



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes -
microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tafur Alicedo, Frezzia Lucyluz (ORCID: 0000-0003-0183-0471)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0002-2190-8240)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis queridos padres Juan José y Lisbeth Eugenia por haberme forjado como la persona que soy ahora, por sus oraciones y preocupación en mi proyecto de vida y que motivan mis deseos de superación constante.

Agradecimiento

Al mejor consejero de mi vida, Dios.

Gracias a la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella para poder presentar mi tesis.

Agradezco también a mi asesor de Tesis Dr. William Diaz por haber guiado este proyecto en base a su experiencia y sabiduría supo direccionar mis conocimientos.

Gracias a mis padres por ser los promotores de mis sueños, por confiar en mí, a mis hermanos por creer en mí y en mis expectativas.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del proceso de evaluación de créditos en la entidad financiera de Huacho 2021	22
Tabla 2. Nivel de cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021	24
Tabla 3. Correlación del proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación.	17
Figura 2. Proceso de evaluación de créditos.....	23
Figura 3. Cartera de clientes - microempresa.	25

Resumen

Título de la investigación: “Proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes - microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021”. **Autor:** Tafur Alicedo, Frezzia Lucyluz. **Objetivo:** Determinar la relación en el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021. **Metodología:** En el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, denominada también práctica o empírica. El nivel de investigación fue correlacional, es decir, que el investigador medita de forma razonada, utilizando el método deductivo para dar respuesta a los problemas planteados y tiene como soporte principal, la observación. **Hipótesis:** Existe relación significativa en el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021. **Muestra:** Está conformada por 33 colaboradores de la entidad financiera Ag. Huacho. Las técnicas utilizadas en el presente estudio fueron observación no estructurada, entrevista, encuesta estructurada y fuentes documentales, cada una con sus herramientas respectivas. Como instrumento de recolección de información, se creó un cuestionario con preguntas sobre la medición de las variables independientes y otras preguntas sobre la medición de las variables dependientes. La información se procesó estadísticamente con el paquete estadístico SPSS25.0 para el análisis e interpretación de datos, tablas y cifras estadísticas. El resultado de correlación de Spearman dio un valor de 0,784 en la hipótesis general, lo cual quiere decir que es una buena asociación. **Conclusión general:** “Existe relación entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021”.

Palabras clave: Proceso de evaluación, cartera de clientes, microempresa

Abstract

Title of Research: "Credit assessment process and client portfolio - microenterprise in a financial institution, Huacho, 2021". **Author:** Tafur Alicedo, Frezzia Lucyluz. **Objective:** Determine the relationship between the credit assessment process and the client portfolio - microenterprise in a financial institution, Huacho, 2021. **Methodology:** In the scientific method, the type of research was applied, also called practical or empirical. The level of research was correlational; that is to say, the researcher meditates in a reasoned way using the deductive method to give an answer to the problems posed and has observation as its main support. **Hypothesis:** There is a significant relationship between the credit assessment process and the client portfolio - microenterprise in the financial institution in Huacho, 2021. **Sample:** The sample is made up of 33 employees of the financial institution in Huacho branch. The techniques used in this study were unstructured observation, interview, structured survey and documentary sources, each with their respective tools. As a data collection instrument, a survey was created with questions on the measurement of the independent variables, and other questions on the measurement of the dependent variables. The information was statistically processed with the SPSS25.0 statistical package for the analysis and interpretation of data, tables and statistical figures. The Spearman correlation result gave a value of 0.784 in the general hypothesis, which means that it is a good association. **General conclusion:** "There is a relationship between the credit assessment process and the client portfolio - microenterprise in the financial institution in Huacho, 2021".

Keywords: Assessment process, client portfolio, microenterprise

I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de las instituciones bancarias siguen un protocolo en el proceso de evaluación para la otorgación de créditos, donde se considera el compromiso de pago, actividad económica, patrimonio entre otros aspectos.

En la actualidad, las instituciones financieras han centrado sus intereses en el microempresario que desarrolla negocios entre lo formal y lo informal. El financiamiento a las microempresas es esencial para ayudar al microempresario en su crecimiento, desarrollo, sustentabilidad, y a la de su país.

El año 2020 ha impulsado a las entidades financieras a desarrollar iniciativas para brindar a sus clientes diversos tipos de instalaciones con el fin de contrarrestar los efectos de la situación de salud y así poder invertir. Es decir, gestionar la calidad crediticia con más cuidado, acelerar los esfuerzos de digitalización y priorizar proyectos estratégicos según el contexto presentado.

“La microempresa consiste en una muy pequeña empresa que genera ingresos para una persona o una familia. Incluso una sola persona puede dirigir una pequeña empresa. Algunas microempresas son tan pequeñas que sus propietarios ni siquiera se dan cuenta de que tienen un negocio; sin embargo, en principio, cualquier tipo de producción o prestación de servicios a pequeña escala que genere ingresos puede considerarse una microempresa” (latter day saint jobs, 2018).

“Según un estudio realizado por Experian Perú y analizado por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), los préstamos a medianas, pequeñas y microempresas aumentaron significativamente entre enero y noviembre del año pasado. Los préstamos a medianas empresas aumentaron un 46,19%, los préstamos a pequeñas empresas un 31,80% y los préstamos a microempresas un 26,57%. Los préstamos a grandes corporaciones también aumentaron un 21,17%” (Andina, agencia peruana de noticias 2021).

El Gerente Nacional de Experian Perú, Diego Rincón, dijo: “Es importante continuar mejorando el acceso al crédito para el sector Mype al tiempo que se garantiza la calidad y el acceso a los datos de evaluación del riesgo crediticio. De esta forma, se promueve la inclusión financiera y se eliminan las barreras de entrada a la cadena de valor de las transacciones de pago”. En este contexto, también es de crucial importancia expandir el negocio bancario a través de

unidades del sistema financiero y así lograr procesos que apoyen a los segmentos que más lo necesitan (La economista América, 2021).

Según la historia, el crédito se utilizó como herramienta para reactivar la economía; en los siglos XIX y XX fueron utilizados por los comerciantes para expandir su actividad económica; en la época romana utilizaban la tierra de los campesinos como hipoteca si no pagaban sus deudas. (Morales & Morales, 2014).

“Las personas pueden invertir y recibir rendimientos futuros para comprar activos, reducir deudas, mejorar la calidad de la vida comercial y / o personal. Estos activos generan beneficios económicos por un período de tiempo determinado. Por su parte, las empresas realizan inversiones: a) inversiones necesarias para llevar operaciones como la adquisición de mercaderías, muebles y enseres, maquinaria, vehículos, edificios b) Inversiones en su flujo de caja temporal Ingresos a lo largo de la vida de la planta, que suele ser de corto plazo y se convierte en un activo después de convertirse en efectivo.” (Padilla, Quispe y Telenchana, 2017).

Por lo tanto, para que el cliente pueda realizar su inversión, los bancos deben mantener la eficiencia de su proceso de evaluación. La buena gestión de la cartera crediticia es muy importante para medir y optimizar la rentabilidad de una entidad financiera, es decir, su éxito depende principalmente de la gestión del riesgo crediticio. (Hymore, Dasah, & Kwaku, 2012).

“El aumento de los préstamos comerciales en el primer mes de 2019 fue impulsado por el aumento de las finanzas comerciales, que crecieron un 8,35% interanual y contribuyeron con 3,30 puntos porcentuales a la expansión del crédito empresarial. Por su parte, los préstamos a las grandes empresas aumentaron un 6,70% y agregaron un 1,66 punto porcentual adicional; mientras que los préstamos a empresas medianas y a mypes (micro y pequeñas empresas) aumentaron un 4,88% y un 2,57% respectivamente, con 1,20 y 0,29 puntos porcentuales respectivamente” (Asbanc, 2019).

“Por diversas razones, se enfatiza que el analista de crédito o asesor empresarial es la persona clave en la organización de microfinanzas. Una buena calificación crediticia significa evitar más incumplimientos con el tiempo, cumplir los objetivos, otorgar préstamos a tiempo y mantenerlos a largo plazo. El caso contrario implica un aporte con sobreendeudamiento, morosidad, insolvencia, incumplimiento de objetivos y riesgo crediticio latente” (Martínez, 2019).

“McKinsey & Company, en colaboración con la Asociación Internacional de Gestores de Cartera de Crédito (IACPM), se realizó una encuesta a 41 instituciones financieras en todo el mundo, en la que alrededor del 85% de los encuestados dijo que las regulaciones sobre niveles de crédito y liquidez que los bancos deben mantener deben ser reestructuradas, para cumplir los requisitos apuntan a ratios, optimizan la inversión de capital y aumentan la rentabilidad” (Nario, Pfister, Poppensieker, & Stegemann, 2015).

“Una mirada especial hacia atrás en un mundo global revela importantes generalidades. En los Estados Unidos, el 99% de las empresas son MIPYMES, que representan aproximadamente el 75% de los empleos netos creados anualmente en la economía nacional; este tipo de empresas emplea al 50,1% de la población activa privada. Según los análisis realizados, la pequeña empresa aporta el 40,9% de la facturación privada, lo que refleja su importancia. Sin embargo, los datos muestran que, en los Estados Unidos, el 40% de las MIPYMES mueren antes de los 5 años, dos tercios pasan a la segunda generación y solo el 12% sobrevive a la tercera generación.” (US Small Business Administration, 2011).

