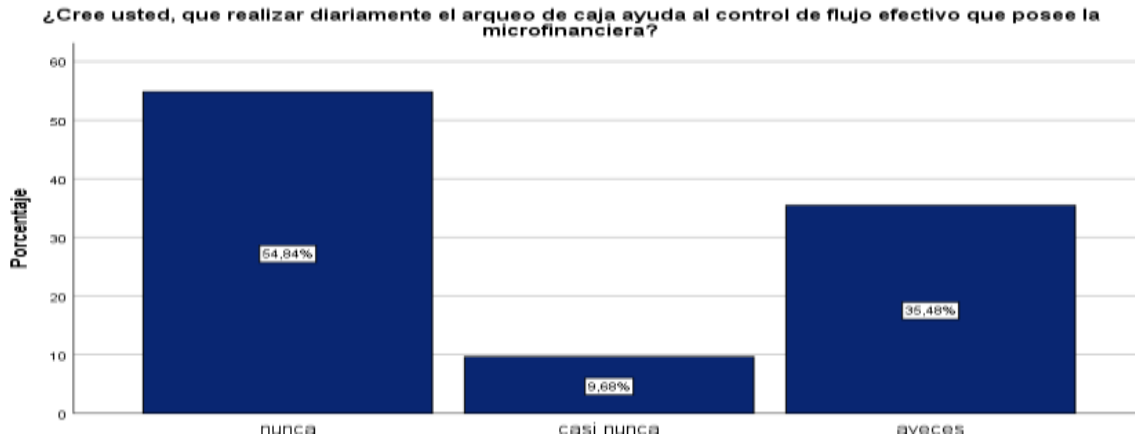
**14. ¿Cree usted, que realizar diariamente el arqueo de caja ayuda al control de flujo efectivo que posee la microfinanciera?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	17	54,8	54,8
	casi nunca	3	9,7	64,5
	A veces	11	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

### FIGURA 14.

*Cree usted, que realizar diariamente el arqueo de caja ayuda al control de flujo efectivo que posee la microfinanciera.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

#### **Análisis de la tabla 21, figura 14:**

De los datos obtenidos en la tabla 18 y figura 14, podemos decir que, del grupo de encuestados 17 que representan al 54.84% creen que realizar el arqueo de caja nunca ayuda al control de flujo de efectivo que posee, 3 que representan al 9.68% cree que casi nunca y los otros 11 que representan al 35.46% cree que solo a veces ayudaría hacerlo.

### TABLA 22.

*Resultado de la pregunta n° 15 del cuestionario:*

#### **15. ¿Considera usted, que es importante depositar los montos recaudados a diario como proceso para controlar el efectivo?**

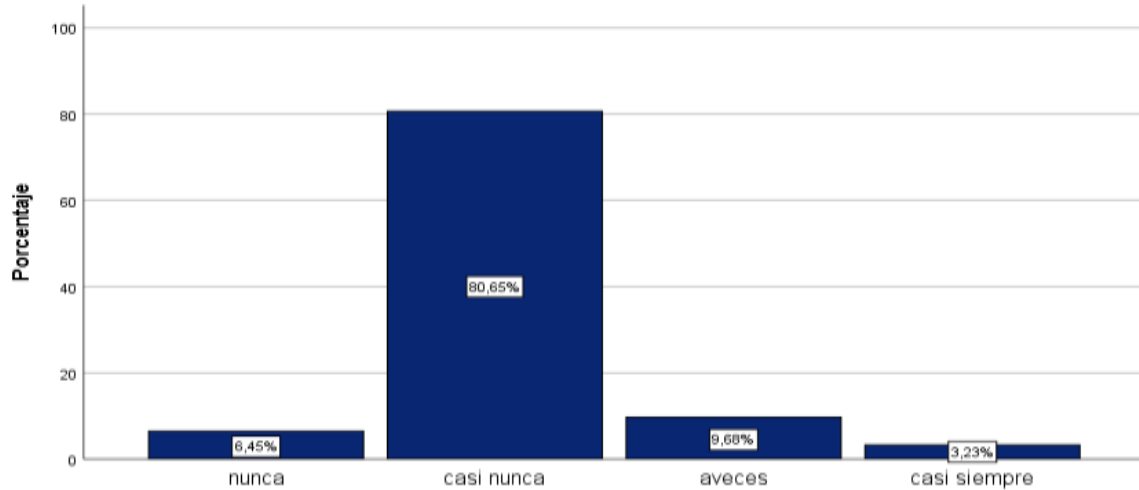
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	2	6,5	6,5	6,5
casi nunca	25	80,6	80,6	87,1
Válido A veces	3	9,7	9,7	96,8
casi siempre	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 15.**

*Considera usted, que es importante depositar los montos recaudados a diario como proceso de controlar el efectivo.*

¿Considera usted, que es importante depositar los montos recaudados a diario como proceso para controlar el efectivo?



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 22, figura 15:**

De la tabla 19 y figura 15, podemos observar que, 2 de los encuestados que representan al 6.45% cree que nunca es importante depositar los montos recaudados a diario como proceso de control del efectivo, la mayoría de ellos 25 que representan al 60.65% cree que casi nunca, 3 de los encuestados que son el 9.68% cree que a veces, y sólo 1 que representa al 3.23% opina de casi siempre.

