

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



TESIS

**“LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
MAYNAS S.A, AGENCIA HUÁNUCO - PERIODO 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Caballero Martin, Liz Katherin

ASESORA: Espinoza Chávez, Lucy Janet

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera.

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencia Sociales

Sub área: Economía Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

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

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

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

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72195162

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22507319

Grado/Título: Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoria y tributación"

Código ORCID: 0000-0001-9096-3967

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Martel Carranza, Christian Paolo	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Repetto Garcia, Tonio Lucho	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22489147	0000-0001-7974-2143
3	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 15 del mes de abril del año 2021.**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Tonio Lucho Repetto García	(Secretario)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Vocal)

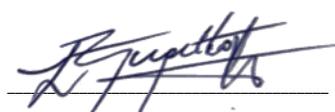
Nombrados mediante la Resolución N° 053-2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO 2019”** presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas, **CABALLERO MARTIN, Liz Katherin**, para optar el título Profesional de **Contador Público**.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada**. Con el calificativo cuantitativo de **(16)** y cualitativo de **Bueno** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:00 horas del día 15 del mes de abril del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE


Mtro. Tonio Lucho Repetto García
SECRETARIO


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
VOCAL

DEDICATORIA

Al creador, por darme salud y vida, por proteger en cada paso que doy y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que fueron mi soporte y compañía durante todo el proceso de estudio.

A mis padres que son mi motor y motivo: Yolanda Martin Anastacio y Félix Caballero Huarauya, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

Hermanas por el apoyo incondicional que me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera, todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas, para lograr estudiar mi carrera, las oportunidades son incomparables, así como además a los profesores de distintos cursos que me inculcaron sus conocimientos.

En especial a mi asesora Espinoza Chávez, Lucy Janet, por los conocimientos y consejos brindados en el asesoramiento del presente estudio y generalmente a los profesores del programa académico profesional de contabilidad y Finanzas, quienes me guiaron y me inculcaron conocimientos, principios y valores.

Al administrador y asesores de negocio de la agencia Huánuco de la CMAC Maynas S.A, por facilitarme información importante para concluir con la investigación en el tiempo previsto. A ellos mi reconocimiento.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.2.1.-PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2.-PROBLEMA ESPECIFICOS	17
1.3.- OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.- OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
1.5.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.5.3.-JUSTIFICACION METODOLOGICA.....	18
1.6.-LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II.....	20
MARCO TEORICO	20
2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2.-ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3.-ANTECEDENTES LOCALES.....	24

2.2.- BASES TEÓRICAS	27
2.2.1.- EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.....	35
2.2.2.-LA RENTABILIDAD.....	47
2.3.-DEFINICIONES CONCEPTUAL.....	50
2.4.-HIPÓTESIS	52
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	52
2.4.2.-HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	52
2.5. VARIABLES.....	52
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	52
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	53
CAPÍTULO III.....	55
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.1.-TIPO DE INVESTIGACION	55
3.1.1.-POR SU FINALIDAD	55
3.1.2 ENFOQUE.....	55
3.1.3. ALCANCE O NIVEL	55
3.1.3. DISEÑO.....	56
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.2.1 POBLACIÓN	57
3.2.2.-MUESTRA.....	57
3.3.-TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	58
3.3.1 PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	58
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	59
3.5. PRESUPUESTO.....	59
3.5.1. RECURSOS HUMANOS	59
3.5.2. RECURSOS MATERIALES	60
3.5.3.-RECURSOS FINANCIEROS	60
CAPÍTULO IV.....	61
RESULTADOS.....	61

4.1. PRECESAMIENTO DE DATOS:	61
4.2.-CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.	79
CAPÍTULO IV.....	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	85
5.1.1.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO GENERAL.....	85
5.1.2.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECIFICO 1	85
5.1.3.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESOECIFICO 2.....	86
5.1.2.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESOECIFICO 1	87
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXO	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Sexo.....	61
Tabla N°2: Edad.....	62
Tabla N°3: Procedencia	63
Tabla N°4: Pregunta N° 1	64
Tabla N°5: Pregunta N° 2	65
Tabla N°6: Pregunta N°3	66
Tabla N° 7: Pregunta N° 4	67
Tabla N°8: Pregunta N° 5	68
Tabla N° 9: Pregunta N° 6	69

Tabla N° 10: Pregunta N°7	70
Tabla N° 11: Pregunta N° 8	71
Tabla N°12: Pregunta N° 9	72
Tabla N°13: Pregunta N° 10	73
Tabla N° 14_ Pregunta N°11	74
Tabla N°15: Pregunta N°12	75
Tabla N°16: Pregunta N° 13	76
Tabla N°17: Pregunta N° 14	77
Tabla N°18: Pregunta N°15	78
Tabla N° 19: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y LA VARIABLE DEPENDIENTE	80
Tabla N°20: CORRELACION DE PEARSON ENTRE LA PRIMERA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE	81
Tabla N° 21: CORRELACION DE PESRSON ENTRE LA SEGUNDA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE	82
Tabla N°22: CORRELACION DE PEARSON ENTRE LA TERCERA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Sexo	61
Gráfico N°2: Edad	62
Gráfico N°3: Procedencia	63
Gráfico N°4: Pregunta N°1	64
Gráfico N°5: Pregunta N°2	65
Gráfico N°6: Pregunta N°3	66
Gráfico N°7: Pregunta N°4	67

Gráfico N°8: Pregunta N°5.....	68
Gráfico N°9: Pregunta N°6.....	69
Gráfico N°10: Pregunta N°7.....	70
Gráfico N°11: Pregunta N°8.....	71
Gráfico N°12: Pregunta N°9.....	72
Gráfico N°13: Pregunta N°10.....	73
Gráfico N°14: Pregunta N°11.....	74
Gráfico N°15: Pregunta N°12.....	75
Gráfico N°16: Pregunta N°13.....	76
Gráfico N°17: Pregunta N°14.....	77

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación de créditos y su relación con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco - periodo 2019”, tiene fin fundamental en determinar si existe una relación entre la evaluación de créditos a cargo del área de negocio de la CMAC Maynas, lo cual también representan a la población y muestra y la rentabilidad de la misma, puesto que la entidad está sujeta a ciertos riesgos, los cuales se ven incrementados por la inadecuada administración en la colocación de créditos, atención de solicitudes, análisis de créditos, aprobación y desembolso, riesgos que llevan al incremento de una cartera pesada, o sea debido al incumplimiento de los clientes en el reintegro de los créditos brindados y otro factor es el incumplimiento del destino de crédito, produciendo a la entidad costos en los tramites notariales y en los procesos judiciales para la recuperación de las carteras morosas y aquello provoca que la entidad no produzca buena rentabilidad. Para lo cual se utilizaron los conocimientos teóricos y conceptuales para la solución del problema, y así definiéndose como un tipo de investigación aplicada.

Para determinar la contrastación de la hipótesis planteada se utilizó el Modelo Estadístico del Chi Cuadrado. Aplicando dicho modelo se establece que sí hay una interacción directa y significativa entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco, periodo 2019. En la agencia Huánuco de la CMAC Maynas se concluye que las políticas y métodos de créditos son herramientas que se están utilizando eficientemente por los asesores de negocio de dicha entidad, ya que los índices de rentabilidad muestran resultados ascendentes en determinados periodos.

Palabras claves: Amortización, Calificación interna de clientes, Cartera, Cartera pesada, Codeudor, Deudor minorista, Deudor no minorista, Destino de los créditos, Gestión de riesgo de crédito, Liquidez, Políticas, Prestamos, Tasa de interés moratorio, Colocaciones, Eficiencia.

ABSTRACT

This research work entitled "Credit evaluation and its relationship with the profitability of the municipal savings and credit fund Maynas SA, Huánuco agency - period 2019", has a fundamental purpose in determining if there is a relationship between the evaluation of credits in charge CMAC Maynas business area, which also represents the population and sample and the profitability of the same, since the entity is subject to certain risks, which are increased by inadequate management in the placement of loans, attention to requests, credit analysis, approval and disbursement, risks that lead to the increase of a heavy portfolio, that is, due to the non-compliance of the clients in the reimbursement of the loans provided and another factor is the non-compliance of the credit destination, producing the entity costs in the notarial procedures and in the judicial processes for the recovery of the delinquent portfolios and that causes the entity to ad does not produce good returns. For which the theoretical and conceptual knowledge were used to solve the problem, and thus defining itself as a type of applied research.

To determine the contrast of the proposed hypothesis, the Chi Square Statistical Model was used. Applying this model, it is established that there is a direct and significant interaction between the credit evaluation and the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas SA, Huánuco agency, period 2019. In the Huánuco agency of CMAC Maynas it is concluded that the Credit policies and methods are tools that are being used efficiently by the business advisers of said entity, since the profitability indices show rising results in certain periods.

Keywords: Amortization, Internal customer rating, Portfolio, Heavy portfolio, Co-debtor, Retail debtor, Non-retail debtor, Destination of loans, Credit risk management, Liquidity, Policies, Loans, Default interest rate, Loans, Efficiency.

INTRODUCCIÓN

La economía peruana, se basa principalmente en las empresas del sector comercio ya que es el movimiento que más se realiza en dichas actividades comerciales. Ante ello una de las herramientas fundamentales son los créditos financieros que otorgan las entidades bancarias, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, EDPYMES y CREDICOOP, instaladas a nivel nacional, quienes, de acuerdo a sus políticas de trabajo y evaluaciones, otorga el crédito.

El trabajo de estudio tiene como título “LA EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A- PERIODO 2019”, para esta investigación veremos en el CAPÍTULO I, El planteamiento del Problema, la cual permitió conocer la relación que existe entre la evaluación de créditos con la rentabilidad de la caja Maynas S.A, así mismo se formuló el problema de la investigación, como el objetivo general y específico, Justificación de la investigación, Limitaciones de la Investigación y la Viabilidad de la Investigación.

En el CAPÍTULO II se considerará: El Marco Teórico, Los Antecedentes, las Bases Teóricas, la Hipótesis, la Operacionalización de variables.

En el CAPÍTULO III, observaremos la Metodología de la Investigación, la Población, Muestra y la forma de recolección de datos aplicados.

En el CAPÍTULO IV: Contiene los resultados obtenidos por la investigación y la contrastación de la hipótesis general y específicas, y por último observaremos la discusión de resultados de la variable independiente y la variable dependiente, donde se considerará también las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación alcanzada. Por ello, en este estudio demostramos que es muy importante la relación de la evaluación de créditos y la rentabilidad en la CMAC Maynas, luego de someter al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.626, lo que indica que existe una correlación positiva alta entre estas dos variables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La principal finalidad de las MYPES siempre ha sido y seguirá siendo lograr la rentabilidad, obteniendo así la utilidad deseada para que la organización continúe con sus procesos y actividades, para ello desarrollen estrategias que les permitan mejorar el uso de sus recursos y enfrentar las necesidades de los consumidores con productos en muchos casos innovadores. En este contexto, muchas de estas unidades económicas que buscan ampliar sus operaciones comerciales en sus mercados requieren de financiamiento inmediato para cumplir con algunas tareas que ayude a producir o brindar un buen servicio. Lo que destaca es la necesidad de contar con dinero en efectivo para la compra de activos y para adquirir mercaderías (capital de trabajo). “El procedimiento financiero juega un rol principal en el funcionamiento de la economía. Las entidades financieras buscan, proveer préstamo a corto y a largo plazo, permitiendo que sus clientes aprovechen las conveniencias beneficios y de consumo, Por tanto el tema resulta ser sencillo tal como se afirma, pero se vuelve confuso, cuando el cliente no verifica sus cargas en el periodo dispuesto, y por lo tanto dificulta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de dichas entidades ya que estos objetivos estratégicos son los que permite establecer claramente la misión”. (De La Cruz & Muñoz, 2017)

“Toda actividad empresarial o financiera, se maneja bajo políticas, normas que orientan la diversidad de actividades, el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de políticas para que dichas actividades actúen sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para el logro de estos objetivos, a los cuales se debe llegar a una buena administración efectiva del crédito” (Castañeda & Tamayo, 2013).

Según (Mendiola & Aguirre, 2015), el incremento de la economía peruana en la última década y el buen ambiente de negocios han soportado a las cajas municipales de ahorro y crédito (Cmac) a convertirse en los agentes

económicos del sector micro financiero. Ello se debe a que las cajas municipales y en general el sistema macro financiero apoya al estado en la actividad de enfrentar inconvenientes sociales, equivalentes como la suscitación de puestos de trabajos, la creación de riqueza, la administración del otorgamiento económico, la mejora de la iniciativa y de la novedad. Amplifican de esta manera, el nivel de bancarización y desarrollan una cultura de pago que potencia las economías locales y regionales, sobre todo del país del interior.

Según (SBS, 2018), “En los últimos años, la presencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) se ha incrementado y consolidado, constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros descentralizados en el Perú. Estas entidades financieras constituyen, logrando posicionarse en lugares donde la banca tradicional no lo hace o tiene una ligera presencia, cumpliendo así un rol importante en la inclusión financiera y, por ende, en el desarrollo económico descentralizado del país. Con la finalidad de preservar el éxito del modelo de la CMAC y poner a su disposición las herramientas necesarias para que compitan en igualdad de condiciones que las instituciones microfinancieras privadas, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), en uso de su facultad de iniciativa legislativa, remitió al Congreso de la República, hace poco más de un año (el 7 de marzo de 2017), un proyecto de ley que modificaba el marco normativo de las CMAC vigente en ese momento (Decreto Supremo N°157-90-EF del 28 de mayo de 1990), el mismo que fue elaborado con la participación de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). Cuatro meses después (el 13 de julio de 2017) se promulgó la Ley N°30607, que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la que se le encarga a la SBS que emita las normas que reglamenten diversos aspectos, tales como la elección de los directores de las CMAC, las nuevas operaciones y los servicios autorizados, la reinversión de utilidades”

“En el Perú, en la década de los años 80 se vio tomada de un momento a otro por una multiplicidad de micro y pequeñas empresas

dedicadas a diferentes actividades, todas ellas requiriendo un apoyo adecuado de financiamiento. Durante mucho tiempo las políticas de desarrollo descuidaron la atención de las necesidades de las mayorías con menores recursos, generando grandes conflictos sociales que afectaron a la micro y pequeña empresa (Mype) y en ese contexto la Cooperación Internacional decide convertir a este sector en importante destinatario de su cooperación. Sin embargo, no se trataba de utilizar un análisis cotidiano en impulsar la concesión de los créditos a cualquier precio; sino de lograr instituciones financieras que atiendan a las Mype con eficiencia, y demostrando a la vez que eran económicamente viables” (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 2011).

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A., “Comercialmente denominada CMAC Maynas, es una empresa financiera no bancaria de derecho público, constituida como empresa de la Municipalidad Provincial de Maynas (Departamento de Loreto), se creó en sesión de Consejo el 17 de setiembre de 1986, con Ordenanza Municipal N° 002- 86-OM-MPM, de la Municipalidad Provincial de Maynas. Caja Maynas realiza sus operaciones de conformidad con el DL N° 23039 (14.05.1980), norma que autorizó la creación de las Cajas Municipales en los Consejos Provinciales del país, así como por el Decreto Supremo N° 191-86-EF (04.06.1986). Su autorización de funcionamiento se rige por Resolución SBS N° 530- 87 (10.08.1987); posteriormente fue inaugurado el 30 de agosto de 1987 e inicia sus operaciones el 01 de setiembre del mismo año y goza de autonomía económica, financiera y administrativa, regulada por el Banco Central de Reserva del Perú, supervisada por la Contraloría General de la República, Superintendencia de Banca y Seguros y la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. La CMAC MAYNAS SA. En sus inicios, la CAJA Maynas recibió un aporte económico por única vez de la Municipalidad de Maynas; ahora, su patrimonio se fortalece a través de la capitalización anual de sus utilidades, que le permite mostrar una mejor posición de solidez y sostenibilidad para agenciarse de líneas de créditos nacionales e internacionales, así financiar los préstamos a los microempresarios en plazos acordes a su disponibilidad de dinero. La CAJA

Maynas gestiona sus ingresos financieros a través de la colocación de créditos en diversas modalidades, siendo su principal fuente de captación de fondos para financiar sus actividades administrativas y operativas. Mediante Resoluciones S.S.S. N° 625-90 del 29 de agosto de 1990, fue autorizada a captar depósitos a Plazo Fijo. Cuatro años más tarde, mediante Resolución SBS N° 595-94 se concede la autorización para otorgar créditos a la micro y pequeña empresa. Con Oficio N° 550-97 obtiene la autorización para iniciar operaciones activas, pasivas en moneda extranjera”. Teniendo La caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.a. como propósito social el esforzarse a la intermediación financiera, está calificada a admitir depósitos de terceros e invertirlos, otorgando créditos en particular a la MYPE; está acreditada a designar el servicio de créditos pignoraticios y proponer todas aquellas operaciones facultadas por la ley (Garcia, 2010).