“Cuando una empresa financiera emite un préstamo, está expuesta al riesgo crediticio, que ocurre cuando la empresa que otorgó el préstamo pierde dinero porque el deudor no puede cumplir con sus obligaciones financieras. Debido a esto, es importante comprender qué es un análisis de riesgo y crédito y qué tan útil es para tomar las decisiones crediticias correctas antes de asumir la posición de prestamista.” (Maximilianos, 2018).

“En 2014, el número de microempresas fue de 46.174, lo que representa el 96,9% del total de empresas, lo que muestra su importancia no solo por el número de empresas, sino también para la creación de empleo y su participación en el desarrollo socioeconómico del país. En la provincia de Huaura, Huacho es el distrito con mayor número de microempresas con 6.429 microempresas (49,6%), seguido de Santa María con 1.645 microempresas, lo que corresponde al 12,7% del total de unidades de negocio.” (INEI, 2014).

“Según Duran (2010), en África, gracias a los bancos comunales, los programas de microcrédito han promovido el acceso a la financiación para las mujeres de la región y han logrado resultados positivos para las beneficiarias. En Perú, la ONG

Prisma participó entre 1990 y 2005 con el modelo de los bancos municipales Asociación Comunal para el Desarrollo (ACPD); sus principales intervenciones tuvieron lugar en Lima y algunas provincias del Perú. Uno de los principales logros es la integración del 70% de los clientes al sistema financiero debido a la experiencia con este tipo de microcrédito, que sin embargo no pudo continuar por falta de financiamiento” (Pilares, 2016).

“En 2016, Mibanco inició un proyecto estratégico de segmentación de clientes que fue un hito para Mibanco, ya que inició una serie de cambios para convertirse en un banco centrado en el cliente. Su trabajo se centró en diferenciar y caracterizar los distintos perfiles de clientes del banco, clasificarlos y definir una propuesta de valor para cada uno de estos segmentos identificados” (Mibanco, 2018).

Esto se traduce en un interés particular en conocer los riesgos de financiación y liquidez de las empresas para proponer instrumentos que les permitan actuar con prontitud y de esta forma tomar decisiones adecuadas en base a información relevante (Toro & Palomo; 2014).

Desde un punto de vista práctico, la eficiencia y eficacia de una buena cartera de préstamos es primordial, ya que representa la productividad de cualquier institución financiera. Este trabajo se está realizando para hacer una importante contribución científica que será de utilidad para cualquier persona interesada en aprender sobre el tema de los propietarios de pequeñas empresas y hacer un poco más de investigación.

Tomando en consideración todo lo expuesto se presenta la siguiente pregunta donde inicia nuestro problema general: ¿Cuál es la relación en el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes - microempresa de la Entidad Financiera en Huacho 2021? De acuerdo a los hallazgos encontrados nuestros problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del proceso de evaluación de créditos en una entidad financiera, Huacho, 2021? Y ¿Cómo se desarrolla la cartera de créditos – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021?

Justificándose a todo lo anterior contribuye la motivación para realizar la siguiente tesis, donde determinaremos el nivel de la eficacia en el proceso de evaluación de créditos y si existe la relación con la cartera de clientes - microempresa, ya que ellos actualmente son de suma importancia porque

representan uno de los principales rubros en el funcionamiento de cualquier banco, son un sector influyente en la actividad industrial de los países subdesarrollados, ya que lleva como componente los ingresos financieros que le generan al banco los créditos.

De manera práctica de acuerdo con los objetivos de estudio y su resultado permite encontrar soluciones concretas a las variables de investigación y con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios que regulan los procesos de evaluación crediticia, del modo metodológico para lograr los objetivos de estudio el aporte que brinda tras la elaboración de instrumentos para la respectiva medición de las variables y así poder cumplir con los objetivos trazados de tal forma que estos podrían ser replicados para estudios futuros, y finalmente de manera teórica la investigación busca mediante la aplicación de los conceptos básicos y del análisis realizado a las teorías abordadas manifestado por autores expertos en las variables de estudio contrastar diferentes conceptos y con ello la investigación se presentará como antecedente para futuros estudios.

Además, este trabajo representa un estudio de utilidad para enriquecer los conocimientos del público en general que realicen estudios relacionados al tema, en base a eso se elaboró el objetivo general que es determinar la relación en el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Y mediante los objetivos específicos (a) Estimar el proceso de evaluación de créditos en la Entidad Financiera de Huacho 2021, (b) Estimar la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Asimismo, para determinar la existencia de relación entre las dos variables en estudio, la investigación presenta la siguiente hipótesis general: “Existe relación significativa entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021” con sus hipótesis específicas como: “El promedio del proceso de evaluación de créditos en una entidad financiera de Huacho 2021 es mayor a 30%” y “El promedio de la cartera de créditos – microempresa en una entidad financiera de Huacho 2021 es mayor a 30%”.

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el siguiente estudio, se ubicó las siguientes investigaciones relacionadas al tema para determinar la relación que tiene la eficacia de evaluación con la cartera de créditos microempresa en la Entidad Financiera.

En la investigación realizada por Oyola (2016) titulada “Proceso De Crédito En La Cooperativa De Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda”, “Universidad Técnica de Machala”, Ecuador. Se concluye que “la cooperativa carece de eficiencia y productividad en todos los procesos de evaluación y adjudicación de créditos, lo que muestra deficiencias en cuanto a las capacidades técnicas del personal y los recursos tecnológicos que utiliza; Esto evita que la empresa obtenga mayores retornos de los préstamos asignados, por lo que se propone un rediseño de procesos para mejorar el uso de recursos para una mejor satisfacción del cliente.” (Oyola, 2016).

En la investigación realizada por Barona (2014) titulada “Análisis del proceso de concesión de créditos y la liquidez en la Asociación Mutualista Ambato para la determinación de su eficiencia” Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Se concluye que “Dado que la Mutualidad Ambato no cuenta con los medios adecuados para el otorgamiento de los préstamos otorgados, lo cual tiene un impacto directo en la liquidez de la institución, se propone mejorar los diagramas de flujo de los procesos que se siguen al momento de otorgar préstamos para lograr ellos más eficientes aumentan y reducen los errores que se producen” (Barona, 2014).

En la investigación realizada por Huaccha (2019) titulada “Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén, 2018” Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. Su conclusión es que “se constató que el nivel de eficiencia del proceso de evaluación crediticia, según lo pactado por la entidad financiera Jaén, es alto en el período de enero de 2017 a octubre de 2018, es decir, la media se mantiene en el 92,59% y la verificación de crédito al 100%. fue exitoso” (Huaccha, 2019).

En la investigación realizada por Sarco (2016) titulada “La evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato,

controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Su conclusión es que “Las cooperativas se adhieren a manuales y pautas crediticias en general, con personas y departamentos especializados en la tarea, así como objetivos crediticios para el departamento. En general, se puede ver una estructura adecuada en los libros de políticas a observar en el proceso crediticio.” (Sarco, 2016).

En la investigación realizado por Segura (2019) titulada “El efecto de la Cartera de crédito con el rendimiento financiero de los Bancos más importantes del Perú, periodos 2011 - 2017” Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Se concluye que “la relación apenas se nota que no existe una relación lineal entre la cartera de riesgo y el margen de intermediación, el valor p es 0.747 ($p > 0.05$), lo que sugiere que la relación no es significativa.” (Segura, 2019).

En la investigación realizado por Pillco, Y. y Orosco, A. (2017) titulada “Incidencia del proceso de evaluación financiera en el índice de morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco - 2016.” Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Se concluye que “El proceso de evaluación financiera afecta la morosidad como se muestra en las tablas 15 y 16, que señala un proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa que requiere mejoras en 46,7% y 7% respectivamente; y el cuadro 18, que muestra una morosidad creciente, con tasas promedio de 3.86% y 4.28% para morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días, respectivamente.” (Pillco, y Orosco, 2021).

En la investigación realizado por Díaz (2021) titulada “Factores Determinantes en la Recuperación de la Cartera de Crédito Vencida Judicial y Extrajudicial en la Caja de Ahorro y Crédito de Arequipa, 2016” Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú. Se concluye que “la tasa de morosidad determinada por Caja Arequipa es producto de las evaluaciones económicas y financieras realizadas por los analistas de crédito del sujeto de crédito con deficiencias.” (Díaz, 2021).

En el estudio realizado por Osei – Nyarko (2015), denominado “Credit appraisal process and repayment of loan at GN Bank. A case study of upper and lower Denkyira”. Universidad de Ciencia y Tecnología de Kwame Nkrumah, Ghana. Concluye lo siguiente: “El instituto investigado demostró que existe una demora en los préstamos de más de 7 días en los préstamos, lo cual es preocupante para los clientes, aunque siempre hay cooperación y apoyo del personal en los trámites,

se compensa una excelente relación entre los Clientes y la calificación crediticia de gerentes; Esto no es suficiente para el correcto y sustentable funcionamiento de la empresa, ya que afecta las colaciones realizadas, ya que los clientes están insatisfechos con el servicio y dañan la cartera crediticia” (Osei – Nyarko , 2015).