**TABLA 23.**

*Resultado de la pregunta n° 16 del cuestionario:*

**16. ¿Usted considera importante la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la microfinanciera?**

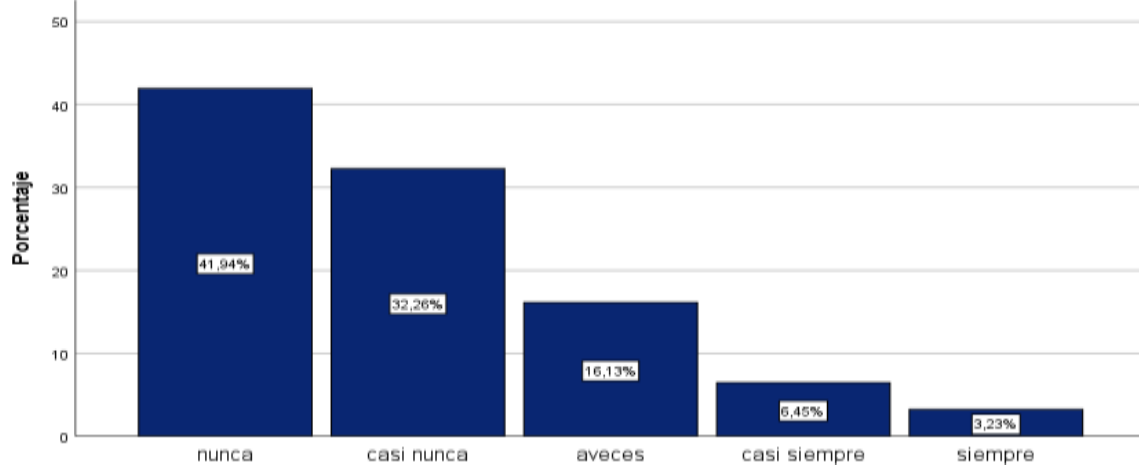
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	13	41,9	41,9	41,9
casi nunca	10	32,3	32,3	74,2
A veces	5	16,1	16,1	90,3
casi siempre	2	6,5	6,5	96,8
siempre	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 16.**

*Usted considera importante la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la microfinanciera.*

¿Usted considera importante la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la microfinanciera?



**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**Análisis de la tabla 23, figura 16:**

De los datos obtenidos en la tabla 20 y figura 16, podemos decir que, 13 de los encuestados que representan al 41.94% considera que la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la empresa nunca es importante, 10 de ellos que representan al 32.26% considera que casi nunca es importante, 5 de los encuestados que son el 16.13% considera que a veces lo es, sin embargo 2 de los encuestados que representan al 6.45% considera que casi siempre es importantes y solo 1 de todos ellos que representa al 3.23% cree que siempre es importante.

**TABLA 24.**

*Resultado de la pregunta n° 17 del cuestionario:*

**17. ¿Considera usted, que la empresa genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en el tiempo estimado?**

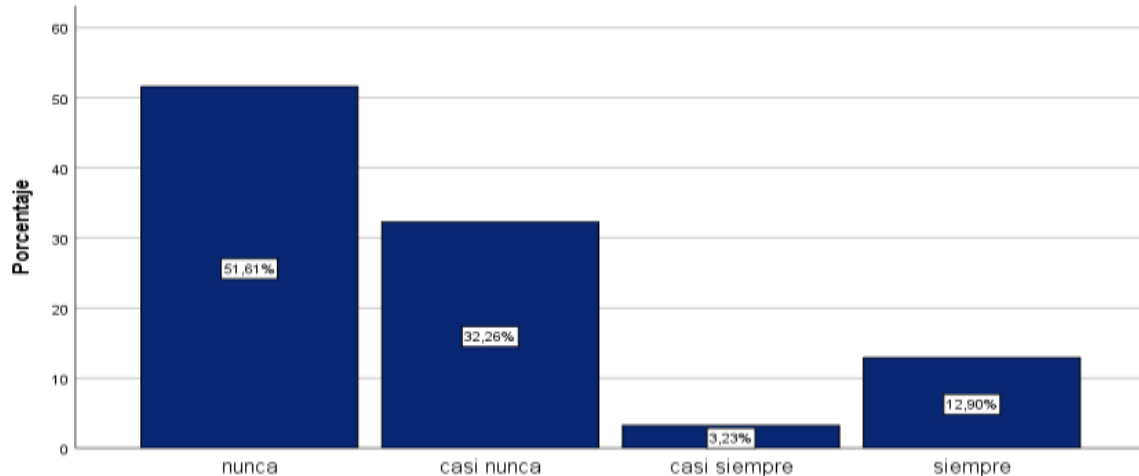
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	16	51,6	51,6	51,6
casi nunca	10	32,3	32,3	83,9
Válido casi siempre	1	3,2	3,2	87,1
siempre	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia usando SPSS 25.

**FIGURA 17.**

*Considera usted, que la empresa genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en tiempo estimado.*

¿Considera usted, que la empresa genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en el tiempo estimado?



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 24, figura 17:**

De la tabla 21 y figura 17 podemos decir qué, del total de los encuestados 16 que representa al 51.61% considera que la empresa nunca genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en el tiempo estimado, por otro lado 10 de ellas que representan al 32.26% considera que casi nunca, sin embargo 1 que es el 3.23% opina que a veces y solo 4 que representan al 12.90% considera que siempre genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar.

**TABLA 25.**

*Resultado de la pregunta n° 18 del cuestionario:*

**18. ¿Cree usted, que para mantener la solvencia económica de la empresa es necesario conocer los saldos reales de las cuentas por pagar?**

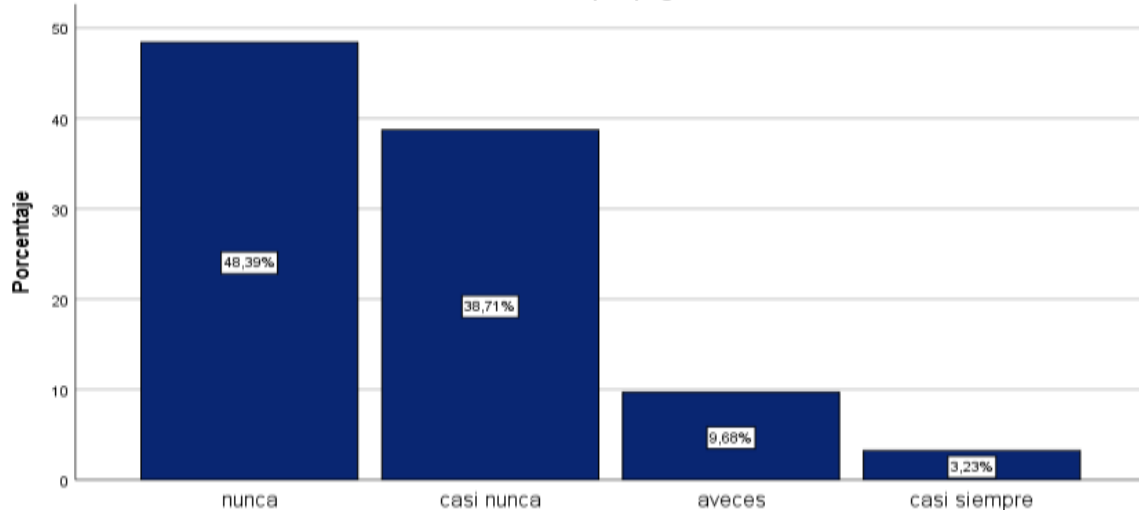
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	15	48,4	48,4	48,4
casi nunca	12	38,7	38,7	87,1
Válido A veces	3	9,7	9,7	96,8
casi siempre	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