“Caja Maynas cuenta con más de 28 años de experiencia en el Sistema de las Microfinanzas, apoyando principalmente a las Mypes y contribuyendo al florecimiento local de las zonas de su influencia. Desde el año 2000 la SBS aprobó su primera Agencia en Huánuco, inmediatamente cuenta con más de 30 sesos de atención descentralizada en toda la Región Amazónica y otras regiones del territorio. Caja Maynas representa un gran soporte de aumento económico de los negocios micro empresariales, permitiendo perfeccionar la calidad de existencia de miles de familias a partir de un capital de labor”.

La cartera que ofrece la caja municipal de ahorro y créditos Maynas S.A, tiene como fin generar el regreso de los créditos desembolsados más los intereses, los cuales son ingresos para la caja, estando estos afectos a costos, gastos y a diversos factores internos y externos que pueden afectar la relación con la rentabilidad esperada.

(Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020), “Menciona que la Cajas Municipal de Ahorro y Créditos de Huánuco no han sido la excepción, ya que las personas naturales y jurídicas tanto informales, como formales han incurrido al financiamiento para desarrollar aspectos que permiten tener una mejor competitividad en el mercado y una buena calidad de vida. Asimismo, las (CMAC) en el entorno local, están propensas a distintos riesgos tales como una mala evaluación crediticia, altas tasas de morosidad, entre otros, que imposibilitan cumplir los

objetivos trazados. El problema que presenta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, agencia Huánuco, es la inadecuada evaluación de crédito y el mal asesoramiento de parte de los asesores de negocios, la entidad financiera debe de cerciorarse que los clientes cuenten con la capacidad de generar ingresos, que les permite cumplir con sus obligaciones financieras. Es importante señalar que el historial crediticio, la capacidad de pago, y la garantía del cliente son políticas de crédito, que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas considera; los asesores de negocio al momento de evaluar para otorgar un crédito no aplican adecuadamente las políticas de la entidad, porque a como dé lugar quieren llegar a sus metas, para poder bonificar; sin considerar que dicha colocación puede generar altas tasas de morosidad por el incumplimiento de pago de cuotas. Por otro lado, en el proceso de evaluación, el asesor de negocio está obligado a certificar la capacidad de pago con documentos originales y realizar la visita in situ al solicitante de crédito.

Frente a este problema que atraviesa la entidad se plantea mejorar la evaluación crediticia por medio de estrategias apropiadas como: no otorgar crédito a clientes que en el Experian tiene deudas vigentes con más de 4 entidades, tampoco a clientes que tengan malas referencias personales y laborales y otras estrategias que permitan realizar evaluaciones con mayor eficiencia para de esa manera no afectar a la rentabilidad planeada”.

A través del informe final de investigación buscamos determinar cómo la evaluación de créditos se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A., período 2019.

1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1.-PROBLEMA GENERAL

- ¿Qué relación existe entre la evaluación de créditos y la

rentabilidad de la caja municipal ahorro y crédito Maynas S.A,
agencia Huánuco - periodo 2019?

1.2.2.-PROBLEMA ESPECIFICOS

- 1) ¿Cómo se relaciona la capacidad de pago con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco - periodo 2019?
- 2) ¿De qué manera se relaciona la garantía con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco - periodo 2019?
- 3) ¿De qué manera se relaciona el riesgo crediticio con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco - periodo 2019?

1.3.- OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco -periodo 2019.

1.4.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Determinar la relación que existe entre la capacidad de pago con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco -periodo 2019.
- 2) Determinar la relación que existe entre la garantía con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco periodo 2019.
- 3) Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A, agencia Huánuco -periodo 2019.

1.5.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación es muy importante ya que contribuirá al conocimiento de la realidad, por tal motivo que se recolectará datos de los riesgos más propensos que atraviesa la entidad financiera que está relacionada con el incumplimiento del cliente de realizar el pago de sus cuotas, por la mala evaluación crediticia por parte del asesor de negocio.

1.5.2.-JUSTIFICACION PRÁCTICA

El proyecto de investigación desarrollará herramientas que la estadística ayudará para obtener información primaria que explicará las Características de cada una de las variables seleccionadas.

La investigación permitirá conocer el impacto que genera la evaluación de crédito en la rentabilidad de la (CMAC), Maynas en la agencia Huánuco en el periodo 2019.

1.5.3.-JUSTIFICACION METODOLOGICA

Se utilizará la técnica de investigación, la encuesta y su instrumento será el cuestionario. Se considera, que esta investigación podrá servir de base o fundamento para otras investigaciones de naturaleza similar.

1.6.-LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

La poca información bibliográfica, ya que no existe mucha información sobre el tema de evaluación de créditos y la rentabilidad de una entidad financiera, en las páginas web, textos y libros, etc.

Falta de disponibilidad de tiempo de algunos trabajadores en el área de negocio, por razones de horario de trabajo, que dificultará realizar las encuestas respectivas del proyecto de investigación, sin embargo, se contará con el apoyo y colaboración en sus momentos libres.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Según Sampieri (2010), "hace mención que para la elaboración de un proyecto de investigación se debe de contar con los recursos financieros, humanos y materiales y también se debe tener en cuenta que la investigación

se va a poder llevar a cabo o no”.

El investigador cuenta con los recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo el trabajo de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Valdebenito, 2019), en su tesis titulada “Evaluación económica del crédito con Aval del estado: rentabilidad y probabilidad de pago” de la Universidad de Chile.

CONCLUSIONES:

- La rentabilidad en la educación es una variable que tiene muchas aristas por un lado está la orientación como política pública, que tiene relación con la eficiencia del programa. Si bien en un comienzo se propuso a este programa como una forma de obtener recursos de los bancos, excluyendo al estado como un financiador de la educación, las modificaciones que surgieron luego para incentivar la participación generaron que indirectamente la tesorería general de la república se hiciera cargo de muchos de estos créditos, solamente tercerizando la administración a los bancos.

- El 19 % de los estudiantes tiene una rentabilidad luego de 20 años de egreso menor que no haber estudiado, esto habla que existen muchas carreras que tienen valores muy altos o no están en sintonía con el mercado laboral, más aún la existencia de carreras universitarias con rentabilidad inferior a carreras técnicas, nos habla sobre carreras donde no se ve reflejado el arancel y nivel acreditación con la recompensa por el estudio de ellas.

- Es cierto que algunas áreas de estudio no se eligen por la rentabilidad y tienen una motivación vocacional. En ninguno de los casos evaluados el porcentaje de la cuota del pago de las obligaciones educacionales supera el 10 % de los ingresos mensuales, por lo que no existe razón para pensar que los alumnos no podrán pagar. Lo anterior está condicionado a que los alumnos puedan trabajar en lo que

estudiaron, es decir que exista demanda efectiva en el mercado laboral para estos trabajadores.

(Quispe & Tello, 2018), en su tesis titulada “Análisis comparativo de los créditos privados vs. públicos en Ecuador 2012–2016. Beneficios y rentabilidad” de la Universidad de Guayaquil.

CONCLUSIONES:

- La hipótesis “los créditos del sector público y del sector privado, no se diferencian respecto a los beneficios y la rentabilidad que han obtenido los prestamistas, en el período 2012-2016” no se cumple ya que en la situación del sector público no se muestra una interacción entre la cartera de crédito y los rendimientos de los prestamistas gracias a que el costo que comprende la variable en análisis no es enteramente representativa en los activos de los bancos públicos y este costo no muestra un comportamiento estacionario por medio del tiempo, situación que contrasta a la del sector privado en donde la proporción de dinero comprendida en la cartera de créditos se diferencia extensamente por los públicos.

- Al final, para que se den las condiciones primordiales para el desarrollo de los bancos privados y públicos se ha podido plantear tácticas que contrarresten las debilidades y amenazas presentes a grado nacional con interacción al otorgamiento de créditos, con lo cual se garantiza una redistribución de los créditos y se disminuye la incertidumbre de emprendedores con lo cual es viable impulsar la demanda de créditos.

(Arevalo & Bonilla, 2018), en su tesis Titulada “Rentabilidad Del Sector Cooperativo Agropecuario En Colombia Para El Periodo 2011-2017” de la Universidad Católica de Colombia.

CONCLUSIONES:

- Se establece basado en la información analizada que las cooperativas en Colombia son rentables económicamente bajo condiciones habituales en el lapso de tiempo examinado, esto puede ser porque son capaces bajo su esquema de economía solidaria a

reinvertir su productividad para crear un incremento de la cooperativa y mejoras en sus sistemas de producción, como además lo asevero Confecoop (2008) y Confecoop (2017).

- Al evidenciar lo sucedido en los años 2015 y parte del 2016 se puede concluir que las cooperativas agroindustriales han realizado mecanismos para conservar el equilibrio del sector bajo condiciones poco favorables, disminuyendo costos y adaptando el término de reinversión para incremento de economía.

- Finalmente, las cooperativas son económicamente viables dependiendo el ámbito donde se desarrolle, ocupando las cooperativas agropecuarias una colaboración fundamental sobre el desenlace, la cual le ofrece a los campesinos colombianos la posibilidad de financiar sus proyectos empresariales.

2.1.2.-ANTECEDENTES NACIONALES

(Acosta & Sánchez, 2015), en su tesis titulada “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo SA sucursal Lambayeque” de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel – Lambayeque.

CONCLUSIONES:

- La Rentabilidad económica ha presentado una ligera baja de 0.01%. Es decir, la capacidad básica de la entidad para generar utilidades por cada sol de Activo Total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión.

- En lo que respecta a la rentabilidad financiera, el cual muestra que su patrimonio sólo generó 0.29 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo, disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido. Por su parte del análisis de la cartera, en lo que respecta a la calidad de activos, el porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, se ha dado una pequeña reducción de 2.02 % a 1.40% para el 2015 lo que es muy beneficiosos para la entidad

- Por último, de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados, tenemos que se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados.

(Ramos & Yauri, 2017), en su tesis titulada “Decisiones financieras y la rentabilidad de la cooperativa de ahorros y créditos Huancavelica LTDA N°582, Periodo 2015” de la Universidad Nacional de Huancavelica – Huancavelica - Perú.

CONCLUSIONES:

- Existe relación directa y significativa entre las Decisiones Financieras y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Periodo-2015. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.702, el cual resulta ser una correlación positiva alta, es decir existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de la investigación según el coeficiente de Spearman y se rechaza la Hipótesis Nula.

- Existe relación directa y significativa entre las Decisiones de inversión y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Periodo-2015. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.603, el cual resulta ser una correlación positiva moderada es decir existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis Especifica 1 de la investigación según el coeficiente de Spearman y se rechaza la Hipótesis Nula.

- Existe relación directa y significativa entre las Decisiones de Financiamiento y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Periodo2015. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.692, el cual resulta ser una correlación positiva moderada es decir existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis Especifica 2 de la investigación según el coeficiente de Spearman y se rechaza la Hipótesis Nula.

- Existe relación directa y significativa entre las Decisiones de Dividendos y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Huancavelica Ltda. N° 582 Periodo-2015. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.602, el cual resulta ser una correlación positiva moderada es decir existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis Especifica 3 de la investigación según el coeficiente de Spearman y se rechaza la Hipótesis Nula.

(De La Cruz & Muñoz, 2017), en su tesis Titulada “Evaluación De Crédito Y Su Relación Con La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016” de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz.

CONCLUSIONES:

- Se concluye que las políticas y los procedimientos de crédito se están empleando de una muy buena manera, esto a partir de los resultados obtenidos en la Caja Arequipa, agencia Huaraz, cuyos montos que ascienden en determinados periodos son aceptables y ello indica que hay una correlación directa y significativa en ambas variables.

- Se concluye que los procedimientos de crédito (contacto al cliente, visita al cliente, desembolsos, etc.) son etapas de vital importancia que permite al analista de crédito conocer al cliente en el aspecto personal, económico y social; ya que una etapa crediticia culmina cuando el cliente cancela el 100 % del crédito que se le otorgó.

- Se concluye que la rentabilidad sobre activos de la Caja Arequipa, agencia Huaraz en el último trimestre de 2016, es ascendente. Lo que indica que los activos totales tienen un rendimiento positivo en relación a los resultados de la entidad.

2.1.3.-ANTECEDENTES LOCALES

(Campos, 2017), en su tesis titulada “La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a. - periodo 2016” de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán –

Huánuco.

CONCLUSIONES:

- El grado de influencia de los créditos directos a usuarios es significativa en la calidad de la Cartera Bancaria de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, esto no solo en lo que se refiere a las encuestas sino a otros resultados a través de evaluación de los EE. FF de la CMAC Huancayo –Provincia de Huánuco con Ratios Financieras.

- Los créditos con bajas tasas de interés otorgados a las Microempresas afectan de manera positiva en el nivel de Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, En términos económicos se dice que aún bajo costo la demanda será mayor, es así que esta teoría fue comprobada por los estudiosos de esa ciencia y una vez más la presente investigación demuestra este argumento, dado que más los trabajadores encuestados de la Caja Huancayo han manifestado estar de acuerdo que los Créditos con bajas tasas si influyen y así como también nos aclararon que influye y de manera positiva. No obstante, debido a las políticas empleadas de las Entidades Financieras no pueden ofrecer tasas muy bajas, dado que no sería saludable para el mercado Financiero y la libre competencia.

(Cruz, 2019), en su tesis titulada “Factores Que Influyen En La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo, 2014 – 2018” de la Universidad de Huánuco.

CONCLUSIONES:

- De los resultados obtenidos de la investigación se concluye que, en los en el periodo de estudio (2014-2018) el 85% los factores de estudio, indica que si afectan al patrimonio (ROE) y en un 68.7% los factores de e estudio indica que si afectan a los activos (ROA). El cual se determina y estable en los resultados del análisis de regresión que se muestra en la tabla y N° 11, 12 y 13.

- Se determina que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad, proviene según Grafico N° 1 y tabla N° 9 de resultados se establece la morosidad y la rentabilidad de Caja Trujillo, donde se puede observar un punto de relación directa ya que cuando la morosidad sube la rentabilidad disminuye considerablemente en el año 2015, esto es debido a una política agresiva de admisión de créditos con alto nivel de riesgo, deterioro de la cartera.

- Se determina que las colocaciones influyen positivamente en la rentabilidad El cual se determina y establece en los resultados que se muestra en el Grafico N° 2, 3 y tabla N°11. muestra un leve déficit en la utilidad de la institución en los 3 últimos años, que se puede decir que se debe a una mala evaluación de los créditos y los clientes recaen en atrasos porque no tiene capacidad de pago entre otros factores que disminuye la rentabilidad.