En el estudio realizado por Niño (2015) titulada “Propuesta de un modelo de calificación para el otorgamiento, seguimiento y control de los créditos LH S.A.S.” Universidad de Santander, Bucaramanga. Se concluye que “para LH S.A.S. un factor muy importante, estos a su vez pueden determinar el éxito o conducir al fracaso. Establecer pautas para los préstamos crea confianza y seguridad de que la empresa está trabajando en asociación con los clientes y se está convirtiendo en una empresa financieramente sana. Por ello, propone a la dirección comercial actualizar la política comercial de la empresa y definir nuevas estrategias de marketing acordes a la mejora de los procesos internos con el fin de incrementar la efectividad y eficiencia de la gestión comercial tanto de ventas como de cobranza” (Niño, 2015).

En el estudio realizado por Mwajuma (2013) titulado “Análisis de la efectividad de los procesos de evaluación crediticia e identificación del nivel de aprobación y reembolso de préstamos por parte de los bancos comerciales sobre el estado socioeconómico de la población en Tanzania: un estudio de caso del CRDB Bank en el distrito de Ilala”. Universidad de Tanzania. El autor concluye que “la valoración de los préstamos resulta ser una herramienta crucial para los bancos, que, de realizarse, debe ser el resultado de un diagnóstico previo que verifique la viabilidad financiera y técnica, teniendo en cuenta también la disponibilidad del cliente para cubrir el préstamo concedido. También se pretende reducir los riesgos y las tasas de morosidad de los préstamos concedidos y, al mismo tiempo, aumentar el número de préstamos concedidos” (Mwajuma, 2013).

En la investigación realizado por Geanakoplos (2009) titulo “Credit Cards and Inflation” Yale University, New Haven – E.E.U.U. La conclusión será que “A pesar del repentino aumento de la demanda de los Hyde, el volumen de comercio se reduce debido al incumplimiento de las tarjetas de crédito. A medida que K cae, la brecha entre los precios de las tarjetas de crédito y los precios al contado aumenta, lo que inhibe el comercio. Pero incluso con el incumplimiento de las tarjetas de

crédito, el volumen de comercio nunca puede ser menor de lo que sería si se eliminaran las tarjetas de crédito” (Geanakoplos, 2009).

En la investigación realizado por Zinman (2007) titulo “Expanding Credit Acces: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts” Yale University, New Haven – E.E.U.U. La conclusión es “medir los impactos causales del acceso al crédito es fundamental para evaluar la teoría y la práctica, pero es complicado por cuestiones básicas de identificación. Abordamos el problema de identificación mediante la ingeniería de variación exógena en la aprobación de préstamos al consumo. Un prestamista alentó al azar a los oficiales de crédito a reconsiderar las solicitudes marginales de préstamos a cuatro meses a tasa de mercado que normalmente habrían rechazado. Los oficiales de crédito reconsideraron en tiempo real y sin que los solicitantes lo supieran. La mitad de los solicitantes reconsiderados fueron aprobados. Luego, hicimos un seguimiento del comportamiento y los resultados de los grupos de tratamiento (reconsiderados) y de control (aún rechazados) durante los próximos 6 a 27 meses utilizando datos administrativos y encuestas de hogares detalladas” (Zinman, 2007).

En la investigación realizado por Androulaki – Bellovin (2010) titulo “An Anonymous Credit Card System” Columbia University, E.E.U.U. La conclusión en este documento, “abordamos la privacidad del contexto del comercio electrónico. En particular, presentamos un sistema de tarjetas de crédito desplegable que garantiza el anonimato del titular de la tarjeta y la desvinculación de las transacciones incluso con las asociaciones de tarjetas de crédito o los bancos emisores de tarjetas. En circunstancias especiales, las transacciones de una parte pueden revelarse, pero solo con el consentimiento de esa parte. Sin lugar a dudas, todavía hay problemas por resolver, como la recuperación de la pérdida de contraseña, la transparencia de las operaciones w.r.t. titulares de tarjetas. Sin embargo, creemos que este documento es un buen comienzo para la privacidad en tiempo real en los sistemas de tarjetas de crédito actuales” (Androulaki - Bellovin, 2010).

En el estudio realizado por Lopez – Farias (2018) titulada “Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil” Universidad de Guayaquil. Se concluye que “para las empresas medianas, la bolsa de valores resulta ser la alternativa de financiamiento ideal, ya

que está asociada a menores costos. Este es un factor de decisión crucial no solo para las pequeñas y medianas empresas, sino también para las grandes empresas. Por ello, sugiere dar a conocer la cultura de la inversión y el financiamiento bursátil a las pequeñas y medianas empresas, ya que existen ventajas y beneficios en este mercado, como los bajos costos de emisión” (Lopez – Farias 2018).

En el estudio realizado por Esquivel (2018) titulada “Administración y gestión financiera de los microempresarios de Salinas, S.L.P.” Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México. Se concluye que “Las microempresas se han convertido en las principales fuentes de empleo de la comunidad de Salinas, por lo que una buena gestión y administración les permite soportar cualquier situación” (Esquivel 2018).

En el estudio realizado por Mora (2014) titulado “Mejoramiento del proceso de evaluación del riesgo crediticio para Bancoestado Microempresas”. Universidad de Chile. Concluye que “la industria bancaria ha manifestado el uso de estrategias para lograr una rentabilidad sustentable, pero esto no se ha traducido en un aumento de la banca en la ciudad ya que el 49% de las microempresas no están en el sector financiero. Con esto en mente, se propone mejorar el proceso que están realizando a través de patrones de proceso que agregan infraestructura, tecnología, logística y otros procesos internos como elementos; los cuales, al ser utilizados en las sucursales, han mostrado el ahorro de tiempo en la evaluación y tramitación del crédito, facilitando el proceso percibido por el cliente.” (Mora, 2014).

En la investigación de Huertas (2015) denominada “La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014” Universidad San Martín de Porres, Lima. Se concluye que “dentro del sistema bancario en el segmento MYPE, hubo un aumento significativo de incumplimientos de octubre de 2010 a diciembre de 2014 debido a los procesos, métodos y políticas crediticias de los bancos que incidieron en el aumento de incumplimientos al mantener criterios de evaluación que no se basaban en un análisis financiero completo, pero se basa más en las opiniones y percepciones personales de cada evaluador de crédito. Se recomienda que los criterios de calificación crediticia se modifiquen y mejoren en base a un análisis financiero exhaustivo que considere los indicadores financieros básicos esenciales para determinar un préstamo bancario en el segmento MYPE” (Huertas, 2015).

En la investigación de Chipana (2018) denominada “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016” Universidad Nacional del Altiplano, Puno. La autora concluye “una mala gestión crediticia es cuando los pasos en el proceso de préstamo se procesan incorrectamente, en primer lugar, por qué no se lleva a cabo una verificación crediticia correcta. Se recomienda que, ante la mala gestión crediticia provocada por el riesgo de recuperación de préstamos, el área de riesgo implemente procedimientos eficientes que presionen a los prestatarios para cancelar sus deudas” (Chipana, 2018).

En la investigación realizada por Estrada & Gutiérrez (2017), denominada “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el período 2016”. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Se concluye que “el proceso de valuación tiene un impacto significativo en la morosidad de la cartera de crédito, por lo que ha afectado negativamente la colocación de préstamos con riesgos significativos a través de un proceso ineficiente dentro de la caja registradora. Más importante aún, la falta de una evaluación completa que cubra todos los requisitos requeridos debido a la negligencia del personal que trabaja en la instalación, lo cual es imperativo para corregir esta situación” (Estrada & Gutiérrez, 2017).

En la investigación de Huerta (2014) denominada “Morosidad y calidad de cartera en Mibanco – agencia Huaraz, 2010 -2011” Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. El autor concluye que “la morosidad tiene una conexión positiva con la calidad de la cartera de Mibanco en el período determinado, la cual califica como agencia de siniestros. Se recomienda que la gestión crediticia reduzca o elimine los préstamos de capital de trabajo de firma única preaprobados bajo la modalidad de renovación automática, diseñe un plan de recuperación de deuda para las agencias de cobranza judiciales ya que afectan la calidad de la cartera ver la agencia de tipos en pérdida”. (Huerta 2014).

En la investigación de Pérez (2017) titulada “Valoración crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El autor concluye que “la metodología de credit scoring de CAC San Viator Ltda., Basada en la

tecnología de credit scoring de instituciones microfinancieras especializadas, ayuda a minimizar el riesgo crediticio al otorgar préstamos a socios comerciales mypes, siempre que el analista crediticio haga un buen crédito cheque.” (Pérez, 2017).

En la investigación de Vera (2014), titulado “Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar S.A. Agencia Cajamarquina”. Universidad Nacional de Cajamarca. Concluye que “la presencia de control interno dentro de los procesos de una entidad financiera garantiza el cumplimiento de los objetivos marcados por la organización, ya que la supervisión y seguimiento de cada una de las actividades, como asegurará la colocación eficiente y por ende la recuperación oportuna de los créditos” (Vera, 2014).