**FIGURA 18.**

*Cree usted, que para mantener la solvencia económica de la empresa es necesario conocer los saldos reales de las cuentas por pagar.*

¿Cree usted, que para mantener la solvencia económica de la empresa es necesario conocer los saldos reales de las cuentas por pagar?



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25*

**Análisis de la tabla 25, figura 18:**

De la tabla 21 y figura 17, podemos analizar qué, 15 de los encuestados que representa el 48.39% de la población encuestada cree que para mantener la solvencia económica de la empresa nunca es necesario conocer los saldos reales de las cuentas por pagar, 12 que representan al 38.71% cree que casi nunca, 3 que es el 9.68 cree que a veces y solo 1 que representa al 3.23% cree que siempre debería conocerse los saldos.

**TABLA 26.**

*Resultado de la pregunta n° 19 del cuestionario:*

**19. ¿Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario como fuente de capitalización?**

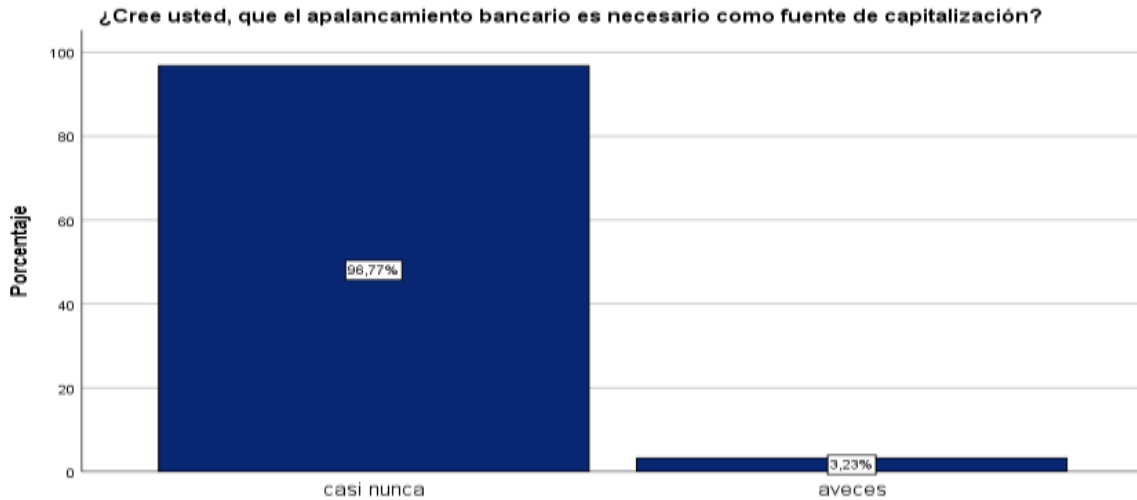
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	30	96,8	96,8
	A veces	1	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*



**FIGURA 19.**

*Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario como fuente de capitalización.*



**Fuente:** *Elaboración propia usando SPSS 25.*

**Análisis de la tabla 26, figura 19:**

De la tabla 23 y figura 19 podemos decir que, del total de encuestados 30 que representa al 96.77% cree que nunca el apalancamiento bancario es necesario como fuente de capitalización y sin embargo 1 de los encuestados que representa al 3.23% cree que a veces es necesario.

**TABLA 27.**

Resultado de la pregunta n° 20 del cuestionario:

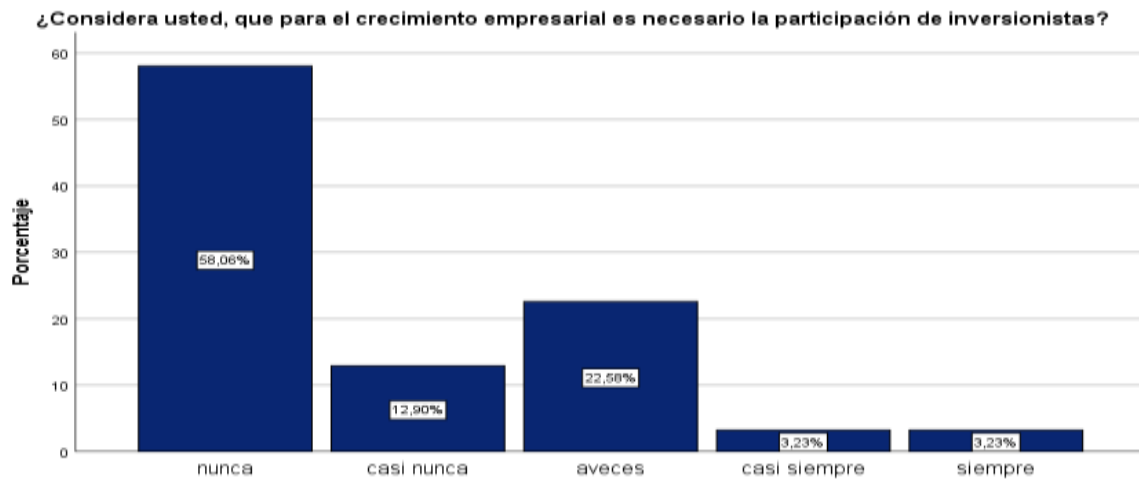
**20. ¿Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	18	58,1	58,1	58,1
casi nunca	4	12,9	12,9	71,0
A veces	7	22,6	22,6	93,5
casi siempre	1	3,2	3,2	96,8
siempre	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Fuente:** *Elaboración propia usando SPSS 25.*

## FIGURA 20.

*Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas.*



*Fuente: Elaboración propia usando SPSS 25.*

### **Análisis de la tabla 27, figura 20:**

De la tabla 24 y figura 20, podemos decir que, del total de encuestados, 18 que representa al 58.06% considera que para el crecimiento empresarial nunca es necesaria la participación de inversionistas, por otro lado 4 de ellos que representa al 12.90 considera que casi nunca, además 7 que representan al 22.58 considera que a veces, sin embargo 1 que representa al 3.23% considera que casi siempre y 1 que representa al 3.23% considera que siempre es necesario.