- Se determina que la provisión de cartera de Caja Trujillo influye negativamente en la rentabilidad, mientras más alta las provisiones la rentabilidad disminuye, determinando una relación directa y constante en todo el periodo de estudio. El cual se determina y establece en los resultados del Gráfico N° 04 y tabla N° 11.

- Se determina que los gastos administrativos cartera de Caja Trujillo se incrementan considerablemente, a medida que aumentan los gastos administrativos, la Rentabilidad tiene una tendencia a disminuir y esto se ve reflejado en el impacto en los Estados Financieros. El cual se determina y establece en los resultados del Gráfico N° 05 y tabla N° 11.

(Vergara, 2019), en su tesis titulada “Asesoría Financiera Para La Evaluación De Créditos En La Cooperativa Comercializadora Sociedad Anónima, Huánuco 2019” de la Universidad de Huánuco.

CONCLUSIONES:

- Que existe una relación entre la asesoría financiera y la evaluación de crédito en la Corporativa Comercializadora S.A.C – Huánuco 2019, por la inter actuación entre el Asesor Financiero y el empresario, al recaudar toda la información de la empresa y del titular

de esta, al analizar los documentos y al brindar la información de los productos financieros, que se plasman en los dos casos presentados, dando fruto a una evaluación positiva.

- Existe una relación entre declaración real de ingresos y la evaluación de créditos en la Corporativa Comercializadora S.A – Huánuco 2019, llegando a este resultado por el análisis documentario de los dos casos presentados, en la cual los empresarios encuentran mayores beneficios al declarar todos sus ingresos ante la SUNAT, siendo el beneficio más resaltante la tasa de interés anual.

- Existe una relación entre los requisitos documentarios para la evaluación de crédito en la Corporativa Comercializadora S.A.C – Huánuco 2019, porque es importante explicar al cliente sobre cada documento requerido por el banco, para formar una mejor conexión entre el asesor financiero y el empresario, para la realización de la evaluación de crédito.

- Se demuestra con los dos casos, que al brindar información sobre los productos financieros del BBVA Continental como parte de la asesoría financiera para la evaluación de crédito en la Corporativa Comercializadora S.A – Huánuco 2019, que los empresarios pueden tomar mejor sus decisiones escogiendo el producto adecuado.

2.2.- BASES TEÓRICAS

SISTEMA FINANCIERO:

Instituto Peruano de la Economía (IPE, 2020), "Menciona que el sistema financiero se encuentra comprendido por el conjunto de instituciones, intermediarios y mercados donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las

preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros”.

IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

“Relaciona a los que tienen capital con aquellos que requieren del mismo, pone al alcance de los inversionistas fuentes de capital en momentos de crisis o expansión económica, genera fuentes de trabajos al permitir la creación de nuevas empresas o ampliar otras. Si el sector financiero está controlado y reglamentado por el estado se le puede utilizar como palanca para promover el desarrollo de la economía del país”, (ULADECH, 2020).

FINANCIERO BANCARIO:

“Su negocio importante son las operaciones que realizan las instituciones financieras, en otras palabras, buscan captar ahorrista de múltiples modalidades, lo cual lo utilizan ese capital para rendimiento financiero, otorgando créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a transacciones sujetas a riesgos de mercado” (Ley del Sistema Financiero N° 26702. Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros).

En nuestro país el sistema bancario está conformado por la banca múltiple, el banco central de reserva (B.C.R.P) y el banco de la Nación (B.N).

a. Bancos comerciales o institución de crédito o de banca múltiple:

“Son empresas que a través de varios productos captan, es decir reciben, el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan, es decir lo prestan, a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito. También apoyados en los sistemas de pago ofrecen servicios como pagos (luz, teléfono, colegiaturas, etc.), transferencias, compra y venta de dólares y

monedas de oro y plata que circulan en México, entre otros”. (ULADECH, 2020)

b. Banco Central de Reserva

Es una institución autónoma peruana, que se encarga de resguardar la estabilidad monetaria dentro del país y se invierte de la administración de reservas internacionales, es el único organismo de autorizado de la emisión de billetes y transmisión de información sobre finanzas nacionales, con el fin de mantener transparencias de sus acciones.

c. Banco de la Nación

Es el agente financiero del estado, que brinda alternativas financieras con calidad de atención, contribuyendo con la descentralización y se encarga principalmente de las operaciones financieras del sector público.

“Creado el 27 de enero de 1996 por La ley N° 16000, tiene como finalidad principal proporcionar a todos los órganos del sector público nacional servicios bancarios, como: recaudar los tributos, realizar pagos de deuda externa, ser agente financiero del estado y otros”.

SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO:

“Consiste en captar recursos de los ahorristas, para luego colocar créditos, pero que acrediten con garantías inmobiliarias o mobiliarias de acuerdo a las políticas de cada entidad financiera y su principal función es asesorar a los clientes que quieran solicitar un crédito”, (LEY N° 26702. Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros).

a. Caja Rural de Ahorro y Crédito: “Son organizaciones que crean oportunidades para la diversificación de actividades productivas y de agro- transformación, a través de los servicios de financiamiento que reciben las familias y que son regularizadas por la SBS”

b. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: “Es aquella que capta recursos del público y consiste en realizar operaciones de financiamiento,

preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa EDPYME:

“Consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa, lo cual es constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización”.

Evaluación de Créditos

La evaluación de créditos está encargada por los asesores de negocio, lo cual, de una entidad financiera, otorgan el crédito a los clientes que cumplan con los requisitos establecidos en las políticas de cada institución, esto permite que el cliente pueda invertir y comprar en lo que el acreedor del crédito desea. Martínez García (2018).

El objetivo primordial de toda institución es colocar créditos para obtener una utilidad, con riesgos menores, es decir con un porcentaje de morosidad bajo, para que no afecte al cumplimiento de la rentabilidad de la institución. (De La Cruz & Muñoz, 2017).

PROCEDIMIENTOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 (El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones). existe cinco categorías de clasificación del deudor para la evaluación de crédito:

a) CATEGORÍA NORMAL

“Son aquellos clientes que cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones financieras, es decir se trata de clientes con buena moral de pago y que al momento de revisar no presentan duda acerca de la recuperabilidad del crédito otorgado y también presentan una situación financiera líquida con bajo nivel de endeudamiento”

b) CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES

“En esta categoría se ubican aquellos deudores con un endeudamiento moderado, con incumplimientos ocasionales y reducidos que no exceda los 60 días de atraso, que a la fecha de evaluación

revelan ciertas deficiencias de no ser corregidos oportunamente, implican un mayor riesgo en su recuperación”.

c) CATEGORÍA DEFICIENTE

“El deudor presenta una situación financiera débil, que tiene escasa capacidad de generar utilidades y que tienen un incumplimiento de mayor a 60 días y que no excedan de 120 días. Esto indica que no serán recuperados en el corto plazo”.

d) CATEGORÍA DUDOSA

“Los deudores clasificados en esta categoría presentan características de crédito de alto riesgo haciendo dudosa su recuperación, es decir presenta una situación financiera crítica, con alto nivel de endeudamiento y es importante mencionar que el negocio que realiza el cliente tiene resultados negativos”.

e) CATEGORÍA PÉRDIDA

“El deudor se encuentra en una crisis financiera, ya que presenta incumplimiento de pago mayor a 365 días, que muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y que la entidad financiera considera como perdido el crédito”.

TIPOS DE CRÉDITOS:

“La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos. Para fines de este numeral se considerará endeudamiento total en el sistema financiero a la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).

a). CRÉDITOS CORPORATIVOS

“Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/ 200 millones de Soles en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta

categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/ 200 millones Soles durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).(p.22).

b). CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS

“Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

a. Ventas anuales mayores a S/ 20 millones de soles, pero no mayores a S/ 200 millones de Soles en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales”.

“Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/ 200 millones de Soles durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha seguido teniendo créditos vigentes en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/ 20 millones de Soles durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).(p.22).

c). CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS

“Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/ 300,000 Soles en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como

créditos corporativos o a grandes empresas.

b. Ventas anuales no mayores a S/ 20 millones de Soles. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/ 20 millones de Soles durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento. Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300,000 Soles en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/ 300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda". (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).(p22).

d). CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS

"Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000 soles, pero no mayor a S/ 300,000 Soles en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/

300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 20,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas”.(Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020). (p.23).

e). CRÉDITOS A MICROEMPRESAS

“Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000 Soles en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 20,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).(p.23).

f). CRÉDITOS DE CONSUMO REVOLVENTE

“Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/ 300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o

créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).(p.23).

g). CRÉDITOS DE CONSUMO NO-REVOLVENTE:

“Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/ 300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020). (p.24).

h). CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA

“Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado”: (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

2.2.1.- EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

LAS POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Todo movimiento empresarial se maneja bajo políticas que orientan diversas actividades que se dan en el establecimiento. Es estratégico generar diversas estrategias, considerando que el crédito es un proceso sistemático de pasos y procedimientos relacionados al desarrollo económico y financiero

es indispensables dichas políticas para las actividades que realizan los trabajadores de la entidad financiera, lo cual se encausen sobre los objetivos específicos. Estas políticas son aprobadas por el directorio y determinan el nivel de riesgo de los créditos.

Para lograr diseñar una política de créditos va a tener presente evolución económica y los factores externos, como la situación económica y estabilidad financiera que vive el país y los internos son objetivos perseguidos por la entidad financiera de colocar nuevos productos, captar clientes. sino también del uso adecuado de estos estándares al tomar decisiones de crédito y también la organización debe sugerir fuentes adecuadas de información y métodos de observación de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es notable para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la organización y así evitar problemas futuros.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Es importante tomar en cuenta la capacidad de pago y el historial crediticio de ver la moral de pago de cliente si en un corto o largo plazo asumirá su deuda u obligación financiera para devolver el crédito. Una vez evaluado los probables riesgos en el otorgamiento del crédito, la decisión de establecer el crédito es una decisión comercial ya que la evaluación crediticia no es una ciencia exacta y no hay un único factor o indicador que determine si un crédito particular es un riesgo asumible. “En este proceso los asesores de negocios también toman otras posibles recuperaciones en caso de incumplimiento, y evalúan el respaldo de la garantía y otras herramientas de respaldo para establecer una relación crediticia”. (Macedo, 2014).

- **PROMOCIÓN**

Es una de las actividades fundamentales que realiza el asesor de negocio para el otorgamiento del crédito. Es el primer contacto con el cliente se realiza: por medio de visitas al negocio o al domicilio. (Macedo, 2014).

- **EVALUACIÓN CREDITICIA**

Luego que se identificó al cliente y cumple con los requisitos para el otorgamiento del crédito, el asesor de negocio es responsable de solicitar la documentación necesaria al cliente. El asesor de negocios Continuará a examinando la calidad crediticia del prestatario evaluando la clase de

préstamo propuesto y los riesgos y determinara si el crédito es viable o no viable, utilizando las ratios financieras, en caso que el asesor de negocios determine viable se tomará en cuenta. (Estrada & Gutierrez, 2017)

- **VISITA IN SITU AL NEGOCIO**

Esta etapa es obligatoria y se debe acontecer sumo en la verificación de la dirección, delimitación y pasado laboral. Es destacado que sea sin avisar al cliente, para evitar simulación de negocio. El asesor deberá combinar preguntas técnicas con preguntas personales como:

- **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

“Este análisis es de suma importancia porque consiste en requerir referencias del solicitante del crédito y su cónyuge a sus vecinos, ya sea de su domicilio o de su negocio, proveedores y clientes. Es mediante esta actividad donde se identifican gran número de malos clientes. En estas referencias se obtendrá información como si el negocio en verdad le perteneciera al cliente, que tiempo lo tiene, si está operativo o no, si paga puntual a sus proveedores entre otros, información que no se puede visualizar en las centrales de riesgo, solicitando referencias”. (Estrada & Gutierrez, 2017)

- **ANÁLISIS DE LA GARANTÍA:**

“En este proceso se debe detallar las garantías ofrecidas, si estas son de patrimonio personal, hipotecas, garantías mobiliarias, depósitos a plazo fijo, indicando el estado de conservación, valorización y cobertura. En el caso de adquisiciones recientes se debe referenciar en la central de riesgo a los anteriores propietarios del bien inmueble presentado en garantía. No es práctico ni objetivo de la Caja Maynas, basar su evaluación en base a las garantías que presentan los solicitantes, es un complemento a la evaluación crediticia”. (Estrada & Gutierrez, 2017)

- **PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

“Una vez hecha la vista y recepcionada la documentación proporcionada por el cliente se confecciona el expediente de crédito. El

cual deberá estar adecuadamente presentado (no debe presentar enmendaduras, ni borroneos), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes, ni borroneos), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes del crédito”.

- **DESEMBOLSO**

En esta etapa se cuenta con el ayuda del área de operaciones, quienes deberán hacer firmar los pagarés al cliente(s), garante(s), representante (s) o apoderados, es importante verificar la identidad de los involucrados y la autenticidad de las firmas con el documento de identidad.

- **SEGUIMIENTO Y CONTROL**

“En el momento del desembolso, el crédito aprobado entra al estado de vigente según el plan de pagos pactado. Es aquí donde se inicia el trabajo de seguimiento de los créditos. El asesor de negocios deberá velar por mantener ordenado el expediente del cliente respetando los requerimientos mínimos de documentación y archivo, además es responsable de realizar el arqueo físico, en forma mensual y de mantener actualizado el file del deudor a las normas internas y externas según la periodicidad que en ellas se estipulen”.

El asesor de negocios, a inicio de cada mes debe realizar visitas para fidelización de sus clientes, así como para el mantenimiento y seguimiento de su cartera. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

2.2.1.1 CAPACIDAD DE PAGO

Según (Salazar, 2018), También llamado nivel de endeudamiento, es un indicativo que nos permite saber la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras. Este paradigma es utilizado por las entidades financieras como elemento de la solicitud del permiso de un crédito, lo cual quiere decir que todas las instituciones consideran importante la capacidad de pago del cliente antes que nos apruebe un crédito, primero

evalúa que nos encontremos con la posibilidad de asumir el pago de las cuotas de dicho crédito, de lo contrario el crédito será denegado.

Cálculo de la Capacidad de Pago. Para Créditos empresariales:

$\% \text{ Capacidad de pago} = \text{Cuota Propuesta} + \text{GF} + \text{CLU} + \text{CLD EXCEDENTE}$

Dónde: -GF: Gastos Financieros (cuota completa de las IFI).

-CLU: Cuotas de Líneas de Crédito Utilizadas.

-CLD: Cuotas por Líneas de Créditos No Utilizadas

-Excedente: Es la diferencia de todos los ingresos menos los egresos sin considerar GF, CLU y CLD

¿Para qué me sirve conocer la capacidad de endeudamiento?

La capacidad de pago es un prototipo común y necesario de las entidades financieras, no obstante, ¿Qué tan frecuente los usuarios evalúan cuánto pueden endeudarse? La verdad, muy pocas veces o nunca. De realizado, es una de las principales causas de que las economías personales se vean afectadas. Los usuarios deben de manera proactiva conocer su validez de pago y de alcanzar obligaciones financieras, principalmente obligaciones informales, como operación de créditos informales, deudas en las tiendas, aportes en el hogar, etc.

. ¿Qué información utilizan las entidades financieras para la evaluación de la capacidad de pago?

Los métodos mediante los cuales las entidades financieras realizan la investigación de la aptitud de pago de un deudor, varían de una entidad a otra, existen bancos que se basan nada más en el índice de débito (Pasivos / Activos), aunque, en la actualidad las entidades recaudan una mayor cantidad de información que apoya sus evaluaciones, las informaciones más utilizadas son las siguientes:

FLUJO DE INGRESOS Y EGRESOS

Si el deudor financia un proyecto con el crédito, se solicita el flujo de caja del deudor y del proyecto financiado.

Índice de endeudamiento.

Cumplimiento actual y pasado de sus obligaciones financieras.

El número de veces que el crédito ha sido refinanciado o reestructurado.