En la investigación de Hinostroza – Montañez (2019) titulada “Evaluación de créditos y su relación con el riesgo crediticio, en una empresa MYPE productora y comercializadora de colchones, Villa el Salvador entre los años 2008 al 2017”. Universidad Tecnológica del Perú. Concluye que “El proceso de evaluación crediticia es insuficiente para analizar la evolución del riesgo crediticio al que está expuesto un MYPE, es decir, la colocación de crédito es un factor determinante del riesgo crediticio” (Hinostroza - Montañez 2019). “Se recomienda considerar otros indicadores económicos para evaluar adecuadamente la evolución del riesgo crediticio. ¿Qué es necesario para utilizar las métricas financieras clave rentabilidad, deuda y liquidez como base para la toma de decisiones de préstamos en el segmento MYPE?” (Hinostroza – Montañez 2019).

Para fundamentar las variables en estudio, existen diversos conceptos que tratan de explicar en qué consiste, a continuación, se realizó teniendo en cuenta la literatura de diversos autores; las mismas que serán presentadas en las siguientes definiciones.

Se define eficacia como “el estado en el que un individuo, grupo u organización ha logrado los objetivos establecidos. Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para lograr los objetivos o resultados propuestos” (Vigo, C. 2016)

“La eficacia se puede ver como la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado, es decir, utilizar los recursos para lograr las metas establecidas (hacer lo planificado)” (Vigo, C. 2016)

“La eficacia debe buscar aumentar y mejorar las habilidades de los empleados y desarrollar programas para ayudarlos a hacer mejor su trabajo”. (Vigo, C. 2016).

Como parte de la gestión de un proceso de evaluación crediticia, los resultados representan una prueba confiable de la capacidad de quienes realizan ese proceso para lograr los resultados esperados según las fases que componen el sistema; La eficacia se vuelve tangible cuando se logra la mejora continua.

En general, la evaluación de la solvencia depende de la confianza del prestamista en la solvencia del prestatario. La solvencia, que incluye la capacidad y la voluntad de pago del prestatario, es uno de los muchos factores que determinan la política crediticia de un prestamista. Los acreedores y prestamistas utilizan una serie de herramientas financieras para evaluar la solvencia de un prestatario potencial.

La evaluación crediticia es entendida como “uno de los procesos fundamentales y esenciales del crédito, mediante el cual se determina la solvencia de los compromisos adquiridos por un cliente bancario y así se reduce la posibilidad de una moratoria”. (Flores, 2020).

“La calificación crediticia es una disciplina que analiza el análisis de los clientes que necesitan crédito, teniendo en cuenta no solo los aspectos financieros, sino también los de comportamiento”. (Flores, 2020).

“La verificación crediticia efectiva es un análisis de una serie de documentos y un examen de los antecedentes que tenía el cliente en el sistema financiero, para lo cual es necesario contar con la información necesaria para reducir el riesgo de incumplimiento y así tomar la decisión acertada”. (Pereda, B. 2016)

“La calificación crediticia es la evaluación de una persona física o jurídica, en la que se analizan tanto sus ingresos como sus gastos. También es muy importante apreciar los activos que posee, como una casa o un automóvil. De esta forma podemos determinar qué tan alta es la solvencia del cliente y si puede cubrir con los pagos del préstamo”. (Pereda, B. 2016)

“La aprobación de crédito es el apoyo de la verificación de crédito en coordinación con el departamento de riesgos o el comité de crédito. Una vez colocado el préstamo, se debe hacer un seguimiento adecuado ya que el éxito de completar este proceso será el seguimiento, que se medirá en términos de menor incumplimiento y colocación sostenida a lo largo del mes”. (Zanabria, 2017).

“La aprobación del préstamo define el monto a prestar, el plazo, en un archivo del analista de crédito, que se incluye en el sistema de crédito microfinanciero. Este proceso aprueba la solicitud de préstamo, luego se extrae del sistema el cronograma de pagos, el cual especifica el número de cuotas, el monto de la cuota, los días de pago y el interés de demora que se le cobrará al cliente si no cumple con sus obligaciones financieras”. (Zanabria, 2017).

“La aprobación de préstamos es el proceso mediante el cual las autoridades de aprobación revisan y analizan la información contenida en la cartera presentada por el oficial de crédito con el fin de verificar la calidad y adecuación de la valoración económica y la valoración de la garantía, mediante el cual los niveles de aprobación pueden determinar la aprobación, observación o rechazo de la transacción de crédito”. (Asturizaga, L. 2017)

Por tanto, la aprobación de crédito se puede resumir en la necesidad de determinar adecuadamente la disposición a pagar del cliente, para lo cual el analista de crédito debe examinar los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente.

Una vez finalizada con éxito la evaluación y aprobación del préstamo, la parte final es el desembolso, donde el analista y el prestatario firman un contrato detallando todos los términos del préstamo, tasa de interés, plazo y monto total.

“El pago incluye los documentos necesarios como el contrato, la creación del plan de pago, las garantías y las firmas y huellas dactilares del cliente, la contraparte por parte del financista y la transferencia de los documentos necesarios al cliente”. (Laguna, E. 2017).

“El desembolso es, la instancia en el que se le proporciona al cliente el dinero de acuerdo con la aprobación realizada por la institución, la que se debe establecer a través de una resolución de crédito aprobada por los niveles respectivos, contrato de préstamo, comprobante de desembolso, plan de pagos”. (Asturizaga, L. 2017).

Hoy en día los créditos “se pagan mediante giros bancarios pagaderos al cliente. Para entregar el cheque, el cliente debe identificarse personalmente ante el banco en el que se presentó originalmente la solicitud de préstamo”. (Velasco, L., y Torres, M. 2018).

“La cartera de préstamos representa un beneficio futuro para una empresa, ya que representa el cobro de deudas a corto, mediano y largo plazo y se genera por

la provisión de bienes o servicios a los clientes, estos pueden obtenerse de la empresa ya sea en efectivo en otros medios establecidos de pago en las negociaciones”. (Rivas, 2016).

“La cartera de préstamos incide directamente en el crecimiento económico de las instituciones financieras y el manejo oportuno de los lineamientos que regulan la gestión crediticia asegura que este crecimiento sea planificado y sostenible”. (García, V. 2018).

“La Cartera de crédito es el conjunto de las operaciones de créditos otorgados a los prestatarios, amparados en un documento de valor”. (Jimbo, C., Erazo, J. y Narváez, C. 2019).

“La planificación financiera es el proceso de creación de un plan financiero integral, organizado, detallado y personalizado que garantice que se alcanzarán las metas financieras previamente establecidas y los plazos, costos y recursos necesarios”. (Rosales, M. 2019).

“La planificación financiera es un proceso organizado sobre la operación y actividades de una empresa que se quiere controlar en el futuro, tomando en cuenta cuánto necesita crecer económica o rentablemente a través de diversas alternativas de financiamiento e inversión, de gran importancia para la operación y Unidad. estabilidad”. (Ramos, I. y Tapia, S. 2017).

“La planificación financiera es la medida que ha condicionado económicamente el trabajo de una empresa cuando no tiene algo positivo y desfavorable en efectivo que deba ser considerado económicamente. Los informes de un plan financiero son los que recopilan todos estos datos, se toman como una solución para la empresa y no para su beneficio, ya que el factor más importante es conocer todas las emergencias que siempre está enfrentando en términos de dinero. Poder utilizar correctamente las decisiones para mejorar la empresa”. (Azañero, G. 2016).

En consecuencia, Rivero, Ávila y Quintana (2000) definen a la microempresa como “la pequeña unidad socioeconómica, ya sea productiva, comercial o de prestación de servicios, que no requiere grandes inversiones de capital, es altamente adaptable al cambio y es más rápida y fácil de orientarse al mercado que otras empresas” (Villanueva, 2018).

Por tanto, los microcréditos son préstamos otorgados a empresarios cuyo nivel de endeudamiento en el sistema financiero, directa o indirectamente, sin tomar en cuenta los préstamos hipotecarios, fue menor o igual a S /.20,000 en los últimos seis meses.

Es preciso indicar que la presente tesis solo consideró los créditos clasificados como “microempresa”, por ser este uno de los tipos de créditos que otorga la Entidad Financiera.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación según el objetivo perseguido fue la investigación aplicada, conocida como "práctica o empírica". Fue descriptivo en cuanto nos brinda valiosa información diagnóstica sobre las variables, con un enfoque cuantitativo y un diseño de correlación transaccional no experimental, ya que las variables estudiadas están relacionadas entre sí o tienen un grado de relación o dependencia de una variable. por otro lado, y le interesa conocer la relación entre las variables identificadas a partir de una muestra de unidades de observación, como se puede apreciar en la siguiente figura:

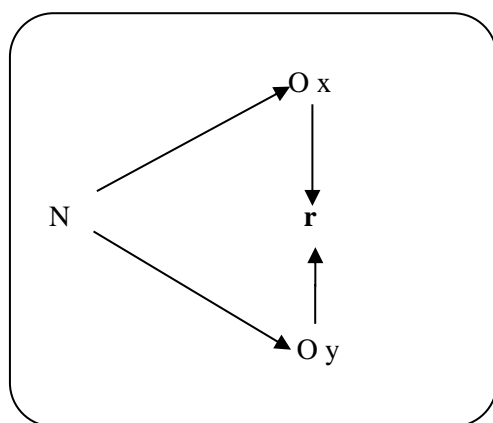


Figura 1. Esquema de investigación.