## V. DISCUSIÓN

Luego de investigar y contrastar los distintos resultados que hemos obtenido tras la búsqueda de la hipótesis relacionada con el trabajo de investigación “Evaluación crediticia y su incidencia en la liquidez de las empresas microfinancieras del distrito de Tarapoto, periodo 2019”. Procedemos a efectuar la discusión de la misma que servirá para reforzar la información obtenida a través de la encuesta.

Para poder determinar la confiabilidad de las variables, se ha utilizado la prueba estadística alpha de Cronbach del programa SPSS, obteniendo un resultado de 0.902, lo que significa que el nivel de confianza de las variables es alto. Acto seguido se realizó la prueba de normalidad en el mismo programa, según el enfoque de Shapiro-Wilk, ya que la muestra no supera los 50 encuestados; en esta prueba se ha obtenido un resultado de 0.004 para la variable 1 y 0.022 para la variable 2, y como el enfoque indica que para aceptar la hipótesis del autor el sig deberá ser menor a 0.05, podemos decir hasta aquí que la hipótesis nula se rechaza. Sin embargo, para estar seguros que la hipótesis alterna está bien planteada se realizó una tercera prueba, que es, la prueba de Rho de Spearman, misma que sirvió para evaluar la asociación entre las variables que tienen categorías ordinales. Una vez realizada la prueba el sistema SPSS nos dio un resultado de sig bilateral de 0.000 para la variable 1 y sig bilateral de 0.000 para la variable 2, siendo estos menores que 0.05 se pudo concluir al fin que la hipótesis del investigador se aprueba.

Sin embargo, se consideró oportuno la realización de la prueba Rho Spearman, para resolver cada una de las tres hipótesis específicas planteadas, entonces podemos observar en los resultados presentados, que, en la tabla número 5 se obtuvo el sig bilateral de 0.000 para el indicador historial crediticio, que pertenece a la dimensión número 01, calificación crediticia; y el sig bilateral de 0.000 para el indicador créditos recuperados, que pertenece a la dimensión número 04. Por lo que se puede decir que se aprueba la hipótesis específica n°01.

En la misma prueba para contrastar la hipótesis específica número 02, se obtuvo un resultado de sig. bilateral de 0.000 para el indicador visita domiciliaria, que pertenece a la dimensión número 01, calificación crediticia; y el sig. bilateral de 0.000 para el indicador capacidad de pago, que pertenece a la dimensión número 05. Siendo que ambos valores son inferiores a 0.005, se puede confirmar la aceptación de la hipótesis específica n° 02.

Se puso a prueba también la hipótesis específica número 03, y el programa estadístico arrojó un resultado de sig. bilateral 0.000 para la dimensión 03 y sig. bilateral de 0.000 para la dimensión 04, con eso resultado inferior a 0.005 se confirmó y aceptó también la hipótesis específica número 03.

Una vez realizadas las pruebas que nos ayudaron a demostrar la validez de la hipótesis presentada, se procedió a realizar por fin la tabulación de las preguntas realizadas a los 31 encuestados de las distintas microfinancieras del distrito de Tarapoto, siendo así se obtuvieron gráficas y resultados estadísticos que discutiremos en este capítulo.

Para determinar la relación entre el historial crediticio y la capacidad de pago se planteó la primera interrogante, cree usted, ¿qué es necesario el uso de centrales de riesgo para la calificación crediticia de los clientes en la microfinanciera? El análisis de la tabla 8, figura 2 podemos observar que 45.16% de los encuestados afirma que casi nunca es necesario el uso de centrales de riesgos para una correcta calificación crediticia, y el 51.61%, afirma que a veces es necesario su uso. Todo esto nos hace entender que no se toma el correcto interés en el historial de pagos de los clientes, lo que supone una gran probabilidad que el crédito caiga en mora en el futuro, y si de volumen hablamos, podría significar la quiebra de estas empresas. Estos resultados nos hacen considerar lo planteado por Bonilla, Crespo y León (2018), en su investigación titulada “Determinación del riesgo de una incorrecta evaluación del entorno económico en el análisis crediticio de una institución financiera en Ecuador”. Que recomienda utilizar El Modelo Experto que evalúa 3 aspectos: Capacidad de pago y situación financiera del deudor, Comportamiento de Pago

y Riesgo del Entorno Económico. Para evitar precisamente ignorar los aspectos importantes de evaluación. Llegamos a la conclusión entonces, que, existe una relación significativa entre el historial crediticio y la capacidad de pago de los clientes.

Con el fin de corroborar la incidencia entre la capacidad de pago y la liquidez de las empresas micro financieras, se pudo evidenciar en la tabla 12 y figura 5 que el 54.84% del total considera que nunca debe evaluarse la solvencia económica del cliente antes de otorgarle un crédito, esto nos hace creer que según los criterios de estudio, al no captar ingresos de los pagos realizados por los clientes la empresa se encuentre sin recursos económicos, lo que le podría generar la falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones. Además, se ha planteado la pregunta n° 16, que nos ayudará a tener un enfoque más acertado para la valoración de la hipótesis específica, en la tabla 20 y figura 16, el 41.94% y el 32.26% considera que nunca y casi nunca es importante la recuperación de créditos a corto plazo para medir la liquidez de la empresa. Y, en la tabla 21 y figura 17, el 51.61% y el 32.26% considera que la empresa nunca genera la liquidez necesaria para asumir sus cuentas por pagar en el tiempo estimado, esto nos hace regresar a las tabla y figura anterior para entender el porqué es importante la recuperación de créditos a corto plazo.