Evolución de las cuotas según el comportamiento de las tasas.

Para créditos en monedas extranjeras, el riesgo del régimen cambiario.

¿CÓMO EVALUAR LA CAPACIDAD DE PAGO?

“Como ya hemos mencionado, el análisis de la capacidad de endeudamiento que realizan las entidades financieras se compone de múltiples variables, de indicadores y de información que no siempre un usuario particular puede acceder. Sin embargo, se puede realizar un análisis de nuestra capacidad de pago siguiendo unos simples pasos”: (Salazar, 2018)

• INGRESOS

Se fundamenta que están vinculados con el ingreso de capital a una institución o sistema, fruto de sus ganancias y de su actividad económica. En el caso de contar con ingresos variables, podemos obtener un promedio de estos, eso sí, este promedio debe ser lo más conservador posible. (Salazar, 2018).

• GASTOS

Los gastos, también llamados egresos es la salida de capital o desembolsos de dinero que la institución debe hacer, pero que se traducen en disminución del patrimonio neto, es importante tener en cuenta que existen gastos fijos y variables.(Salazar, 2018).

• DISPONIBLE

Es importante saber de conocer si ganamos más de lo que gastamos, con el total de ingresos mensuales y el total de gastos mensuales podemos hacerlo:

- Disponible = Total de ingresos – Total de gastos.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Según Sánchez. (s.f) “afirma que la obligación financiera es un título negociable de deuda que empresas y gobiernos ponen en circulación como herramienta para financiarse a través de la captación de nuevos inversores. Habitualmente se diferencian del bono al centrarse en periodos a largo plazo, aunque muchas veces se llama directamente bono (a largo plazo). La posesión de una obligación garantiza el cobro futuro de un importe asociado con la devolución en un periodo de tiempo determinado, junto a unos intereses previamente pactados y que dependerán del periodo en cuestión”.

CARACTERÍSTICAS DE UNA OBLIGACIÓN

Existe una serie de rasgos que definen este tipo de producto financiero:

- Se consideran un modelo de financiación más ágil y económico que el tradicional préstamo por parte de entidades de crédito.
- En el caso de las empresas y a diferencia de las acciones, no suponen entrega de parte alícuota de la empresa ni parte de su control.
- Cuentan, al igual que otros tipos de título, con elementos como fecha valor, importe, tipo de interés asociado y fecha de vencimiento. Todos ellos expresados en un documento o título validado y regulado oficialmente.
- La opción de obligación más común es la de título de renta fija y a largo plazo.

OBLIGACIÓN EN TÉRMINOS DE RENTABILIDAD

A menudo están relacionadas con altos niveles de ganancias y de tipos de interés altos, haciendo a este tipo de productos muy atractivos. Es necesario indicar que siempre que hay mayor margen de ganancias existe mayor riesgo asociado.

Desde el punto de vista del inversor, estos títulos conlleven mayor rentabilidad que otros dados los mayores tipos de interés a los que se emparejan.

La posesión por parte de un inversor de una obligación de una empresa o deuda de un país en particular garantiza que la misma tenga el compromiso de realizar la devolución del importe en cuestión en un periodo de tiempo determinado justo a intereses generados. (Sanchez, s.f.)

2.2.1.2. GARANTÍA

Son consideradas garantías, a los derechos reales o personales destinados a respaldar el cumplimiento de obligaciones de créditos otorgados por CAJA MAYNAS. La garantía que puede ofrecer el Cliente no representa un elemento de juicio fundamental para determinar el monto probable de financiamiento.

Las garantías serán consideradas como complemento de la operación crediticia, pero el Cliente será evaluado en función a su capacidad de pago y su historial dentro del sistema comercial y financiero nacional. Los créditos se otorgarán teniendo en cuenta los conceptos de “Riesgo 1” y “Riesgo 2”, indicado.

TIPOS DE GARANTÍAS

1) Garantías Registrables: Aquellas garantías que pueden ser inscritas en los registros públicos. Dentro de este tipo de garantías se puede considerar a las garantías Preferidas. Aquellas garantías Preferidas que no cuenten con documentación debidamente actualizada, se consideran como garantía No Preferida. (Sanchez, s.f.)

2) Garantías No Registrables: Aquellas garantías que no se inscriben en los registros públicos. Este tipo de garantías se consideran como garantías No Preferidas.

3) Garantías auto liquidables: Se consideran en este rubro a los Depósitos en efectivo en moneda nacional y moneda extranjera (plazo fijo).

CLASES DE GARANTÍAS

Las garantías que respaldan las obligaciones crediticias de CAJA MAYNAS son las siguientes:

1) GARANTÍAS PREFERIDAS:

Aquellas garantías inscritas a favor de CAJA MAYNAS y que reúnan las condiciones siguientes: (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

- Se trata de dinero o bienes que permitan una rápida transformación de la garantía en dinero, con el cual se pueda cancelar la obligación, sin costos significativos.
- Cuenten con adecuada documentación legal.
- No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que CAJA MAYNAS adquiera clara titulación.
- Su valor esté permanentemente actualizado.

Garantías preferidas aceptadas:

CAJA MAYNAS podrá aceptar las siguientes garantías preferidas:

- Primera hipoteca sobre inmuebles.
- Primera garantía mobiliaria sobre los siguientes bienes: Joyas de oro con entregas físicas, Maquinaria y equipo de fácil realización, Medios de transporte y Otras garantías mobiliarias. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

2.-LAS GARANTÍAS NO PREFERIDAS:

son aquellas que no tienen consecuencias directas en la disminución de las provisiones, pero posibilitan la recuperación del crédito vía su ejecución judicial o extrajudicial. También se consideran como garantías No Preferidas aquellas inscritas a favor de CAJA MAYNAS en cuyos casos:

- Su valor no esté permanentemente actualizado (Tasación).
- No cuenten con un seguro que cubra la pérdida del bien debidamente endosada a favor de la entidad.

GARANTÍAS NO PREFERIDAS ACEPTADAS:

Aval o fiador solidario: Es considerado Aval o Fiador Solidario a la persona que se obliga de igual manera que el deudor principal al pago de la obligación, sin derecho a beneficio de excusión. Se constituye mediante la suscripción de un pagaré. Podrán ser avales: (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).

Avalistas con Garantía No preferida: - Los empleados en relación de dependencia que tengan como mínimo un año de antigüedad laboral comprobable. Los empleados contratados si el plazo del crédito no supera el período de su contrato

. - Las personas que se desempeñan como independientes (empresarios dueños de un negocio), debiendo tener como mínimo un año de antigüedad en el giro o que demuestre experiencia comprobada en el Sector.

- Debe ser propietario de un bien mueble, inmueble, valores o cualquier otra garantía que ha satisfacción de la Caja respalde la obligación.

- Se aceptarán avales y solidarios patrimoniales, sin evaluación completa, de acuerdo al tipo de producto y monto, lo ameriten.

2.2.1.3 RIESGOS CREDITICIO:

Según (Peiro, s.f.). El riesgo de crédito es la alternativa de padecer una pérdida como consecuencia de un impago por integrante de nuestra contrapartida en un negocio financiero, en otras palabras, la amenaza de que no nos pague.

El daño de empréstito supone un alboroto en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la rotura o impago de un organismo. Por tanto, es una manera de calcular la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) versus un fiador (lineal de ingreso) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del complicado cotizabile o a triunfo.

Una característica a tener en cuenta es la forma de la distribución del riesgo de crédito. Mientras que el riesgo de mercado toma una distribución normal, lo que quiere decir que es simétrica dando las mismas probabilidades a ambos lados de la distribución, el riesgo de crédito es asimétrica negativa. Con una asimetría negativa, hay más valores a la izquierda de la distribución, es decir, de la media. Además, la media de la distribución es menor a la media de la distribución normal.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

El proceso de identificación es el reconocimiento de todos los factores que, al presentar comportamientos adversos, originan un incremento en el riesgo de crédito, lo que significa, identificar tanto el riesgo potencial en la concesión de créditos nuevos, como el posible deterioro de la calidad crediticia de operaciones ya desembolsadas. (Juanast, 2020).

CENTRAL DE RIESGO

(Juanast, 2020), “refiere que las centrales de riesgo en el Perú como operadoras de la información bancaria, cumplen una función esencial para el funcionamiento del sistema financiero, pues se encargan de manejar los reportes positivos y negativos de todos los ciudadanos que en algún momento han solicitado o han tenido una obligación crediticia”.

¿Cuáles son las centrales de riesgo en el Perú?

Los centrales de riesgo en el Perú, existe un total de cuatro centrales autorizadas para operar y vigiladas por la Superintendencia de Banca y seguros,

Igualmente, debes saber que la SBS es el organismo que ha determinado las reglas de juego respecto a la forma en que se realiza cada reporte. A continuación, te mencionaremos cada una de las centrales de riesgo que operan en suelo peruano.

-SENTINEL

Es necesario que sepas que el operador privado Sentinel y Experian son la misma marca, solo que Sentinel es el producto y Experian el dueño del mismo. Es importante aclararte esto, debido a que en el Perú se cree que son dos operadores distintos.

Es decir, Sentinel hace parte de Experian, el cual es un operador de información en centrales de riesgo de gran experiencia en el sector, inicialmente creado en Inglaterra. Experian ha tenido un crecimiento notable en la región, apoderándose del control de las centrales de riesgo en Latinoamérica, como lo es el caso de Colombia, México, Argentina, Perú Chile y Brasil.

-DATA CRÉDITO

Este producto también administrado por la multinacional Experian, hace parte de la gama de ofrecida por la empresa inglesa en Perú.

-EQUIFAX

Es otra gran multinacional, la cual proviene de los Estados Unidos de América. Así mismo, Equifax es uno de los más grandes operadores de datos y tecnología. Además, cuenta con sedes en Chile, Uruguay, Ecuador, España, México, Costa rica, Paraguay, Perú y México.

-XCHANGE

Opera en el mercado desde hace doce años en los sectores crediticios, e indica tener un capital 100% local.

Esta entidad, a pesar de ser local, no se ha quedado atrás y ofrece la misma gama de productos que sus competidores; permitiendo a

empresas y a ciudadanos acceder a las consultas relacionadas con su historial crediticio.

Adicional a lo anterior, Xchange también creó la opción de ingreso a su plataforma, por medio de una aplicación para dispositivos móviles.

SBS:

La Superintendencia de Bancos y Seguros, no solo opera como encargado de vigilar a los bancos y centrales de riesgo, también cumple y tiene funciones de operador de datos del sector público, por lo que tiene también un carácter de central de riesgos, otorgado bajo la Ley 26702.

VISITA INSITU

“Es una locución de origen latino que significa, en el lugar, en el sitio, sobre el terreno. Suele emplearse para referirse a algo que se observa, que se encuentra o que se ejecuta en el propio lugar donde está o de donde es originario, es decir realizar la visita al cliente en el momento de la evaluación (domicilio o negocio”. Significados (2016).

2.2.2.-LA RENTABILIDAD

Lo manifiesta (Sevillas, s.f.), “que la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). Es la capacidad para poder generar “utilidades”, lo anterior refleja en los rendimientos alcanzados y mide principalmente la eficiencia de los directores y administradores. Cuando el negocio es rentable, lo primero que mejora es su solvencia. Cuando el negocio es demasiado rentable, puede tener problemas de liquidez debido al manejo financiero que debe hacer con sus cuentas por cobrar o inventarios, pues será afectado su saldo de efectivo”.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de la rentabilidad permiten determinar la sinceridad de la agencia de la corporación financiera para controlar los costos y gastos, de esta manera convertir las ventas en utilidades.(Campos, 2017)

- a. Rentabilidad de activos:** Evalúa el grado de rentabilidad que una entidad genera por la utilidad de sus medios disponibles (en otras palabras, el activo), de forma parcial a la manera en que fueron financiados.

- b. Rentabilidad de los fondos propios,** Este indicador mide como marcha el rendimiento de sus inversiones en el año de los propietarios.
- c. Margen de utilidad:** Indica el porcentaje de cada unidad monetaria en ventas después de que la corporación ha pagado todos sus bienes. Lo ideal es un margen bruto de utilidades lo más alto posible y un costo relativo ventas lo más bajo posible.
- d. Rendimiento sobre la inversión:** Refleja la eficacia de la administración para obtener el máximo fruto sobre inversión, la cual está integrada por los activos totales.
- e. Rendimiento sobre el capital contable:** Es indicador interesante que determina en qué estándar una institución ha generado rendimientos sobre los fondos que los accionistas han confiado a la administración.

2.2.2.1 RENTABILIDAD FINANCIERA:

Es una ratio que mide la remuneración de los fondos propios de la empresa. Es decir, toma el resultado final de la empresa (beneficio o pérdidas), se trata de un tipo de rentabilidad íntimamente vinculada al accionista de la empresa. No existe un valor que se pueda considerar adecuado para esta rentabilidad, pero nos sirve para compararlo con inversiones alternativas que nos pueden ofrecer algún tipo de rendimiento como, por ejemplo: las letras de tesoro, bonos o cualquier otro activo financiero que nos ofrezcan algún tipo de rentabilidad sin asumir ningún riesgo. Desde el punto de vista la empresa, buscara que su rentabilidad sea lo más alta posible pudiendo tomar como referencia la medida de rentabilidades de la empresa del sector en el que opera en una determinada área geográfica. $\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Recurso propio}}$. Rentabilidad sobre capital invertido ROE.

También conocida como rendimiento o retorno sobre capital invertido, representa las ganancias que una empresa obtiene del capital que ha invertido. Es una ratio de rentabilidad que mide los beneficios que los inversores reciben después de invertir en el capital de la empresa. El indicador financiero más preciso para valorar la rentabilidad del capital es el (ROE). Esta ratio mide la utilidad que obtienen los accionistas de los fondos

invertidos en la sociedad; es decir, el ROE trata de medir la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas (Lorenzana, 2013).

Se suele expresar como porcentaje, y tiene como fórmula:

ROE = Beneficio Neto después de Impuestos / Capitales propios. El motivo principal que lleva a los financieros a utilizar esta ratio es conocer cómo se está empleando los capitales de una empresa. Cuanto más alto sea el ROE, mayor será la rentabilidad que una empresa puede llegar a tener en función de los recursos propios que emplea para su financiación, Es un ejemplo muy empleado para la comparación de la rentabilidad de empresas de la misma sección; sin embargo, la comparación de empresas de distintos sectores puede llevar a conclusiones erróneas área que el provecho de los capitales difiere en función de muchos aspectos que son propios de sectores. (Lorenzana, 2013).

2.2.2.2 RENTABILIDAD ECONÓMICA:

“La rentabilidad económica es una ratio que nos sirve para medir la rentabilidad de una inversión respecto al beneficio obtenido. La rentabilidad económica que se conoce también con el nombre de rendimiento o rentabilidad de la explotación no es más que un cociente para analizar dos variables” (Lorenzana, 2014).

El ratio de la rentabilidad económica también es denominado ROA, por sus siglas en ingles Return On Assets. Cuando más elevado sea esta ratio, mejor porque se obtiene más productividad del activo. Si se cumple que la rentabilidad económica es mayor que el precio medio de la financiación. significa que el rendimiento de la organización es suficiente para seguir el coste de la financiación.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo Total}}$$

APALANCAMIENTO FINANCIERO:

Consiste en utilizar alguna estrategia, es decir la organización permite la deuda con terceros, para incrementar la cantidad de dinero que se puede destinar a una inversión, así aumentar la producción que genera mayores ganancias o como también pérdidas.

APALANCAMIENTO OPERATIVO:

Consiste en que una organización debe emplear estrategias que permite convertir costos variables en costos fijos, de tal modo que mayores rangos de producción menor sea el costo de cada unidad.