Denotación:

- N** = Población
- Ox** = Observación a la variable independiente.
- Oy** = Observación a la variable dependiente.
- r** = Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable

“La variable de una encuesta cobra relevancia cuando se vincula con otras variables, pues de esta forma se puede evaluar la relación, la influencia, el impacto o el efecto de una sobre la otra; que a su vez permite aceptar o rechazar la hipótesis planteada en el estudio” (Sampieri, 2014). Por lo tanto, las variables de la presente investigación fueron:

Variable 1: Proceso de Evaluación de Créditos

Definición conceptual: “Herramienta útil para la evaluación de solicitudes de créditos, ya que se ha demostrado que: En instituto: Los riesgos se evalúan y controlan a nivel de cliente. Oportunidad para el cliente; En términos de fácil acceso al créditos, mejores oportunidades de desarrollo, flexibilidad para acceder a nuevas aplicaciones.” (Vera 2014).

Definición operacional: La efectividad variable del proceso de evaluación se compone de sus dimensiones: evaluación de créditos, aprobación de créditos y desembolso de préstamos. Los mismos que se medirán con sus indicadores indicados.

Variable 2: Cartera de Clientes - Microempresa

Definición conceptual: “Cuentas por cobrar o cuentas por cobrar, además de la evolución de documentos comerciales, conjunto de activos financieros” (Godoy & Greco, 2006).

Definición operacional: La variable cartera de préstamos a microempresas consta de sus dimensiones de planificación y cumplimiento, las cuales se medirán con sus indicadores indicados.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

“La población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles”. Es denotado por la letra “N”. (Córdoba, 2009)

La población de la siguiente investigación fueron los 33 colaboradores de la Entidad Financiera Agencia Huacho.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio se consideró a la totalidad de las unidades de observación, es decir a los 33 colaboradores de la Entidad Financiera Agencia Huacho.

3.3.3. Muestreo

“Debido a que la población es pequeña, se consideró una muestra no probabilística porque el investigador que conoce bien a la población y tiene buen juicio decide que las unidades de observación son la muestra. Hemos utilizado el método o técnica de muestreo llamado muestreo de intención u opinión con el criterio de conveniencia del investigador para que sean representativos”, según Córdoba (2009, p. 32) en su libro denominado “Estadística aplicada a la Investigación”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Técnicas:

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación

- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

a) Ficha técnica de Instrumentos

La encuesta estuvo constituida por preguntas de la variable independiente y la variable dependiente, la medición se realizó a través de la “Escala de Likert”, que mide de 1 a 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de datos, la información se brindó con un cuestionario confiable y validado. La fiabilidad que se consigue aplicando el cuestionario dos veces a la muestra previamente seleccionada.

Para lograr la validez del instrumento, se utilizan especialistas capacitados en relación con el estudio. Al gestionar los cuestionarios, habrá una valiosa ayuda para recopilar los datos recopilados de las muestras.

3.5. Procedimientos

A través del análisis documental y sus respectivos instrumentos, se examinaron fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet; directamente relacionado con el tema de investigación.

A través de la entrevista y sus herramientas -cuestionarios elaborados por el doctorando específicamente para esta investigación, se recogió información sobre cada una de las dimensiones variables, las preguntas relacionadas con los aspectos específicos que ayudaron a recoger datos y localizar carencias en ti.

A través de la observación y su respectivo instrumento, entendemos los procesos, las relaciones entre las personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que ocurren en el tiempo, así como los patrones en evolución y los contextos sociales y culturales en los que se desarrollan las experiencias humanas; así como identificar problemas.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó con el paquete estadístico SPSS 25.0 que procesó para lograr la interpretación, análisis y discusión de los gráficos y números estadísticos para lograr los resultados y sacar las conclusiones que implican las metas e hipótesis que el producto final. será la investigación.

3.7. Aspectos éticos

“Como ocurre con cualquier investigación, el seguimiento y aplicación de criterios éticos son fundamentales para garantizar la integridad y el compromiso del autor en la realización de un estudio útil para futuras investigaciones.” (Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012).

Por lo tanto, los participantes de la investigación fueron plenamente informados de todos los aspectos en los que coincidieron porque eligieron voluntariamente participar en el estudio, por lo que en ningún momento se les retuvo información que pudiera poner en peligro su integridad física y psíquica. Finalmente, cabe señalar que esta investigación es propiedad intelectual del autor y que no existe usurpación ni plagio de ninguna otra investigación sobre el tema.

IV. RESULTADOS

4.1 Respecto a estimar el proceso de evaluación de créditos en la entidad financiera de Huacho 2021.

Tabla 1

Nivel del proceso de evaluación de créditos en la entidad financiera de Huacho 2021

<i>Ítems o preguntas de la variable del proceso de evaluación de créditos</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Moda</i>	<i>N</i>
El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	3,03	3,00	2	33
El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,97	3,00	2	33
El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,70	3,00	2	33
El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,85	3,00	3	33
El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,88	3,00	2	33
El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,88	3,00	2	33
El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	2,97	3,00	2	33
El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	3,21	3,00	2	33
Total, de promedios de la variable proceso de evaluación de créditos	2,94	3,00	2	33

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración propia

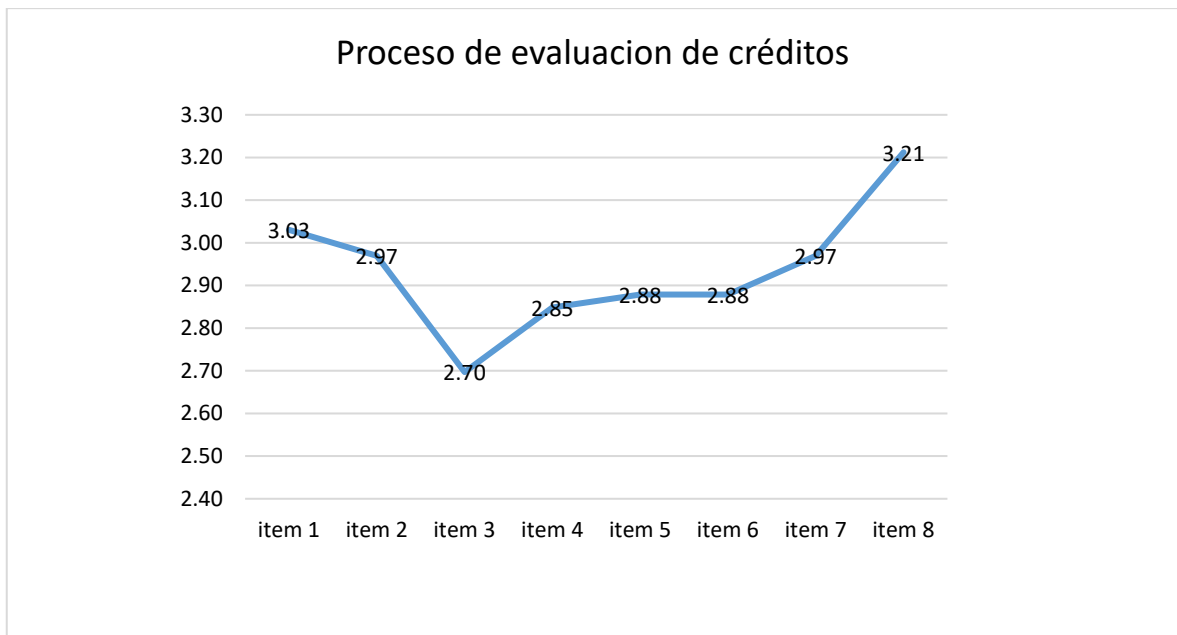


Figura 2. Proceso de evaluación de créditos.

Interpretación: El promedio del nivel del proceso de evaluación de créditos en la Entidad Financiera en Huacho es 2,94. El nivel mínimo es 2,70 y el máximo 3,21. Esto indica una escala promedio "regular", mínima "regular", máximo "regular".

Respecto a la mediana, el nivel del proceso de evaluación indica que el 50% de los encuestados dan cuenta que el nivel es menor o igual a 3 y el otro 50% de los encuestados dan cuenta que el nivel es mayor o igual a 3.