Con estos resultados podemos asegurar que la hipótesis específica n° 3 tiene una relevancia significativa.

Además en tabla 18 y figura 11, el 9.68% y 77.42% de los encuestados consideran que nunca o casi nunca es relevante la verificación documentaria de un inmueble como parte de la evaluación de un crédito hipotecario, lo que nos hace corroborar lo que concluyó Chipana (2017), en su exposición titulada “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016” dice que “los colaboradores incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar los créditos, la evaluación crediticia lo realizan de manera regular, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita ínsita que es la verificación del

domicilio y/o negocio del cliente antes otorgársele el crédito..... todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente.”

En las figuras 19 se observa que el 96.77% de los encuestados considera que el apalancamiento bancario nunca necesario como fuente de capitalización, haciéndonos suponer que los fondos que las empresas tienen son propios o captados a través de inversionistas, sabemos que el apalancamiento es, la deuda que permite que invirtamos más dinero del que tenemos gracias a lo que hemos recibido prestado. A cambio, como es lógico, debemos pagar unos intereses. Como vemos, esto significaría que las empresas no reciben ese tipo de capitalización, o, que por el contrario los colaboradores lo desconocen. Según (García, 2009) El Apalancamiento es como el fenómeno que surge por el hecho de la empresa incurrir en una serie de cargas o erogaciones fijas, operativas y financieras, con el fin de incrementar al máximo las utilidades de los propietarios, (p. 2). Si la carga es mayor a la que se puede asumir, esto llevaría a perjudicar grandemente a las microfinancieras.

Sin embargo, en la figura 20 se puede apreciar que 58.06% cree que para el crecimiento empresarial nunca es necesaria la participación de inversionistas. Todo esto nos hace pensar que, sí los colaboradores dicen que no es necesaria la captación de inversores ni el apalancamiento bancario, cuenta con sus propios recursos económicos como fuente de capitalización, sin embargo, sabemos que en el distrito de Tarapoto para que una empresa pueda abrirse un rumbo comercial, recurre a estas dos fuentes de financiamiento mencionadas anteriormente.

Todo lo anteriormente mencionado confirma el estudio realizado por, Senador (2018), titulada “Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas de Lambayeque-2017”. La cual otorgaba créditos sin el debido análisis a los clientes, así como un mal procedimiento en la recuperación de créditos, esto hacía que la liquidez disminuya y ocasionaba que la cooperativa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Concluyó que aplicando una correcta evaluación de créditos la liquidez de la cooperativa mejoraría.

## VI. CONCLUSIONES

A través de la presente investigación, mediante los objetivos manifestados como también la aplicación del instrumento, la recopilación de información y la comprobación de la hipótesis, se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Se pudo demostrar la incidencia de la evaluación crediticia en la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019; ya que se obtuvieron resultados óptimos mediante la correlación de Rho de Spearman en el programa estadístico SPSS, estableciendo una relación muy positiva de 0.699 y un nivel de significancia de 0.000, siendo el sig. menor a 0.05 podemos concluir que la evaluación crediticia si incide en la liquidez de las empresas microfinancieras, puesto que depende de ésta que las empresas puedan generar una liquidez necesaria.

**Segunda:** Se demostró que existe relación entre el historial crediticio y los créditos recuperados dado al nivel de significancia alcanzada es de 0.000 con un porcentaje aceptable de 0.731, donde ambos indicadores pertenecen a las dimensiones calificación crediticia y liquidez respectivamente. Se concluye que el historial crediticio y los créditos recuperados tienen una relación significativa, por lo que depende de la situación crediticia del cliente, que éste pueda cumplir con sus obligaciones en la microfinanciera.

**Tercera:** Se pudo demostrar como la visita domiciliaria incide la capacidad de pago de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019, por consiguiente, se obtuvieron resultados óptimos mediante la correlación de Spearman estableciendo una correlación positiva muy fuerte con un resultado de 0.699 y un sig bilateral de 0.000. Se concluye que la visita domiciliaria incide en la capacidad de pago las empresas microfinancieras, ya que, si el estudio del domicilio del cliente no se realizó correctamente en el proceso de evaluación, éste podría cambiar de domicilio y no ser encontrado en el proceso de cobranza.

**Cuarta:** Se demostró la relación que existe entre el tipo de crédito otorgado y la liquidez de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019, con la prueba de Rho de Spearman, los resultados obtenidos muestran una relación significativa muy fuerte, entre ambos indicadores con un porcentaje de significancia de 0.658 y un sig. bilateral de 0.000, esto nos hace concluir que el tipo de crédito que las empresas otorgan incide fuertemente en la liquidez que está pueda llegar a tener, ya que depende del tipo de crédito otorgado, la facilidad de su recuperación o la pérdida del mismo.



## VII. RECOMENDACIONES

Tras las conclusiones demostradas, se recomienda las siguientes acciones o alternativas de mejora.

**Primera:** Se recomienda a las empresas microfinancieras de Tarapoto, informar a sus trabajadores sobre las acciones y actividades que no se están cumpliendo adecuadamente al momento de otorgar los créditos, para reducir problemas futuros que puedan afectar la liquidez de la empresa.

**Segunda:** Se recomienda a las empresas microfinancieras de Tarapoto, realizar el control correspondiente de sus créditos otorgados, para hacerles un seguimiento y verificar si la información es la adecuada. Esto evitará problemas futuros y reducirá considerablemente los créditos por recuperar.

**Tercera:** Se recomienda a las empresas microfinancieras de Tarapoto, tener en cuenta los resultados de la investigación, resaltando la relación significativa que tiene una adecuada evaluación crediticia para un óptimo índice de liquidez.

**Cuarta:** En general se recomienda a las empresas microfinancieras de Tarapoto – San Martín, implementar políticas de evaluación crediticia acorde a las necesidades requeridas en el desarrollo de sus actividades; como también la capacitación continua de los colaboradores, con la finalidad de no afectar la liquidez de la empresa.