2.3.-DEFINICIONES CONCEPTUAL

1. Amortización: Según, la amortización de préstamos no es otra cosa que la liquidación de la cuota que se ha comprometido a pagar en la periodicidad pactada. Según lo que hayamos acordado, la amortización (el pago de la cuota) puede ser mensual, trimestral, semestral, etc. Lo que paguemos va a depender del importe del préstamo, el tipo de interés y el plazo que hayamos pactado (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020).

2. Calificación Interna del cliente: Calificación que se le asigna a un determinado cliente de Caja Maynas teniendo en consideración su comportamiento de pago a lo largo de su historial crediticio (en uno o más créditos), esta calificación no está directamente relacionada con la calificación interna de los créditos del cliente. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

3. Cartera: Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros (Pedrosa, 2009)

4. Cartera pesada: Son créditos indirectos y directos que se encuentran con mala calificación crediticia de deficiente, dudoso y pérdida. (SBS, 2018)

5. Codeudor: Cónyuge o Conviviente que contribuye con ingresos a la unidad familiar y también asume la responsabilidad de las deudas, en caso de incumplimiento del titular.

6. Deudor minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)(P.14)

7. Deudor no minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

8. Destino de los créditos: Se financiará actividades comerciales o productivas, destinadas a cubrir necesidades de capital de trabajo, así como para inversión en activos fijos. También se atenderán las solicitudes de crédito para cubrir necesidades de consumo y vivienda, así como para cambio de estructura de pasivos. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

9. Gestión de Riesgo de Crédito: Es el proceso que permite mantener el riesgo dentro de los parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

10. Liquidez: En términos económicos, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.(Sevilla, s.f.).

11. Políticas: Las políticas constituyen estrategias que sirven de pautas generales de acción y orientación en la toma de decisiones. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

12. Préstamos: Según la página web, es la operación financiera en la que una entidad financiera conocido como prestamista entrega al cliente conocido como el prestatario, una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. (Pedrosa, 2009)

13. Tasa de interés moratorio: El interés moratorio, es aquel interés que se cobra por el incumplimiento o atraso de los pagos de cuotas de los clientes. El interés moratorio, sólo opera una vez que hayan vencido los plazos pactados. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, 2020)

14. Colocaciones: Según (Quiroz, 2014), monto total de una cartera de créditos colocados por una entidad financiera en un mercado objetivo.p.9.

15. Eficiencia: Es la propiedad de aprovechar de la mejor manera posible un recurso o conjunto de recursos para conseguir el mejor resultado. Es la cantidad mínima de inputs (horas- hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de output (ganancia, objetivos cumplidos, productores, etc.). (Quiroz, 2014) (p.9)

2.4.-HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa y significativa entre la evaluación de crédito y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, agencia Huánuco en el año 2019.

2.4.2.-HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a. Se relaciona de manera directa y significativa, la capacidad de pago con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, agencia Huánuco en el periodo 2019.

b. Se relaciona de manera directa y significativa, la garantía con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, agencia Huánuco en el periodo 2019.

c. Se relaciona de manera directa y significativa, el riesgo crediticio con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, agencia Huánuco en el periodo 2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de Crédito

Dimensiones

Capacidad de pago

Garantía

Riego Crediticio

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Rentabilidad

Dimensiones

Rentabilidad Económica

Rentabilidad Financiera

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ENCUESTA
"LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A, EN EL PERIODO 2019"	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	CAPACIDAD DE PAGO	INGRESOS	¿Verifica usted que al momento que su cliente solicite un crédito vaya de acuerdo a su capacidad de pago?
				¿Usted verifica la documentación original donde sustenta los ingresos del crédito?
			GASTOS	¿Ud. Solicita al cliente la documentación adecuada de los gastos que realiza en su negocio, para calcular su capacidad de pago?
			OBLIGACIONES FINANCIERAS	¿Usted al realizar la evaluación crediticia considera las obligaciones o deudas financieras que tiene el cliente?
		GARANTÍA	GARANTIA PREFERIDA	¿Usted cree que es importante y necesario solicitar una garantía antes de otorgar un crédito?
			GARANTIA NO PREFERIDA	¿usted cuando observa alguna debilidad del cliente le solicita un garante o aval para minimizar el riesgo?
		RIESGO CRÉDITICO	CENTRAL DE RIESGO	¿Revisa el antecedente crediticio del cliente, a la hora de realizar el análisis del crédito?
				¿Conoce usted el manejo adecuado de la información que nos proporciona la central de riesgo?
			VISITA INSITU	¿Usted cumple con realizar la verificación del domicilio y/o negocio antes de otorgar el crédito?
			REFERENCIAS	¿Usted solicita referencias personales y laborales del cliente antes de otorgarle un crédito?
	¿Usted solicita referencias financieras antes de otorgarle un crédito, para ver la moral de pago del cliente?			
	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD ECONOMICA	MARGEN DE BENEFICIO	¿Usted verifica los márgenes de venta y costo antes de otorgar un crédito?
			EXCEDENTE	¿Usted considera importante el excedente del cliente para generar rentabilidad en la CMAC?
		RENTABILIDAD FINANCIERA	RATIOS FINANCIERO	¿Usted Considera importante los ratios financieras del cliente al realizar la evaluación crediticia?
PATRIMONIO			¿Cree usted que influye el patrimonio del cliente en la rentabilidad de la institución?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.-TIPO DE INVESTIGACION

3.1.1.-POR SU FINALIDAD

La presente investigación es de tipo Aplicada.

Para, (Murillo, 2008), “La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad”.

3.1.2 ENFOQUE

Según Hernandez et al. (2014), “el enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

En el trabajo de investigación a llevar a cabo se considerará el enfoque cuantitativo porque se recolectará y analizará datos sobre las variables y estudiará las propiedades y fenómenos cuantitativos.

3.1.3. ALCANCE O NIVEL

Según Hernandez et al. (2014), Los estudios descriptivos buscan aclarar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a una observación. Es útil para recriminar con determinación los ángulos o dimensiones de un prodigio, escena, comunidad, contexto o ámbito. Y la correlación; su finalidad es aprender la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, segmentos o variables en un contexto particular.

CORRELACIONAL

Según Hernandez et al. (2014), “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”. (p.23).

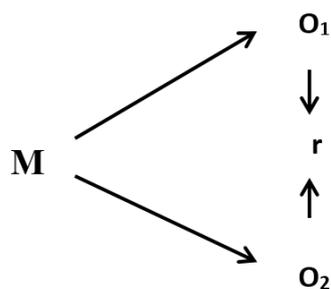
Prospección correlacional es la afinidad entre dos o más variables que se presentan en la investigación este nivel permite medir el grado de relación que existe entre las variables independiente y dependiente, es decir entre el análisis de la evaluación de créditos y la rentabilidad en la CMAC Maynas.

3.1.3. DISEÑO

Los diseños de investigación no experimentales, son investigaciones donde se recolectan datos.

Para el presente trabajo de investigación el diseño a rendir es No experimental y descriptivo relacional, porque analizamos cómo influyen los factores de la evaluación crediticia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas.

El diseño que se utilizo es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación o evaluación de la variable X

O2: Observación o evaluación de la variable Y

R: Correlación entre dichas variables

Esto significa que la información revelada nos va a permitir inferir si la Evaluación se relaciona significativamente en la rentabilidad, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A en el periodo 2019 de la Agencia Huánuco.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Para Hernández et al (2014), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la generalidad del fenómeno a estudiar, adonde las entidades de la ciudad poseen un carácter frecuente la cual se estudia y da entrada a los datos de la exploración. Esta observación está orientada a la Agencia Huánuco de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas S.A.

Se tendrá en cuenta dos tipos de población:

- Los trabajadores de las áreas de operaciones y el área de negocios de la Agencia Huánuco de la Caja Municipal de Ahorro y créditos Maynas S.A.
- Los Estados financieros de la Agencia Huánuco de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Maynas S.A.

CMAC MAYNAS - AGENCIA HUÁNUCO	
AREA DE OPERACIONES	5
AREA DE NEGOCIOS	22
TOTAL	27

Fuente: CMAC Maynas- Agencia Maynas
Elaboración propia

3.2.2.-MUESTRA

Según (Hernández et al. (2014), "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el

sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa”. (p.205)

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO

En las muestras no probabilísticas, la selección de los elementos no depende de la probabilidad, destino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del detective. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del cambio de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernandez et al. (2014).

En el proyecto de investigación se va a utilizar el muestreo no probabilístico intencional, la muestra será seleccionada por el investigador teniendo en cuenta criterios pre establecidos como son la relación directa que tiene las áreas de operaciones y el área de negocio con la evaluación de créditos en la CMAC Maynas.

Por lo que estará conformado por los 25 trabajadores de la CMAC Maynas del área de operaciones y el área de negocio.

Así mismo se tomará como segunda muestra de Balance General y el Estado de Resultados que me permitirá medir la variable dependiente.

3.3.-TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

a). TÉCNICA:

Para la recolección de datos se aplicará las siguientes técnicas:

-La encuesta a los asesores de negocio de la agencia Huánuco, acerca de la evaluación de créditos y su relación con la rentabilidad.

b). INSTRUMENTO

El instrumento a utilizar será:

- El cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a la variable dependiente a medir que responde por escrito la persona interrogada sin la intervención del encuestado.

- Se ejecutará un cuestionario de encuesta como instrumento, que consta de 15 preguntas a los asesores de la CMAC Maynas de la agencia Huánuco.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- **Campo:** Es la recopilación de los datos de fuentes primarias, es decir el lugar donde se llevará acabo las encuestas para un propósito específico.
- **Recolección:** Esta técnica está basada en recolectar los datos de la investigación, a través de las encuestas realizadas el siguiente paso es la planificación del proceso de la recogida de dato y selección de las técnicas más adecuadas.
- **Selección:** Esta técnica se relaciona a la selección de los datos recopilados de la investigación en el trabajo de campo, para poder utilizar los datos correctos y descartar los datos que no se va hacer uso para el proyecto.
- **Tabulación:** Es la presentación de los datos establecidos, que consiste en una representación de estos datos de manera directa, concisa y visualmente atractiva. Realizar una tabulación consiste en elaborar tablas simples, fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión de las características más importantes de la distribución.
- **Procesamiento:** Esta técnica se encarga de procesar los datos obtenidos de la población, a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos.

3.5. PRESUPUESTO

3.5.1. RECURSOS HUMANOS

Se refiere al equipo de trabajo que se conformará para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Estará integrado por:

DETALLES	COSTOS S/.	CANTIDAD	SUB TOTAL s/.
Asesor	500	1	500
TOTAL			500

3.5.2. RECURSOS MATERIALES

Se refiere a los equipos, insumos, consumibles, etc. que se utilizarán durante el desarrollo de la investigación. Estará formado por:

- **Bienes**

DETALLES	COSTOS S/.	CANTIDAD	SUB TOTAL S/.
Papel	12	1 Millar	12
Lápices.	2.5	5	2.5
Borradores.	2.5	5	3
Lapicero	4	8	1.5
Folder manila	0.5	10	5
CD.ROM	2	10	20
TOTAL			44

- **Servicios**

DETALLES	COSTOS S/.	CANTIDAD	SUB TOTAL S/.
Internet	69	3	207
Movilidad	2	25	50
Celular	49	3	147
TOTAL			404

3.5.3.- RECURSOS FINANCIEROS

El gasto de recursos humanos es de s/.500.00 y de materiales entre bienes y servicios asciende a s/.448.00 haciendo un total de s/.948.00. Todo el gasto será cubierto con financiamiento propio por el investigador del presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

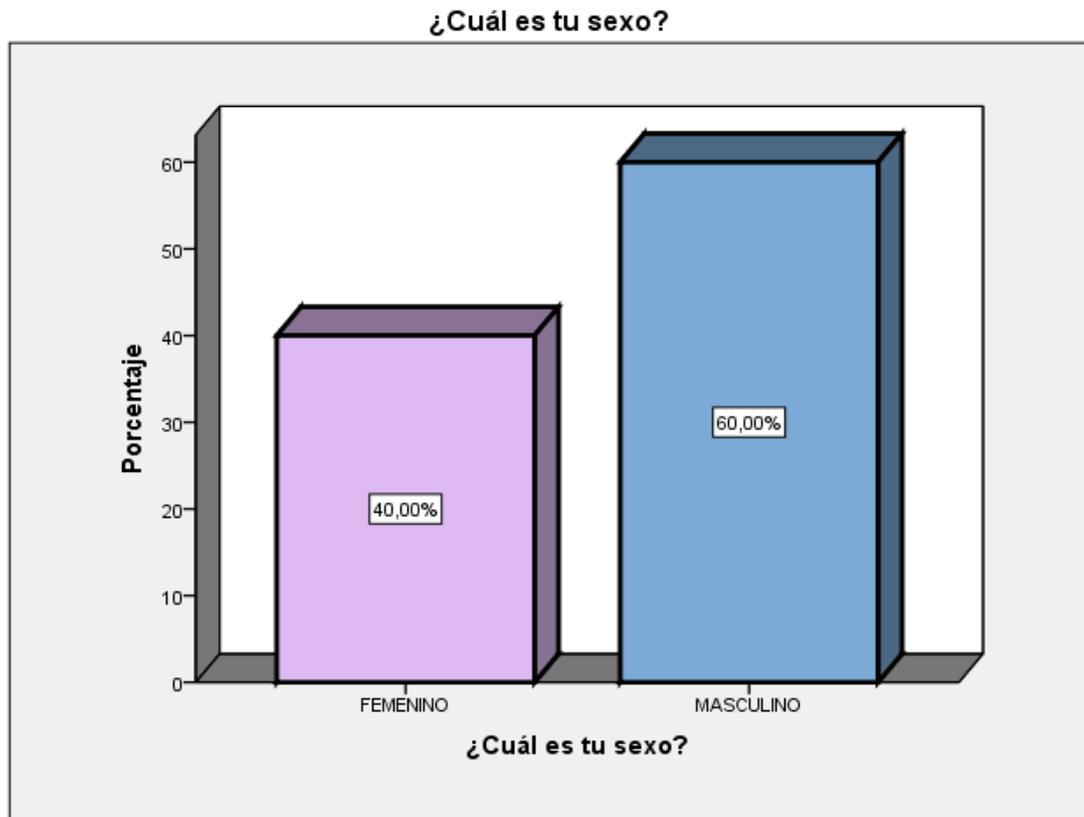
4.1. PRECESAMIENTO DE DATOS:

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realiza la tabulación; por consiguiente, se elabora la tabla de frecuencia y su respectivo gráfico de barras correspondiente para cada objetivo, las cuales serán base para la interpretación y discusión de los resultados.