Respecto a la moda, podemos decir que la mayoría de los encuestados indicaron que *el nivel del proceso de evaluación de créditos se categoriza en la escala "bajo" (2).*

4.2 Respecto a estimar la cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021.

Tabla 2

Nivel de cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021

<i>Ítems o preguntas de la variable cartera de clientes - microempresa</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Moda</i>	<i>N</i>
El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	2,73	2,00	2	33
El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	2,91	3,00	2	33
El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	3,12	3,00	3	33
El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	2,64	3,00	3	33
El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	2,64	3,00	3	33
Total, de promedios de la variable Cartera de clientes - microempresa	2,81	3,00	3	33

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración propia

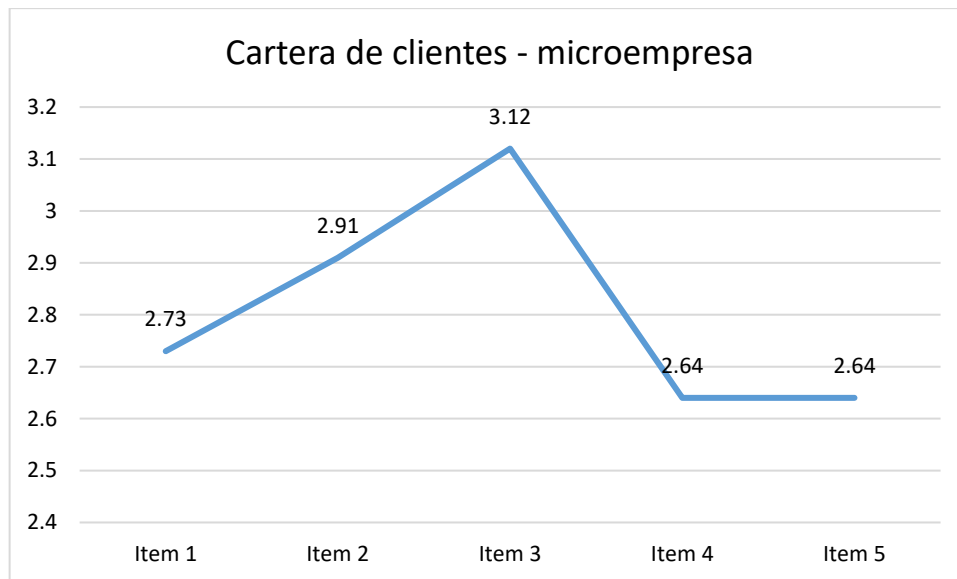


Figura 3. Cartera de clientes - microempresa.

Interpretación: El promedio del nivel de cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho es 2,81. El nivel mínimo es 2,64 y el máximo 3,12. Esto indica una escala promedio "regular", mínima "regular", máximo "regular".

Respecto a la mediana, el nivel de cartera de clientes - microempresa indica que el 50% de los encuestados dan cuenta que el nivel es menor o igual a 3 y el otro 50% de los encuestados dan cuenta que el nivel es mayor o igual a 3.

Respecto a la moda, podemos decir que la mayoría de los encuestados indicaron que *el nivel de cartera de clientes - microempresa* se categoriza en la escala "regular" (3).

4.3 Respecto a establecer la relación entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Tabla 3

Correlación del proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa

			Proceso de evaluación de créditos	Cartera de clientes - microempresa
Rho de Spearman	Proceso de evaluación de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Cartera de clientes - microempresa	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: SPSS

Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 3 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.784$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis H_a . por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe *relación significativa entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021.*

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

V. DISCUSIÓN

Podría resumirse en tres aspectos este capítulo atendiendo a La guía de productos observables de las Experiencias Curriculares de investigación de fin de carrera de esta universidad: (a) Acto de confirmar o refutar los resultados de los antecedentes comparando con los resultados obtenidos en esta investigación, (b) Confirmar o refutar las teorías expuestas en la introducción y, (c) Evidenciar si acaso existieron limitaciones que pueden o pudieran impactar en los hallazgos del trabajo de investigación.

5.1 Respecto a estimar el proceso de evaluación de créditos en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Dado que en el nivel del proceso de evaluación es 2,94 de un puntaje de 3, el nivel es regular. Según Martínez, (2019) indica que:

“Por diversas razones, se enfatiza que el analista de crédito o asesor empresarial es la persona clave en la organización de microfinanzas. Una buena calificación crediticia significa evitar más incumplimientos con el tiempo, cumplir los objetivos, otorgar préstamos a tiempo y mantenerlos a largo plazo. El caso inverso asume que se realiza un aporte en caso de sobreendeudamiento, morosidad, cartera incobrable, incumplimiento de objetivos y riesgo crediticio latente”.

Es decir que el proceso de evaluación es la clave para la organización microfinanciera, para su eficacia, por lo tanto, se confirma esta posición de este autor por el cliente de la Entidad Financiera Huacho 2021.

5.2 Respecto a estimar la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Dado que en el nivel de cartera de clientes - microempresa es 2,81 de un puntaje de 3, el nivel es regular. Según Nario, Pfister, Poppensieker, & Stegemann, (2015) indica que:

“McKinsey & Company, en colaboración con la Asociación Internacional de Administradores de Cartera de Créditos (IACPM), realizó una encuesta de 41

instituciones financieras de todo el mundo, donde alrededor del 85% por ciento dijo que las regulaciones relacionadas con los niveles de créditos y liquidez que los bancos deben mantener necesitan reestructurarse para alcanzar los ratios de objetivos requeridos, optimizar el uso del capital y ayudar a impulsar la rentabilidad”.

Es decir que el nivel de cartera de crédito mide los niveles de créditos y liquidez que los bancos deben mantener para impulsar la rentabilidad, por lo tanto, se confirma esta posición de este autor por el cliente de la Entidad Financiera Huacho 2021.

5.3 Respecto a establecer la relación entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes - microempresa en la Entidad Financiera de Huacho 2021.

Dado que la asociación de grado es 0.784, dando un nivel alto, Según Maximilianos, (2018) indicó que:

“En el momento que una entidad financiera otorga un crédito o préstamos, se está exponiendo al riesgo de crédito, el cual sucede cuando la entidad que realizó el crédito pierde dinero por la incapacidad del deudor a cumplir con sus responsabilidades financieras. Es por esto que, antes de colocarse en posición de acreedor es importante saber qué es el análisis de crédito y riesgo y cuál es su utilidad para tomar decisiones acertadas en cuanto al campo crediticio”.

Es decir que el nivel de la eficacia del proceso de evaluación y la cartera de créditos microempresa en la Entidad Financiera Huacho 2021 es buena por lo tanto da una existencia la relación.

VI. CONCLUSIONES

Este capítulo presenta de manera sucinta los resultados de la investigación y tiene como objetivo cumplir cada uno de los objetivos que en ella se establecen; de la misma manera a las hipótesis formuladas:

Primera

Se determinó que el promedio del nivel del proceso de evaluación de créditos en la entidad financiera Huacho es 2,94. El nivel mínimo es 2,70 y el máximo 3,21. Esto indica significativamente que es >30%.

Segunda

El determino que el promedio del nivel de cartera de clientes - microempresa en la entidad financiera Huacho es 2,81. El nivel mínimo es 2,64 y el máximo 3,12. Esto indica significativamente que es >30%.

Tercera

Se determinó que existe relación significativa ($r= 0.784$; con una $p<0.05$) entre el proceso de evaluación de créditos y la cartera de clientes – microempresa en la entidad financiera de Huacho 2021.

VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se enfoca las recomendaciones de acuerdo con lo indicado por la Guía de Productos Observables de las experiencias curriculares de investigación de fin de carrera en relación con el Diseño de la investigación, su aplicación, planteamiento de nuevos problemas, hipótesis o nuevos temas de investigación.

Recomendaciones respecto al diseño de estudio

Podríamos cambiar el diseño de estudio no experimental a uno experimental, donde las variables pueden ser manipuladas por un tercer elemento llamado prestamos fáciles, por ejemplo, introducir una lista de clientes que tengan un historial grande. Asimismo, se puede, hacer un diseño Multivariado, para generar modelos de procesos de evaluación para no generar mucho tiempo.

Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio

Como tema de fondo esta investigación se puede aplicar a cualquier microempresa o empresa que comparta la misma entidad financiera, pues en realidad, sería el inicio de medir la ventaja competitiva de esta industria, en función a la eficacia de esta. Las microempresas que superen la eficacia en su proceso de evaluación serían aquellas que ha generado una ventaja competitiva, es decir, mejoran su calidad de servicio al ofrecer la cartera de créditos que brinda.