## REFERENCIAS

- Antón, D. (2018). *Evaluación crediticia y la gestión de recuperaciones de Crediscotía Financiera S.A. Perú, periodo 2014-2017* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Arévalo, K. y Intriago, F. (2018). *Gestión crediticia y su impacto en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coorcotopaxi Ltda. Período 2016-2017* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Gonzales, C. (2015, abril). Conceptos: Universo, población y muestra. *Cgonzales*. Recuperado de <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>
- Ayobi, A. (2017). *Planificación financiera y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORPOTRANS-T*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- BenjaminRC. (22 de marzo de 2019). ¿Qué es un estado de flujo de efectivo? ¿Y cuál es su importancia? Recuperado de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4205227-que-estado-flujo-efectivo-cual-importancia>
- Bonilla, J. D, Crespo, C. G. y León, Y. Y. (2018, mayo). *Determinación del riesgo de una incorrecta evaluación del entorno económico en el análisis crediticio de una institución financiera en Ecuador*. Grupo compás. Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/52>
- Carillo, J. (2017). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Calduch, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>

- Chipana, Y. (2017). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Choque D. (2016). *Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la Oficina Especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes Puno 2015* (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1552/CHOQUE\\_COTRADO\\_DANITZA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1552/CHOQUE_COTRADO_DANITZA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Coll, M, F. (s.f). Capacidad de pago. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Comisión para el Mercado Financiero. (s.f.). ¿Qué tipos de créditos existen? *CMF Educa*. Recuperado de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27364.html>
- Correa, Y. (23 de abril de 2017). SPSS Conceptos, ventajas y desventajas [Herramientas Informática aplicadas a la investigación cuantitativa]. Recuperado de <http://correavera95.blogspot.com/2017/04/19-spss-conceptos-ventajas-y-desventajas.html>
- Créditos recuperados contabilidad. (2 de marzo de 2018). Créditos recuperados contabilidad. Recuperado de <https://prestamosschafan.weebly.com/blog/creditos-recuperados-contabilidad-wikipedia>
- Conexionesan (2016, diciembre). Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos. *Conexionesan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/#:~:text=Los%20criterios%20tomados%20en%20cuenta,riesgos%20de%20la%20entidad%20financiera.>
- EALDE (20 de marzo de 2018). Los 4 tipos de riesgo de crédito [Resulta fundamental tanto la gestión del riesgo de mercado, como la del riesgo de crédito]. Recuperado de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

- Espinoza, E. E. (2019, julio). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. Conrado. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Fernández, L. (18 de mayo de 2017), Cómo clasificar y segmentar a tus clientes [Clasificar a los clientes y potenciales es una labor necesaria para toda organización si se busca mejorar la rentabilidad]. Recuperado de <https://artyco.com/como-clasificar-segmentar-clientes/#:~:text=La%20clasificaci%C3%B3n%20de%20clientes%20permitir%C3%A1,desee%20tener%20con%20cada%20uno>.
- Figuera, K. (11 febrero de 2019). ¿Qué es el muestreo? [Clasificar a los clientes y potenciales es una labor necesaria para toda organización si se busca mejorar la rentabilidad]. Recuperado de <https://www.encuesta.com/blog/el-muestreo/>
- Financiamiento bancario. (s.f.). Financiamiento bancario. *Ecofinanzas*. Recuperado de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/F/FINANCIAMIENTO\\_BANCARIO.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/F/FINANCIAMIENTO_BANCARIO.htm)
- Financiamiento. (2019, diciembre). Financiamiento. *Significados.com*. Recuperado de <https://www.significados.com/financiamiento/>
- García, L. A. (2017, febrero). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Gonzales, M. (2018, abril). El segmento de microfinancieras en México. *El economista*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/El-segmento-de-microfinancieras-en-Mexico-20180424-0120.html>
- Granel, M. (28 de agosto de 2018). ¿Qué es la liquidez de una empresa en contabilidad? [Mantener un buen nivel de liquidez es fundamental para la supervivencia de la empresa]. Recuperado de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos#:~:text=La%20raz%C3%B3n%20de%20liquidez%20o%20corrient>

e%20es%20un%20indicador%20que,activo%20corriente%20de%20la%20 empresa.

Haro, R, A. y Rosario, D, F. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. Almería, España: Editorial Universidad de Almería.

Hernández, S, R. Fernández, C, C. y Baptista, L, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México. McGRAW-HILL.

Ipiales, C. (2016). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Loredana, P. y Daniela, H. (2018). The Rol of Bank Credit in Financing Romanian Agriculture. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*,(El rol del crédito bancario en la financiación de la agricultura rumana. *Gestión Agrícola / Lucrari Stiintifice Seria I, Gestión Agricol*). Recuperado de <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193045066>

López, P. y Roldán, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

Luna, N. (2018, enero). Liquidez financiera: ¿qué es y por qué es importantes? *Entrepreneur*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/307396>

Mballa. L. V. (2017, enero) Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales: un acercamiento teórico conceptual. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182017000100101&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182017000100101&script=sci_abstract)

Novillo, E. F. (2016, julio). Una introducción a la investigación pura o básica. *Atlante*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/07/investigacion.html>

- Núñez, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5612>
- Pérez, A. (13 de junio de 2018). Liquidez: definición y aspectos más importantes para el negocio [capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo]. Recuperado de <https://www.obsbusiness.school/blog/liquidez-definicion-y-aspectos-mas-importantes-para-el-negocio>
- Roldan, P, N. (s.f.). Garantía. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Rus, Arias, E. (2015). Historial de crédito. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/historial-de-credito.html>
- Salazar, L. (27 de noviembre de 2016). Capacidad de pago [El análisis de la capacidad de pago, o capacidad de endeudamiento es un tema que puede detallarse desde distintas perspectivas]. Recuperado de <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Senador, K. (2018), *Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque-2017* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Perú.
- Solvencia financiera. (s.f.). Solvencia financiera [La solvencia económica y financiera es el pilar que sostiene toda la estructura productiva, administrativa y comercial]. Recuperado de <https://circulantis.com/blog/solvencia-financiera/#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20empresarial%2C%20la,como%20en%20un%20momento%20posterior>
- Sye, C, T. (s.f.). Crédito comercial: características, ventajas y ejemplo. *Lifider.com*. Recuperado de <https://www.lifider.com/credito-comercial/>