**Tabla N°1: Sexo
¿Cuál es tu sexo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUJER	8	40,0	40,0	40,0
	VARON	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente: Encuesta 2020
Elaboración: El investigador**



**Fuente: Tabla N°1
Elaboración: El Investigador**

Gráfico N°1: Sexo

INTERPRETACIÓN:

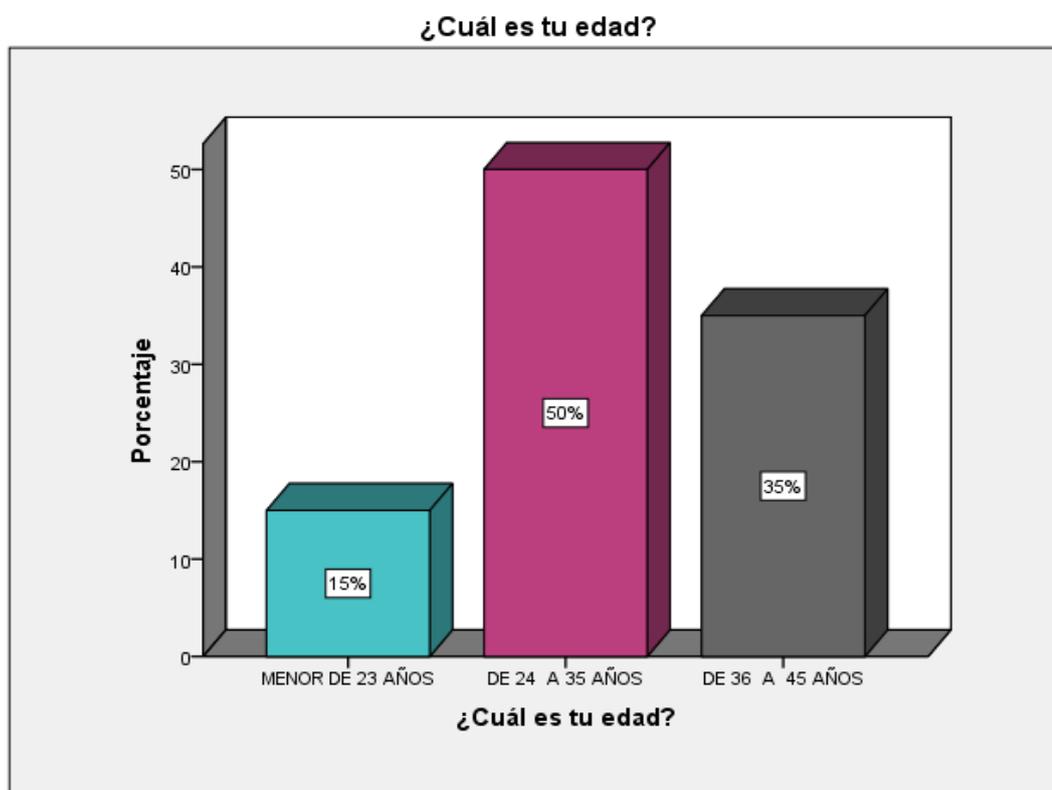
De acuerdo a la tabla N°1 y gráfico N°1, se observa que el 100% de la población encuestada, el 40% de los trabajadores de la CMAC Maynas representa al sexo femenino y el 60% de los trabajadores representan al sexo masculino, por el cual se llega a la conclusión de que en el área de negocio de la CMAC Maynas laboran más de sexo masculino.

Tabla N°2: Edad
¿Cuál es tu edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váidos	MENOR DE 23 AÑOS	3	15,0	15,0	15,0
	DE 24 A 35 AÑOS	10	50,0	50,0	65,0
	DE 36 A 45 AÑOS	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N°2

Elaboración: El Investigador

Gráfico N°2: Edad

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla N°2 y gráfico N°2, se observa que el 100% de la población encuestada, el 15% de los trabajadores de la CMAC Maynas tienen menor de 23 años, el 35% de los trabajadores de la CMAC tienen de 36 a 45 años y el 50% de los trabajadores tienen de 24 a 35 años.

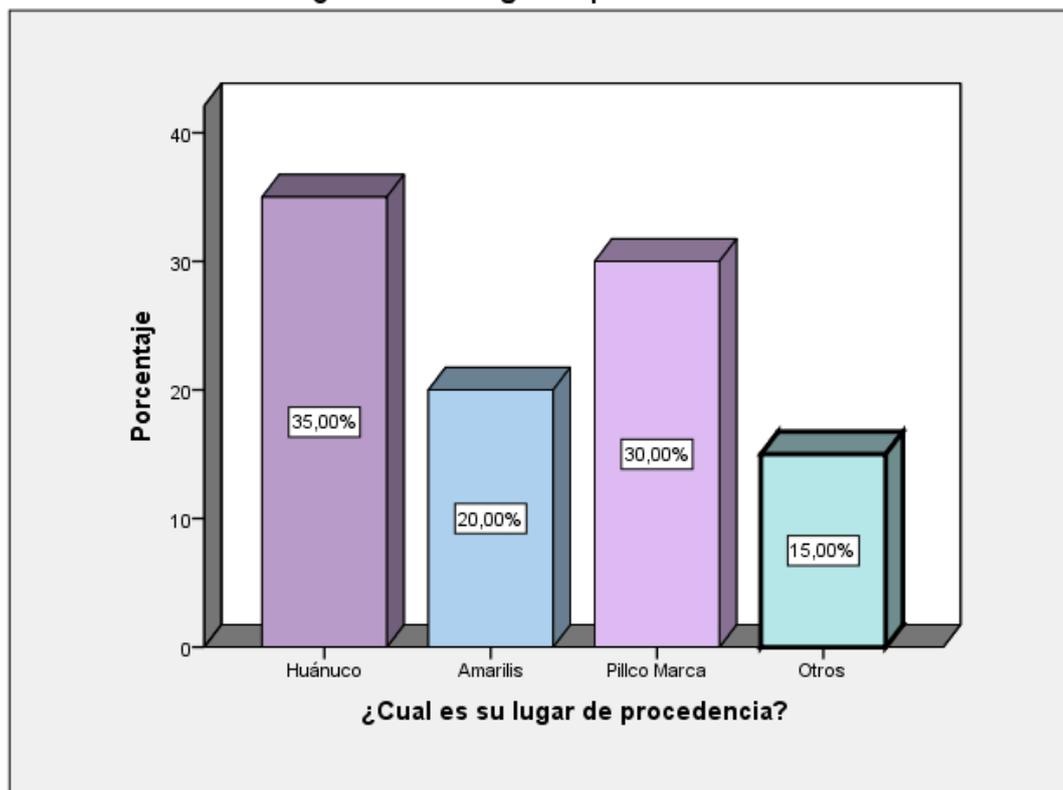
Tabla N°3: Procedencia
¿Cuál es su lugar de procedencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Huánuco	7	35,0	35,0	35,0
	Amarilis	4	20,0	20,0	55,0
	Pillco Marca	6	30,0	30,0	85,0
	Otros	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El investigador

¿Cual es su lugar de procedencia?



Fuente: Tabla N° 3

Elaboración: El investigador

Gráfico N°3: Procedencia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla N°3 y gráfico N°3, se observa que el 100% de la población encuestada, el 35% de los trabajadores de la CMAC Maynas son de procedencia del Huánuco, el 30% de los trabajadores representan son de procedencia del distrito de Amarilis, el 20% de los trabajadores de la CMAC Maynas son de procedencia del distrito de Pillco Marca y el 15% de los trabajadores de la CMAC Maynas son de procedencia de otros lugares aledaños a la ciudad de Huánuco.

Tabla N°4: Pregunta N° 1

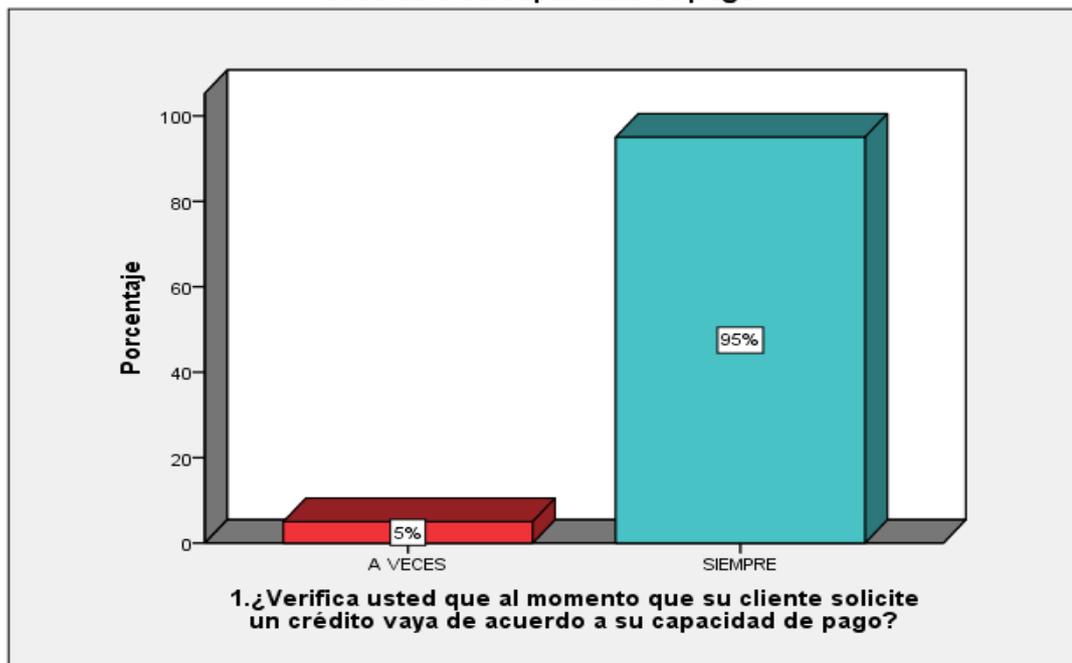
1.- ¿Verifica usted que al momento que su cliente solicite un crédito vaya de acuerdo a su capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	SIEMPRE	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigador

1.¿Verifica usted que al momento que su cliente solicite un crédito vaya de acuerdo a su capacidad de pago?



Fuente: Tabla N° 4

Elaboración: El investigador

Gráfico N°4: Pregunta N°1

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 4 y figura N° 4, del grupo de trabajadores de estudios el 95% de los trabajadores indicaron que si consideran la capacidad de pago cuando el cliente solicita un crédito y el 5% indicaron que a veces consideran la capacidad de pago del cliente. Por lo tanto, la gran mayoría de los asesores de negocio considera importante tomar en cuenta la capacidad de pago del cliente al realizar la evaluación del crédito, ya que significa la capacidad que el cliente tiene de generar ingresos para poder afrontar sus obligaciones financieras.

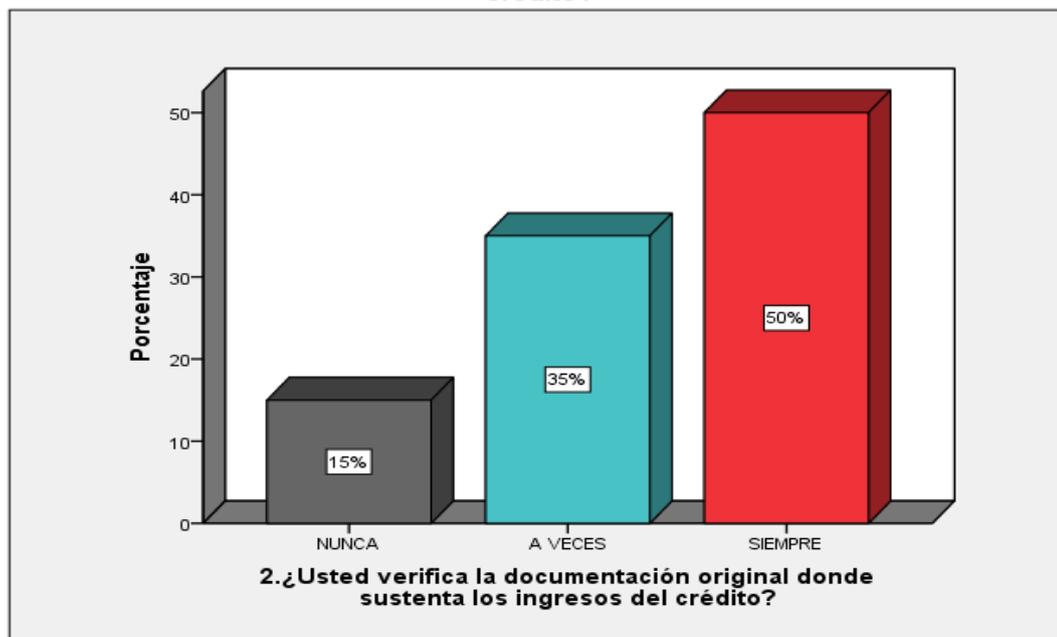
Tabla N°5: Pregunta N° 2
2. ¿Usted verifica la documentación original donde sustenta los ingresos del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	15,0	15,0	15,0
	A VECES	7	35,0	35,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigador

2.¿Usted verifica la documentación original donde sustenta los ingresos del crédito?



Fuente: Tabla N° 5

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°5: Pregunta N°2

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 5 y figura N° 5, el 50% de los trabajadores siempre verifican la documentación de los ingresos del cliente, el 35% de los trabajadores a veces verifican la documentación original del cliente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada, la mitad de la población piden documentos originales de los ingresos del cliente, para minimizar el riesgo que el cliente puede adulterar los documentos

Tabla N°6: Pregunta N°3

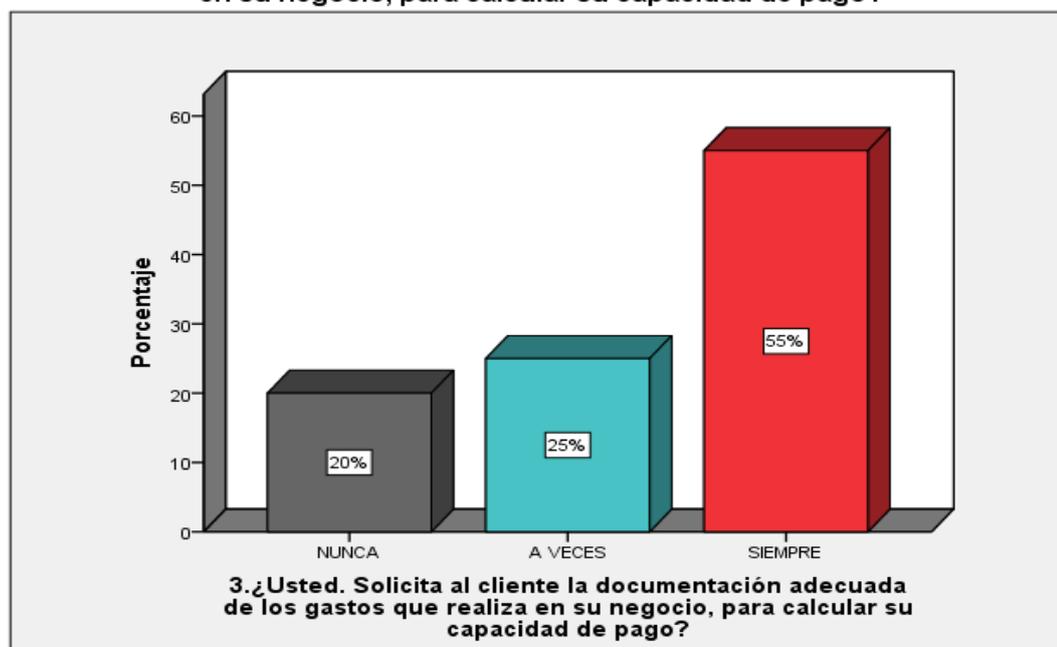
3. ¿Usted Solicita al cliente la documentación adecuada de los gastos que realiza en su negocio, para calcular su capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	A VECES	5	25,0	25,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigado.

3.¿Usted. Solicita al cliente la documentación adecuada de los gastos que realiza en su negocio, para calcular su capacidad de pago?



Fuente: Tabla N° 5.

Elaboración: El investigador

Gráfico N°6: Pregunta N°3

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 6 y figura N° 6 del grupo de trabajadores de la institución se observa que el 55% mencionaron que siempre solicitan, 25% a veces y el 20% nunca solicitan. Si bien es cierto, que la mayoría de los trabajadores del área estudiada, manifestaron que siempre solicitan documentación adecuada de los gastos que realiza el cliente para que así el asesor de negocio llegue de manera correcta al excedente del cliente y no recopilar datos falsos que el cliente brinda.