Recomendaciones respecto a nuevos problemas

Los nuevos problemas para plantearse derivan de la recomendación anterior, es decir, ya no medir a la empresa o empresas que comparten el mismo rubro, sino medir a la industria, por ende, el nuevo problema a plantearse sería una propuesta de mejora en la eficacia del proceso de la evaluación con la cartera de créditos, el objetivo sería estimar el nivel de eficiencia del proceso de evaluación.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2016). Implementación de una Aplicación Web para Mejorar la Gestión del Proceso de Evaluación de Desempeño del Recurso Humano de la Caja Municipal de Paita (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/636/IND-AGU-SOT-2016.pdf?sequence=1>
- Andina, Agencia peruana de noticias (2020). Créditos a micro, pequeña y mediana empresas crecieron entre enero y noviembre el 2020. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-creditos-a-micro-pequena-y-mediana-empresas-crecieron-entre-enero-y-noviembre-del-2020-835234.aspx>
- Androulaki, E., & Bellovin, S. (2009, September). An anonymous credit card system. In International Conference on Trust, Privacy and Security in Digital Business (pp. 42-51). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Asbanc (2019). Boletín mensual. Gerencia de estudios económicos. Recuperado de https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_FEBRERO_2019.pdf.
- Asturizaga, L. (2017). Diseño de propuesta de comunicación interna para agilizar el proceso de análisis de riesgo, en la aprobación de créditos del banco pyme Ecofuturo SA, de la ciudad de El Alto gestión 2017 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18026/TRABAJO%20DIRIGIDO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Azañero, G. (2016). La Planificación financiera y su efecto en la situación económica-financiera de la empresa de servicios generales halcón rojo EIRL de la ciudad de Trujillo año 2015 (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/330/aza%c3%b1ero_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barona, M. (2014). Análisis del proceso de concesión de créditos y la liquidez en la Asociación Mutualista Ambato para la determinación de su eficiencia

- (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20568/1/T2582i.pdf>
- Chipana, Y. (2018). Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huanca_Yeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación*. Lima: San Marcos.
- Díaz, J. (2021). Factores determinantes en la recuperación de la cartera de crédito vencida judicial y extrajudicial en la caja de ahorro y crédito de Arequipa, 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El economista américa (2021) *Créditos a micro, pequeñas y medianas empresas aumentaron el 2020*. Recuperado de <https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAmperu/noticias/11074385/02/21/Creditos-a-micro-pequenas-y-medianas-empresas-mostraron-aumentaron-el-2020.html>
- Espirales (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Recuperado de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>
- Esquivel, J. (2018). *Administración y gestión financiera de los microempresarios de Salinas, S.L.P* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://salinas.uaslp.mx/Documents/Tesis/Sobeira%20J%20Esquivel%20Contreras.pdf>
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el período 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TEISIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Financial services (2015). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Recuperada de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>.

- Flores, C. (2020). Evaluación crediticia y morosidad de la agencia MIBANCO de Canto Grande distrito de San Juan de Lurigancho-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019 (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55550/Flores_OCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, V. (2018). *Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017)*. Revista Científica UISRAEL, 5(3), 37-50.
- Geanakoplos, J., & Dubey, P. (2010). Credit cards and inflation. *Games and Economic Behavior*, 70(2), 325-353.
- Hinostraza, L. – Montañez, M. (2019). Evaluación de créditos y su relación con el riesgo crediticio, en una empresa MYPE productora y comercializadora de colchones, Villa el Salvador entre los años 2008 al 2017 (Tesis de licenciatura). Recuperada de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2385/Lady%20Hinostraza_Maryori%20Monta%c3%b1ez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaccha, C. (2019). Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén, 2018 (Tesis de licenciatura). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43700/Huaccha_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huerta, R. (2014). Morosidad y calidad de cartera en Mibanco – agencia Huaraz, 2010 -2011 (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2058/T033_40257333_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huertas, D. (2015). La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014 (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1536/huertas_pdlm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- INEI (2014) *Estructura Empresarial del Departamento de Lima*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1263/cap01.pdf.
- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3), 105-113. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- Karlan, D., & Zinman, J. (2010). Expanding credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts. *The Review of Financial Studies*, 23(1), 433-464. Recuperada de https://econpapers.repec.org/article/ouprfinst/v_3a23_3ay_3a2010_3ai_3a1_3ap_3a433-464.htm
- Laguna, E. (2018). La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer PREPYME SAC Huánuco, 2018 (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1150/LAGUNA%20MARTINEZ%20ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Latter day saint Jobs (2018). *Microenterprise Basics*. <https://www.latterdaysaintjobs.org/ers/ct/articles/microenterprise-basics?lang=eng>.
- Lopez, J. & Farias, E. (2018). Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30172/1/Tesis-Alternativas%20de%20Financiamiento%20para%20PYMES.pdf>
- Martínez (2019) *Eficacia Insistir en la correcta evaluación crediticia de los clientes*. <https://www.microfinanzas.pe/2017/index.php/2019/marzo/1920-eficacia-insistir-en-la-correcta-evaluacion-crediticia-de-los-clientes>.
- Maximilianos (2018) *¿Qué es el análisis de crédito y riesgo?* <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/4113170-que-analisis-credito-riesgo>.

- Mibanco (2017) *Memoria Anual 2017*
<https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria/files/memoria2017/index.html>.
- Mora, C. (2014). Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Bancoestado Microempresas (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mwajuma, Z. (2013). *An Assessment of Effectiveness of Loan Appraisal Procedures and to Identify the Levels of Loan Approvals and Repayment by The Commercial Banks on the Socio Economic Status of the Population in Tanzania: A case study of CRDB Bank at Ilala District. MBA thesis, University of Tanzania, Faculty of Business Management, Tanzania*
- Nario, L., Pfister, T., Poppensieker, T., & Stegemann, U. (2015). *The evolving role of credit portfolio management*
<https://www.mckinsey.com/NotFound.aspx?item=%2fbusinessfunctions%2frisk%2four-insights%2fthe-evolving-role--&user=extranet%5cAnonymous&site=website>
- Niño, M (2015). Propuesta de un modelo de calificación para el otorgamiento, seguimiento y control de los créditos LH S.A.S (Tesis de licenciatura). Recuperada de <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/3008/1/Propuesta%20de%20un%20modelo%20de%20calificaci%C3%B3n%20para%20el%20otorgamiento%2C%20seguimiento%20y%20control%20de%20los%20cr%C3%A9ditos%20de%20LH%20S.A.S.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación. Aquican, 12(3), 263-274.* Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Osei – Nyarko G. (2015). *Credit appraisal process and repayment of loan at GN Bank. A case study of upper and lower Denkyira. degree of Master of Business Administration, Kwame Nkrumah University of Science and Technology, the School of Business.*

- Oyola, G. (2016). Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8078/1/TTUACE-2016-AE-CD00076.pdf>
- Padilla, Quispe, Telenchana (2017) *Aplicación de análisis financiera*. <https://es.calameo.com/read/00445098512013547bff4>
- Pérez, C. (2017) La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima (Tesis de maestría). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereda, B. (2016). La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilares (2016) *Microcrédito y desarrollo de las microempresas en las zonas rurales de Ancash, Perú*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10464915003/html/index.html>.
- Pillco, Y., y Orosco, A. (2017). Incidencia del proceso de evaluación financiera en el índice de morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1270/Yenny_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ramos, I., y Tapia, S. (2017). Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Unitel SA del periodo 2015-2016 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24189/1/TESIS%20PLANIFICACION%20FINANCIERA%20RAMOS%20ISMENIA-TAPIA%20STEFANY.pdf>
- Redalyc.Nueva Granada (2017). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

- Rivas, D. A. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. Observatorio Economía Latinoamericana. 1-14*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Rosales, M. (2019). La planificación financiera y la toma de decisiones en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías "CANFAC" Tungurahua (Tesis de licenciatura). Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29104/1/T4399i.pdf>
- Sarco, P. (2016). La evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19770/1/3253i.pdf>
- Segura, S. (2019). El efecto de la Cartera de crédito con el rendimiento financiero de los Bancos más importantes del Perú, periodos 2011 – 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2148/Seyner_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdez, Soto (2012) *las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Velasco, L., & Torres, M. (2018). Plan operativo de mejora para el otorgamiento y desembolso de microcréditos a los clientes de Banco Compartir en la ciudad de Bogotá (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8129/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20PLAN%20OP%20MEJORA%20%20BANCOMPARTIR%20%20%282%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vera, J. (2014). Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar S.A. Agencia Cajamarquina (Tesis de maestría). Recuperada de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/701/T%20657%20C965%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vigo, C. (2016). Factores presentes en la eficacia de la evaluación de créditos Pyme de Financiera Confianza SAA–Agencia Trujillo, distrito Trujillo-2016 (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10139/Vigo%20Rolando%20Carlos%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zanabria, A. (2017). Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo EIRL en el año 2017 (Tesis de licenciatura). Recuperada de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4892/1/INV_FCE_316_TE_Zanabria_Porras_2017.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Diseño metodológico	Diseño estadístico	Población y muestra	Instrumento
¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021?	Establecer la relación entre el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021.	Existe relación significativa entre el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021.	(x) Proceso de evaluación de créditos	El diseño de la investigación fue correlacional, transversal.	Los datos obtenidos en la investigación fueron obtenidos por medio de un cuestionario, lo cual se consustanció, tabulo y analizo utilizando el programa estadístico SPSS 25	La población estuvo conformado por 33 asesores de negocios de la Entidad Financiera en la Agencia Huacho.	Se utilizó un cuestionario que consta de introducción, objetivo de la investigación e instrucciones de llenado, asimismo estuvo conformado por 13 preguntas basados en las dos variables.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable dependiente				
1. ¿Cuál es el nivel del proceso de evaluación de créditos en una entidad financiera, Huacho, 2021? 2. ¿Cómo se desarrolla la cartera de créditos – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021?	1. Estimar el proceso de evaluación de créditos en una entidad financiera, Huacho, 2021. 2. Estimar la cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021.	1. El promedio del proceso de evaluación de créditos en una entidad financiera, Huacho, 2021 es mayor a 30% Hi: $x > 30$ 2. El promedio de la cartera de créditos – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021 es mayor a 30% Hi: $x > 30$	(y) Cartera de clientes - microempresa				