Vargas, Y. (2018), *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Westreicher, G. (s.f.). Inversionista. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/inversionista.html#:~:text=El%20inve rsionista%20o%20inversor%20es,colocar%20en%20el%20mercado%20fi nanciero>

Westreicher, G. (s.f.). Calificación crediticia (Credit scoring). *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-crediticia-credit-scoring.html>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: **EVALUACIÓN CREDITICIA**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Es cuando el analista de crédito utiliza diversos instrumentos de análisis, usando metodologías de evaluación para diversos tipos de créditos, que permitan visualizar el riesgo del crédito con el fin de determinar si son aptos o en caso contrario, si no lo son.	Calificación del cliente	Historial crediticio	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Visita domiciliaria	3,4	
	Capacidad de pago	Solvencia	5,6	
		Garantía	7	
	Tipo de crédito	Crédito comercial	8,9	
		Crédito hipotecario	10,11	
		Crédito de consumo	12,13	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: **LIQUIDEZ**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Es una cuenta de empresa, la cual facilitará el control de los Estados Financieros de la misma, pues serán elaborados teniendo en consideración las cualidades que presenta cada una, es por ello que este indicador puede ser evaluado dentro de un plazo fijo para determinar su situación económica.	Liquidez corriente	Flujo de efectivo	14,15	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Créditos recuperados	16	
	Solvencia empresarial	Capacidad de pago	17,18	
	Financiamiento	Bancario	19	
		Inversionista	20	



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. CPCC. Ruiz Correa, Sandra.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Tarapoto Este periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Evaluación crediticia y su incidencia de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Bach. Alves Sánchez, Yajaira  
D.N.I: 74078069



---

Bach. Saldaña Castillo, Jorge A.  
D.N.I: 45904707

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Usted, utiliza centrales de riesgo para evaluar al cliente?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que el uso de centrales de riesgo evita problemas futuros con la recuperación de crédito?	X		X		X		
3	¿Considera usted, visitar al cliente antes de otorgar un crédito?	X		X		X		
4	¿Usted, solicita documentos sustentatorios para verificar el domicilio del cliente?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
5	¿Cree usted, que se debe verificar si el monto solicitado por el cliente vaya de acuerdo a su nivel de solvencia?	X		X		X		
6	¿Cree usted, que es importante verificar si el cliente está en condiciones para afrontar sus deudas?	X		X		X		
7	¿Usted considera, solicitar garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
8	¿Cree usted, que el crédito comercial es más confiable?	X		X		X		
9	¿Solicita usted, los estados financieros de la empresa antes de otorgar el crédito?	X		X		X		
10	¿Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos de perfil del cliente?	X		X		X		
11	¿Considera usted, relevante la evaluación de la documentación del inmueble?	X		X		X		
12	¿Considera usted que si el destino del crédito es para consumo aumenta su riesgo?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el destino de crédito para consumo exige mayores requisitos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. CPCC. Ruiz Correa, Sandra.

**DNI:** 01121307

**Especialidad del validador:** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

**23 de julio del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1</b>							
1	¿Considera usted, realizar diariamente el cierre de caja?	X		X		X		
2	¿Considera usted que es importante depositar los montos recaudados a diario?	X		X		X		
3	¿Usted, considera importante la recuperación de créditos para el crecimiento y desarrollo de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>							
4	¿Considera usted, que la empresa logra asumir cuentas por pagar?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que la empresa obtiene saldos reales de las cuentas por pagar?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3</b>							
6	¿Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario para sus actividades?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. CPCC. Ruiz Correa, Sandra



DNI: 01121307

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

23 de julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es sencillo, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Mg. Solís Flores, Vanessa.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Tarapoto Este periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Evaluación crediticia y su incidencia de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Bach. Alves Sánchez, Yajaira  
D.N.I: 74078069



---

Bach. Saldaña Castillo, Jorge A.  
D.N.I: 45904707

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Usted, utiliza centrales de riesgo para evaluar al cliente?	X		X		X		
2	¿Cree usted, que el uso de centrales de riesgo evita problemas futuros con la recuperación de crédito?	X		X		X		
3	¿Considera usted, visitar al cliente antes de otorgar un crédito?	X		X		X		
4	¿Usted, solicita documentos sustentatorios para verificar el domicilio del cliente?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
5	¿Cree usted, que se debe verificar si el monto solicitado por el cliente vaya de acuerdo a su nivel de solvencia?	X		X		X		
6	¿Cree usted, que es importante verificar si el cliente está en condiciones para afrontar sus deudas?	X		X		X		
7	¿Usted considera, solicitar garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
8	¿Cree usted, que el crédito comercial es más confiable?	X		X		X		
9	¿Solicita usted, los estados financieros de la empresa antes de otorgar el crédito?	X		X		X		
10	¿Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos de perfil del cliente?	X		X		X		
11	¿Considera usted, relevante la evaluación de la documentación del inmueble?	X		X		X		
12	¿Considera usted que si el destino del crédito es para consumo aumenta su riesgo?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el destino de crédito para consumo exige mayores requisitos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ **X** ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro.: Solís Flores Vanessa   DNI: 10691893

Especialidad del validador: Temático/Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de enero del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Considera usted, realizar diariamente el cierre de caja?	X		X		X		
2	¿Considera usted que es importante depositar los montos recaudados a diario?	X		X		X		
3	¿Usted, considera importante la recuperación de créditos para el crecimiento y desarrollo de la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
4	¿Considera usted, que la empresa logra asumir cuentas por pagar?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que la empresa obtiene saldos reales de las cuentas por pagar?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
6	¿Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario para sus actividades?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. : Solís Flores Vanessa    DNI: 10691883**
**Especialidad del validador: Temático/Metodología**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**17 de enero del 2021**

**Firma del Experto Informante**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Mg. Velásquez Medina, Martín Isidro.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Tarapoto Este periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Evaluación crediticia y su incidencia de las empresas microfinancieras, distrito Tarapoto, periodo 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Bach. Alves Sánchez, Yajaira  
D.N.I: 74078069