Tabla N° 7: Pregunta N° 4

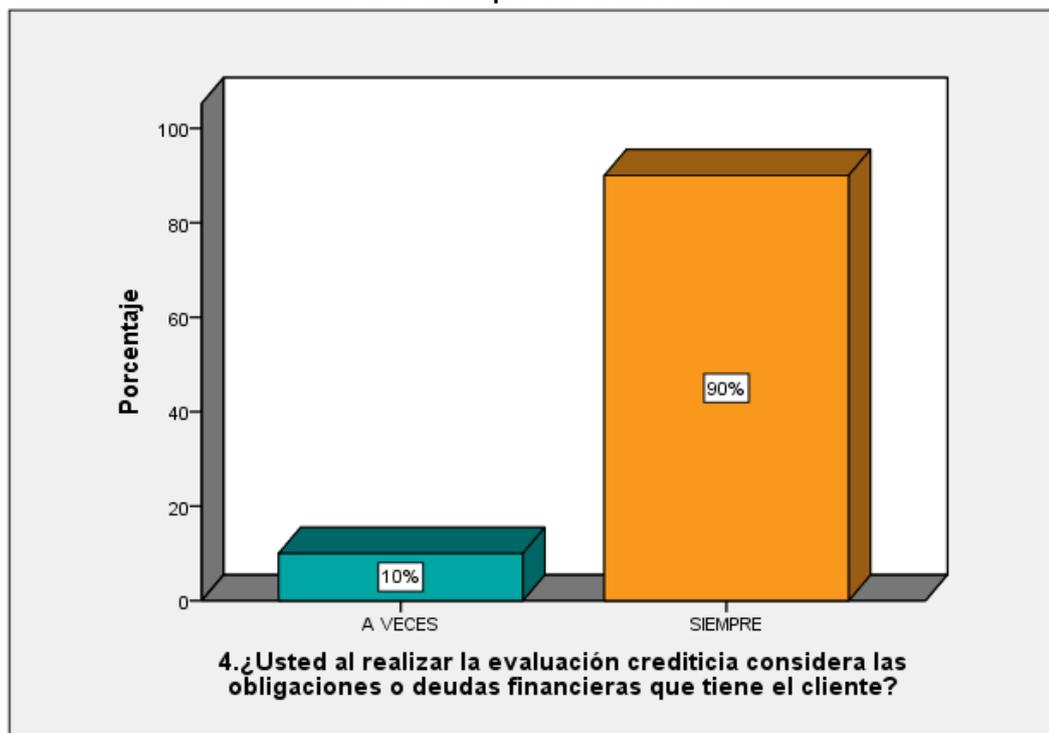
4. ¿Usted al realizar la evaluación crediticia considera las obligaciones o deudas financieras que tiene el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	2	10,0	10,0	10,0
	SIEMPRE	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigador

4.¿Usted al realizar la evaluación crediticia considera las obligaciones o deudas financieras que tiene el cliente?



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: El investigador

Gráfico N°7: Pregunta N°4

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 7, de los trabajadores de la CMAC Maynas, el 90% respondieron la opción siempre y el 10 % que a veces. Se puede deducir que prácticamente la mayoría de los trabajadores consideran las obligaciones financieras del cliente al momento de realizar la evaluación crediticia para ver el excedente del cliente.

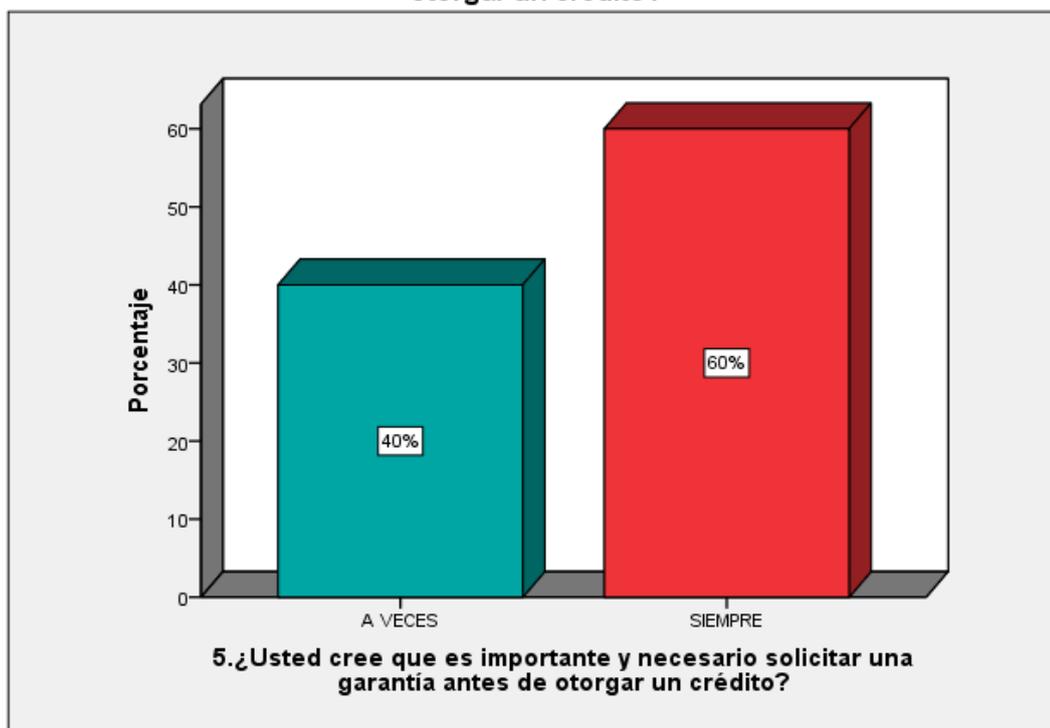
Tabla N°8: Pregunta N° 5
5. ¿Usted cree que es importante y necesario solicitar una garantía antes de otorgar un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	8	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

5.¿Usted cree que es importante y necesario solicitar una garantía antes de otorgar un crédito?



Fuente: Tabla N° 8.

Elaboración: El investigado.

Gráfico N°8: Pregunta N°5

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 8, del grupo de trabajadores de la CMAC el 60% señalaron que siempre solicitan una garantía antes de otorgar un crédito, el 40% de los trabajadores a veces solicitan una garantía, por lo tanto, los resultados obtenidos manifiestan que siempre solicitan garantías para minimizar el riesgo del crédito, así el cliente se sienta obligado de devolver el dinero más los intereses.

Tabla N° 9: Pregunta N° 6

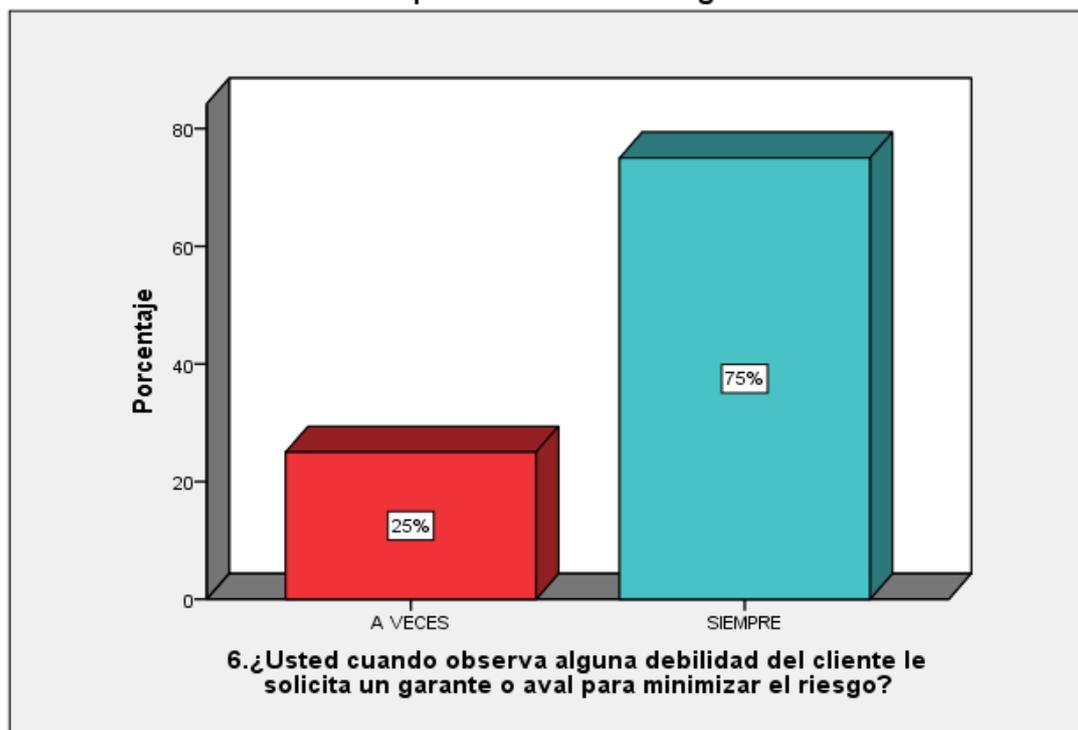
6. ¿Usted cuando observa alguna debilidad del cliente le solicita un garante o aval para minimizar el riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	5	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

6.¿Usted cuando observa alguna debilidad del cliente le solicita un garante o aval para minimizar el riesgo?



Fuente: Tabla N° 9.

Elaboración: El investigador

Gráfico N°9: Pregunta N°6

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 9, del grupo de trabajadores de estudio se observa que el 75% respondieron que siempre y el 25% que a veces, entonces se puede deducir que prácticamente los trabajadores la mayoría de los asesores refuerzan su crédito cuando observan alguna debilidad del cliente.

Tabla N° 10: Pregunta N°7

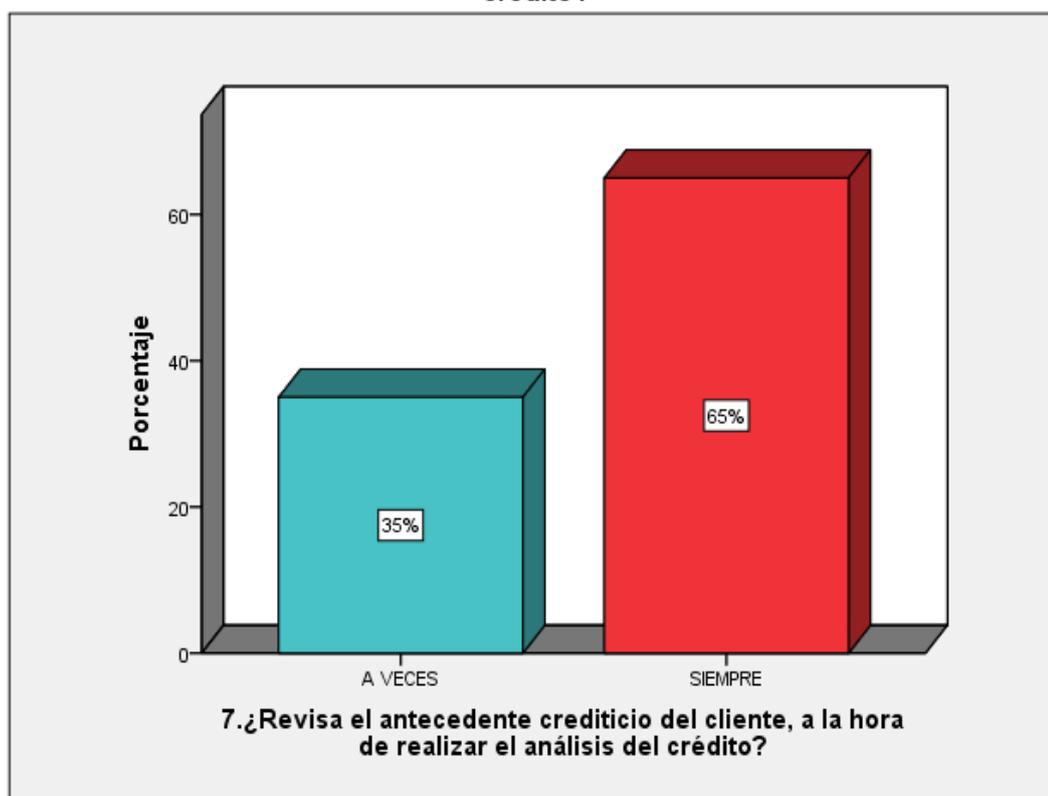
7. ¿Revisa el antecedente crediticio del cliente, a la hora de realizar el análisis del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	7	35,0	35,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigador

7.¿Revisa el antecedente crediticio del cliente, a la hora de realizar el análisis del crédito?



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: El investigador

Gráfico N°10: Pregunta N°7

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 10, de la encuesta realizado a los trabajadores de la institución se observa que el 35% a veces revisan los antecedentes crediticios del cliente, el 65% dijeron siempre tienen en cuenta los antecedentes crediticios de los clientes, para verificar como está la calificación y score del cliente.

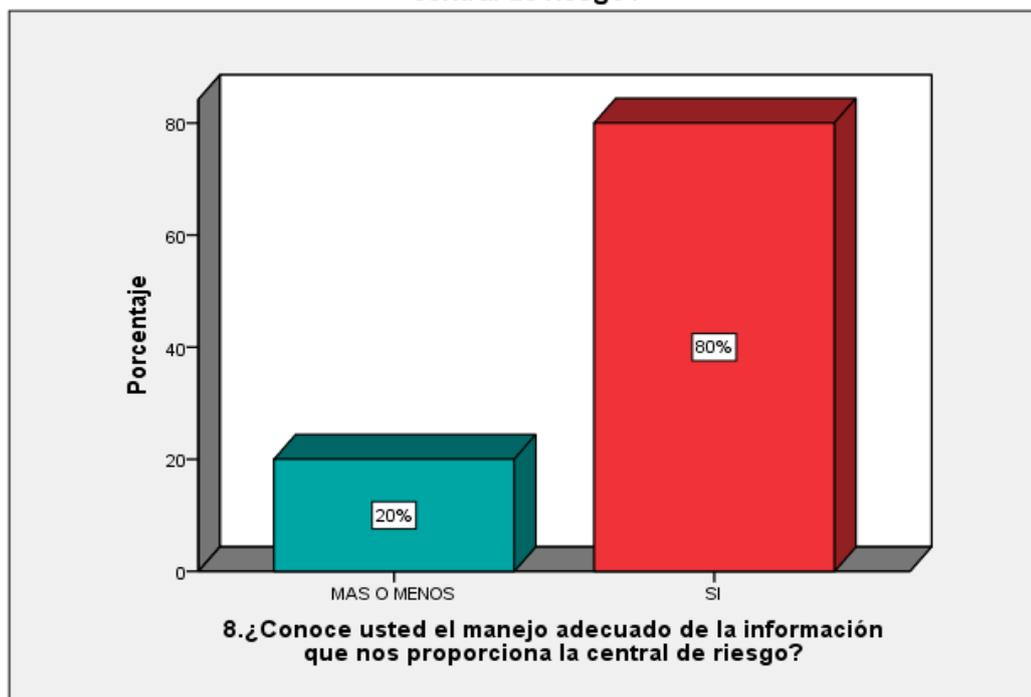
Tabla N° 11: Pregunta N° 8
8. ¿Conoce usted el manejo adecuado de la información que nos proporciona la central de riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAS O MENOS	4	20,0	20,0	20,0
	SI	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El investigador

8.¿Conoce usted el manejo adecuado de la información que nos proporciona la central de riesgo?



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°11: Pregunta N°8

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 11, del grupo de estudio se observa que el 20% señalaron que conocen más o menos la información que les proporciona la central de riesgo y el 80% si conocen a la perfección, es decir que están bien capacitados los clientes sobre el Experian lo cual les permite tomar decisiones.