ANEXO 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Proceso de evaluación de créditos	"Herramienta útil a la hora de evaluar solicitudes de crédito, ya que se ha demostrado que: En el instituto: Los riesgos se evalúan y gestionan a nivel de cliente. Oportunidad para el cliente; En cuanto al fácil acceso al crédito, mejores oportunidades de desarrollo, flexibilidad para acceder a nuevas aplicaciones" (Vera 2014).	La variable proceso de evaluación de créditos, está conformada por sus dimensiones: Solicitud crediticia, aprobación crediticia, y desembolso del crédito. Las mismas que serán medidas con sus indicadores señalados.	Solicitud crediticia	Capacidad de pago	1. El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Regular (4) Alto (5) Muy alto
				Destino del crédito	2. El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
			Aprobación crediticia	Leyes administrativas	3. El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
				Voluntad de pago del cliente	4. El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
			Desembolso del crédito	Condiciones del préstamo	5. El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
				Tasa de interés	6. El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
				Plazo	7. El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	
				Monto total	8. El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a cartera de clientes - microempresa es:	

Cartera de clientes - microempresa	"La cartera de préstamos es la cantidad de préstamos que la institución financiera ha otorgado y de los cuales es responsable el analista de crédito, es el principal activo de la institución financiera ya que es la principal fuente de ingresos si está bien administrada o puede generar pérdidas" (Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria, 2014)	La variable cartera de clientes - microempresa está conformada por sus dimensiones planificación y cumplimiento, las cuales serán medidas con sus indicadores señalados.	Planificación	Metas	9. El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	Ordinal (1) Muy bajo (2) Bajo (3) Regular (4) Alto (5) Muy alto
				Objetivos de la cartera	10. El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	
				Crecimiento	11. El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	
			Cumplimiento	Monto trazado	12. El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	
				Monto ejecutado	13. El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario es para determinar la relación en el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes - microempresa en una entidad financiera de Huacho 2021.

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para la relación en el proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes - microempresa en una entidad financiera de Huacho 2021.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa

Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (X)						
N°	X.1. Solicitud crediticia	1	2	3	4	5
01	El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
02	El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					

	X.2. Aprobación crediticia					
03	El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
04	El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es					
	X.3. Desembolso del crédito					
05	El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
06	El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
07	El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
08	El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a cartera de clientes - microempresa es:					
CARTERA DE CLIENTES - MICROEMPRESA (Y)						
	Y.1. Planificación					
09	El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:					
10	El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:					

11	El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:					
Y.2. Cumplimiento						
12	El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:					
13	El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:					

Gracias por su participación

ANEXO 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Mg. Díaz Torres William Ricardo
Mtro. Miranda Portella Franco Jhordy
Mg. Dioses Rizzi Carlos Hermogenes

Presente

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

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

Los colaboradores, quienes brindarán información relevante para la investigación **“Proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021”**, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: “Proceso de evaluación de créditos y cartera de clientes – microempresa en una entidad financiera, Huacho, 2021”, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener la validación del Instrumento.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

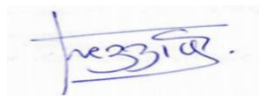
- Anexo 1 Matriz de consistencia de las variables.
- Anexo 2 Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y los correspondientes ítems que permiten medir las variables en estudio. Vale decir que, debido a la naturaleza del instrumento, este estará sujeto al llenado de datos números para su posterior cálculo. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

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

Gracias por su aporte

Atentamente.



Frezzia Lucyluz Tafur Alicedo

72877717

Anexo 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
Proceso de evaluación de créditos	"Herramienta útil a la hora de evaluar solicitudes de crédito, ya que en las financieras los riesgos se evalúan y gestionan a nivel de cliente. Brinda una buena efectividad para el cliente; en cuanto al fácil acceso al crédito, mejores oportunidades de desarrollo, flexibilidad para acceder a nuevos préstamos" (Vera 2014).	La variable proceso de evaluación de créditos, está conformada por sus dimensiones: Solicitud crediticia, aprobación crediticia, y desembolso del crédito. Las mismas que serán medidas con sus indicadores señalados.	Solicitud crediticia	Capacidad de pago	14. El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	Ordinal (6) Muy bajo (7) Bajo (8) Regular (9) Alto (10) Muy alto				
				Destino del crédito	15. El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
			Aprobación crediticia	Leyes administrativas	16. El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
				Voluntad de pago del cliente	17. El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
			Desembolso del crédito	Condiciones del préstamo	18. El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
				Tasa de interés	19. El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
				Plazo	20. El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:					
				Monto total	21. El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a cartera de clientes - microempresa es:					
			Cartera de clientes - microempresa	"La cartera de préstamos es la cantidad de préstamos que la institución financiera ha otorgado y de los cuales es responsable el analista de crédito, es el principal activo de la institución financiera ya que es la principal fuente de ingresos si está bien administrada o puede generar pérdidas" (Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria, 2014)	La variable cartera de clientes - microempresa está conformada por sus dimensiones planificación y cumplimiento, las cuales serán medidas con sus indicadores señalados.		Planificación	Metas	22. El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	Ordinal (5) Muy bajo (6) Bajo (7) Regular (8) Alto (5) Muy alto
								Objetivos de la cartera	23. El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	
Crecimiento	24. El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:									
Cumplimiento	Monto trazado	25. El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:								
	Monto ejecutado	26. El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:								

ANEXO 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y CARTERA DE CLIENTES
- MICROEMPRESA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, HUACHO, 2021

Señor: **Mg. Díaz Torres William Ricardo**

N°	DIMENSIONE S/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Evaluación crediticia							
1	El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
2	El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 2: Aprobación crediticia							
3	El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
4	El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 3: Desembolso de crédito							
5	El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
6	El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
7	El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
8	El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		

	DIMENSION 4: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
10	El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
11	El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
	DIMENSION 5: Cumplimiento							
12	El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
13	El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

9 de julio del 2021

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Mg. William Ricardo Díaz Torres

Especialidad del evaluador: Magister en Administración Estratégica de Empresas



Firma

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Señor: **Mtro. Miranda Portella Franco Jhordy**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y CARTERA DE CLIENTES
- MICROEMPRESA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, HUACHO, 2021

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Evaluación crediticia							
1	El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
2	El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 2: Aprobación crediticia							
3	El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
4	El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 3: Desembolso de crédito							
5	El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
6	El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
7	El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
8	El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		

	DIMENSION 4: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
10	El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
11	El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
	DIMENSION 5: Cumplimiento							
12	El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es	X		X		X		
13	El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

28 de agosto del 2021

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Mtro. Miranda Portela Franco Jhordy

Especialidad del evaluador: Maestro en Docencia Superior e Investigación Universitaria.



Firma

¹**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Señor: **Mg. Dioses Rizzi Carlos Hermogenes**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y CARTERA DE CLIENTES
- MICROEMPRESA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, HUACHO, 2021

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Evaluación crediticia							
1	El nivel de capacidad de pago en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
2	El nivel de destino de crédito en la solicitud crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 2: Aprobación crediticia							
3	El nivel de leyes administrativas en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
4	El nivel de voluntad de pago del cliente en la aprobación crediticia para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
	DIMENSION 3: Desembolso de crédito							
5	El nivel de condiciones del préstamo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
6	El nivel de tasa de interés en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
7	El nivel de plazo en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a la cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		
8	El nivel de monto total en el desembolso del crédito para el proceso de evaluación de créditos en relación a cartera de clientes - microempresa es:	X		X		X		

	DIMENSION 4: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El nivel de metas en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
10	El nivel de objetivos de la cartera en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
11	El nivel de crecimiento en la planificación para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
	DIMENSION 5: Cumplimiento							
12	El nivel de monto trazado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		
13	El nivel de monto ejecutado en el cumplimiento para la cartera de clientes - microempresa en relación al proceso de evaluación de créditos es:	X		X		X		

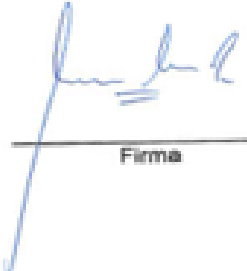
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

31 de agosto del 2021

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Mg. Dioses Rizzi Carlos Hermogenes

Especialidad del evaluador: Magister en Administración con mención en Gestión Pública



Firma

¹**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**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

ANEXO 6

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y CARTERA DE CLIENTES – MICROEMPRESA

Resumen de procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
37,52	110,758	10,524	13

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	13

ANEXO 7

REGISTRO FOTOGRÁFICO

La elaboración correcta del proceso de evaluación de créditos es importante porque permite mitigar riesgos a los que la entidad puede verse expuesta, por lo que el establecimiento de políticas claras y normas internas claramente definidas contribuirá a la reducción de cartera de morosidad y por ende garantizar una posición saludable de la cartera de clientes en esta financiera la cual se evidencia a continuación el trabajo que se realizó en las variables de estudio.

Hall de atención al cliente



Asesor – Cliente



Desarrollo de cuestionario