---

Bach. Saldaña Castillo, Jorge A.  
D.N.I: 45904707



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN CREDITICIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Usted, utiliza centrales de riesgo para evaluar al cliente?	X		X		X		/
2	¿Cree usted, que el uso de centrales de riesgo evita problemas futuros con la recuperación de crédito?	X		X		X		Podría incluir (pregunta: "¿Por qué?")
3	¿Considera usted, visitar al cliente antes de otorgar un crédito?	X		X		X		/
4	¿Usted, solicita documentos sustentatorios para verificar el domicilio del cliente?	X		X		X		Podría incluir solicitar documentos del dl.
<b>DIMENSION 2</b>								
5	¿Cree usted, que se debe verificar si el monto solicitado por el cliente vaye de acuerdo a su nivel de solvencia?	X		X		X		/
6	¿Cree usted, que es importante verificar si el cliente está en condiciones para afrontar sus deudas?	X		X		X		/
7	¿Usted considera, solicitar garantía para asegurar la recuperación del crédito otorgado?	X		X		X		Podría aumentar más especifico u otra pregunta como: ¿Por garantía?
<b>DIMENSION 3</b>								
8	¿Cree usted, que el crédito comercial es más confiable?	X		X		X		/
9	¿Solicita usted, los estados financieros de la empresa antes de otorgar el crédito?	X		X		X		/
10	¿Cree usted, que los créditos hipotecarios exigen más control en los procesos de perfil del cliente?	X		X		X		Podría tener una pregunta adicional como: "¿Por qué?"
11	¿Considera usted, relevante la evaluación de la documentación del inmueble?	X		X		X		Podría aumentar el nivel de información.
12	¿Considera usted que si el destino del crédito es para consumo aumenta su riesgo?	X		X		X		/
13	¿Considera usted que el destino de crédito para consumo exige mayores requisitos?	X		X		X		/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra que los ítem son suficientes para el trabajo de tesis.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. VELASQUEZ MEDINA; MARTIN ISIDRO DNI: 42940129

Especialidad del validador: Ing Industrial - MBA

03 de Agosto del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
 MARTIN ISIDRO VELASQUEZ MEDINA  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 Reg. CIP N° 169972

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Considera usted, realizar diariamente el cierre de caja?	X		X		X		Podría unirse los procedimientos en una lista de GOTO.
2	¿Considera usted que es importante depositar los montos recaudados a diario?	X		X		X		/
3	¿Usted, considera importante la recuperación de créditos para el crecimiento y desarrollo de la empresa?	X		X		X		Podría haberse representado a ps-que?
<b>DIMENSION 2</b>								
4	¿Considera usted, que la empresa logra asumir cuentas por pagar?	X		X		X		/
5	¿Cree usted, que la empresa obtiene saldos reales de las cuentas por pagar?	X		X		X		Podría incluir en la pregunta a ps-que?
<b>DIMENSION 3</b>								
6	¿Cree usted, que el apalancamiento bancario es necesario para sus actividades?	X		X		X		/
7	¿Considera usted, que para el crecimiento empresarial es necesario la participación de inversionistas?	X		X		X		/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra que los ítem son "suficientes" para el Trabajo de Tesis.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: VELASQUEZ MEDINA; MARTIN ISIDRO DNI: 42940129

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial - MBA

03 de Ago del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**MARTIN ISIDRO VELASQUEZ MEDINA**  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 Reg. CIP N° 160972

Firma del Experto Informante.

**TABLA DE RESPUESTAS**

ENCUESTADOS	EVALUACIÓN CREDITICIA													LIQUIDEZ						DIMENSIONES						VARIABLE																		
	CALIFICACIÓN DEL CLIENTE				CAPACIDAD DE PAGO			TIPO DE CRÉDITO						LIQUIDEZ CORRIENTE			OLVENCIA EMPRESARIA			FINANCIAMIENTO			D1			D2			D3			D4			D5			D6			V1		V2	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1	V2																
1	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	15	7	20	9	6	4	42	19																
2	3	3	5	4	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	15	9	17	9	4	5	41	18																
3	3	4	5	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	5	2	2	4	16	6	15	8	7	6	37	21																
4	2	2	5	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	2	2	3	11	4	14	7	7	5	29	19																
5	3	3	5	2	1	1	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	13	5	15	7	4	4	33	15																
6	3	1	5	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	10	5	13	7	4	8	28	19																
7	3	1	5	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	11	8	13	7	4	4	32	15																
8	3	1	5	3	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	12	8	13	7	7	4	33	18																
9	3	1	5	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	1	11	4	13	7	7	3	28	17																
10	3	1	5	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	1	2	2	1	12	4	13	7	3	3	29	13																
11	3	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	9	4	11	5	3	3	24	11																
12	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	2	1	8	4	9	8	2	3	21	13																
13	3	1	1	3	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	8	4	12	6	2	3	24	11																
14	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	7	4	9	5	2	3	20	10																
15	3	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	8	4	11	6	2	3	23	11																
16	3	1	1	4	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	1	4	2	1	9	6	11	6	5	3	26	14																
17	3	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	8	7	9	6	4	3	24	13																
18	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	8	7	9	4	2	3	24	9																
19	2	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	8	6	9	4	4	3	23	11																
20	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	8	6	9	4	2	3	23	9																
21	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	6	5	9	4	2	3	20	9																
22	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	8	7	9	4	2	3	24	9																
23	2	1	1	2	2	1	4	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	6	7	11	4	2	3	24	9																
24	2	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	6	6	11	4	3	3	23	10																
25	2	1	1	2	2	1	3	1	1	3	5	3	2	3	2	1	1	1	2	1	6	6	15	6	2	3	27	11																
26	2	1	1	2	2	1	4	1	1	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	6	7	12	6	3	5	25	14																
27	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	8	6	11	4	3	5	25	12																
28	2	1	1	2	3	1	4	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	3	6	8	9	5	3	5	23	13																
29	2	2	1	2	3	4	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	7	10	13	4	3	5	30	12																
30	2	2	1	2	3	2	3	1	2	4	2	3	2	2	3	1	2	1	2	3	7	8	14	6	3	5	29	14																
31	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	1	10	9	17	6	5	3	36	14																



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	D1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	D2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	D3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	D4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**