Tabla N°12: Pregunta N° 9

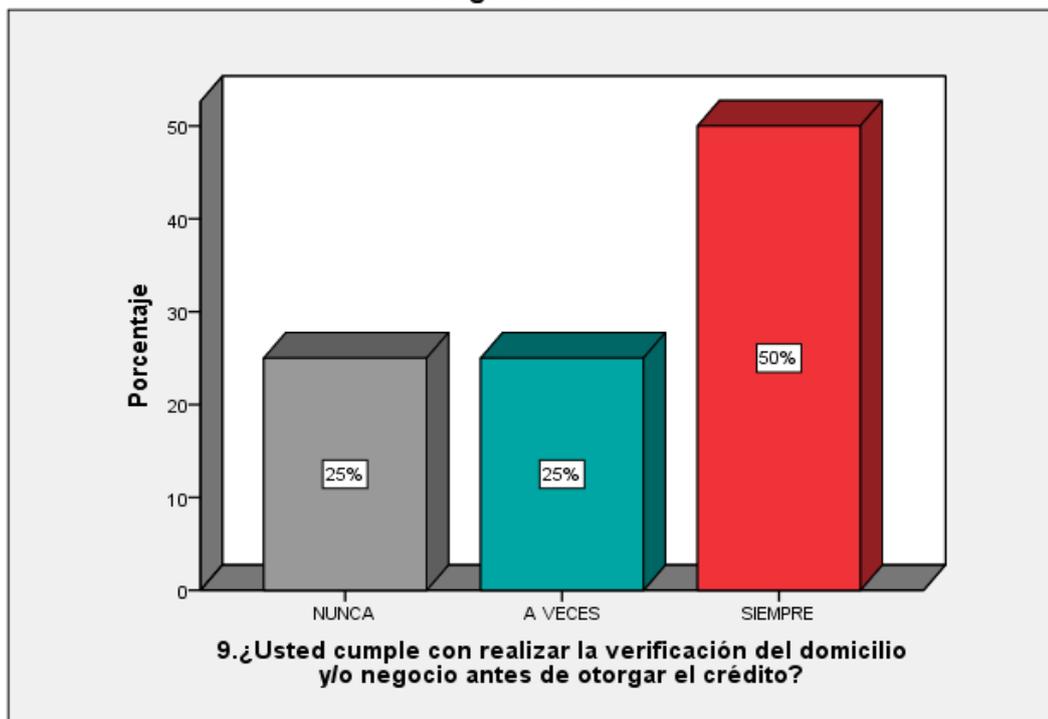
9. ¿Usted cumple con realizar la verificación del domicilio y/o negocio antes de otorgar el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	25,0	25,0	25,0
	A VECES	5	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020

Elaboración: El investigador

9.¿Usted cumple con realizar la verificación del domicilio y/o negocio antes de otorgar el crédito?



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°12: Pregunta N°9

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 12, del grupo de trabajadores de estudio se puede observar que el 25% contestaron nunca, optando el 25% de los trabajadores por a veces y en un 50% optaron por la opción siempre. Entonces, ante los resultados observados por la encuesta, prácticamente la mayoría de los asesores de negocio realizan la visita in situ.

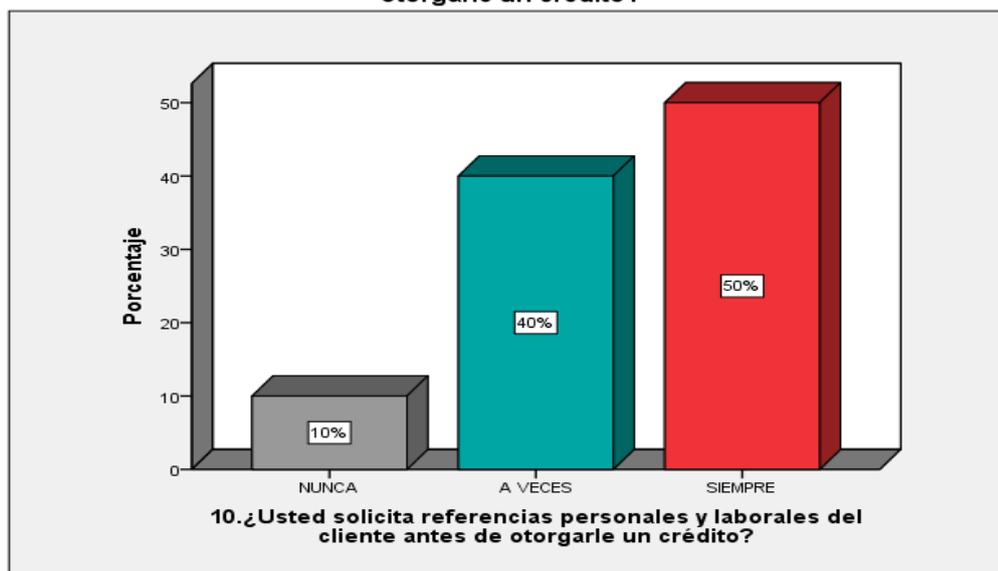
Tabla N°13: Pregunta N° 10
10.- ¿Usted solicita referencias personales y laborales del cliente antes de otorgarle un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	8	40,0	40,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

10.¿Usted solicita referencias personales y laborales del cliente antes de otorgarle un crédito?



Fuente: Tabla N° 13.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°13: Pregunta N°10

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 13 y figura N° 13, del grupo de asesores de negocio de estudio se puede observar que el 10% de los encuestados mencionaron que nunca, optando el 40% de los asesores de negocio por la alternativa a veces y en un 5% siempre. Entonces, ante los resultados observados por la encuesta, prácticamente para la gran mayoría, las referencias personales y laborales son importantes antes de otorgar un crédito.

Tabla N° 14_ Pregunta N°11

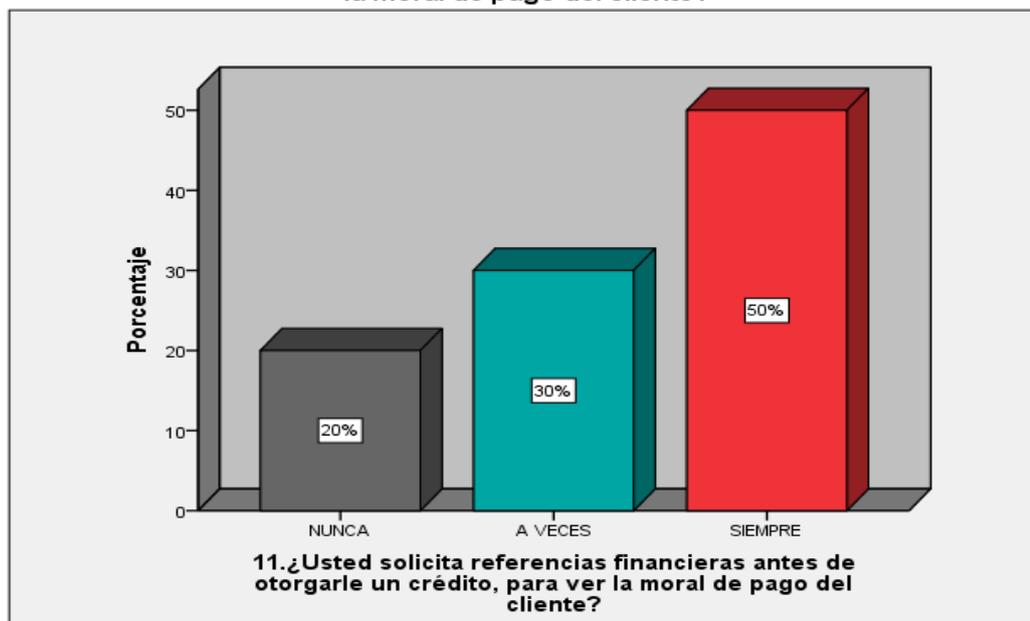
11. ¿Usted solicita referencias financieras antes de otorgarle un crédito, para ver la moral de pago del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	A VECES	6	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

11.¿Usted solicita referencias financieras antes de otorgarle un crédito, para ver la moral de pago del cliente?



Fuente: Tabla N° 14.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°14: Pregunta N°11

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 14 y figura N° 14, del grupo de trabajadores se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que siempre solicitan referencias financieras, en tanto el 30% optaron por la alternativa a veces y el 20% optaron por la alternativa nunca solicitan referencias financieras antes de otorgar un crédito, en los resultados obtenidos la mitad de los asesores que si solicitan referenciad financieras, para ver la moral de pago.

Tabla N°15: Pregunta N°12

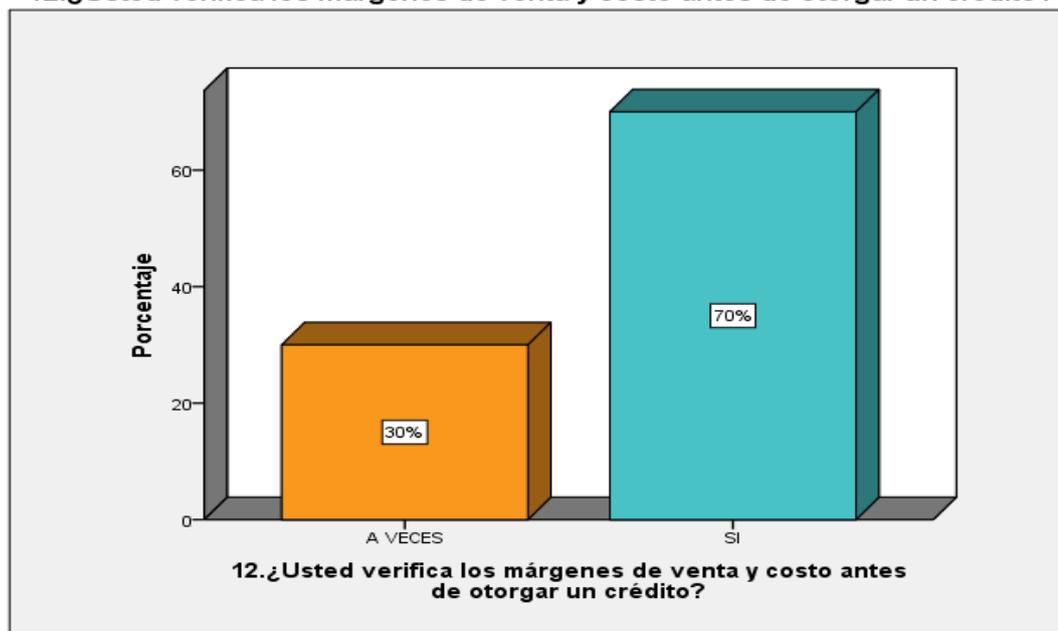
12. ¿Usted verifica los márgenes de venta y costo antes de otorgar un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	6	30,0	30,0	30,0
	SI	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

12.¿Usted verifica los márgenes de venta y costo antes de otorgar un crédito?



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°15: Pregunta N°12

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 15 y figura N° 15, del grupo de trabajadores de estudio se observa que el 70% de los asesores de negocio encuestados manifestaron que, si verifican los márgenes de venta y costo antes de otorgar un crédito y el 30% dijeron que a veces.

Tabla N°16: Pregunta N° 13

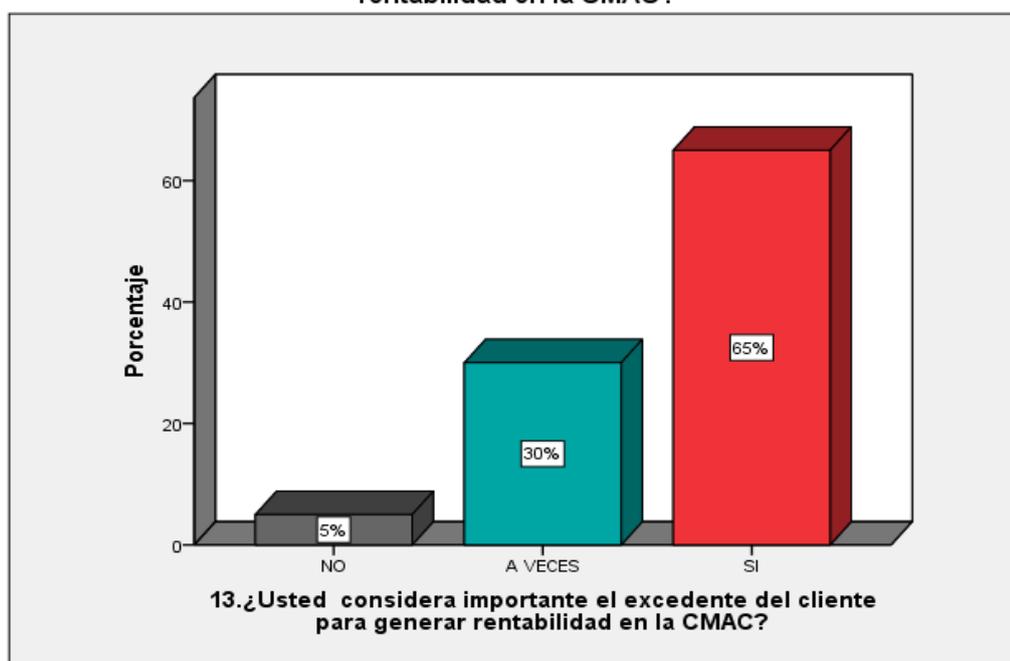
13. ¿Usted considera importante el excedente del cliente para generar rentabilidad en la CMAC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	6	30,0	30,0	35,0
	SI	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

13.¿Usted considera importante el excedente del cliente para generar rentabilidad en la CMAC?



Fuente: Tabla N° 16.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°16: Pregunta N°13

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 16 y figura N° 16, del grupo de trabajadores de estudio se observa que el 65% de los empleados en dicha área, indicaron que si, 30% manifestaron que a veces y que el 5% respondieron que no. Es decir que la mayoría considera importante el excedente del cliente al momento de realizar la evaluación crediticia.

Tabla N°17: Pregunta N° 14

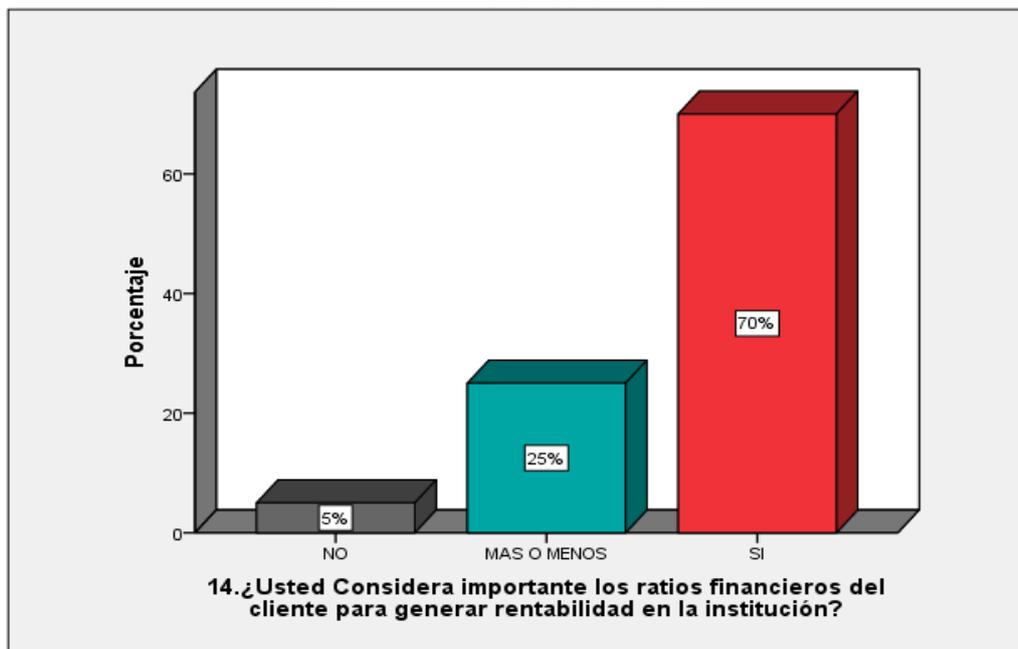
14. ¿Usted Considera importante las ratios financieras del cliente para generar rentabilidad en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	5,0	5,0	5,0
	MAS O MENOS	5	25,0	25,0	30,0
	SI	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

14.¿Usted Considera importante los ratios financieros del cliente para generar rentabilidad en la institución?



Fuente: Tabla N° 17.

Elaboración: El investigador

Gráfico N°17: Pregunta N°14

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 17 y figura N° 17, del grupo de asesores de negocio el 70% de los encuestados optaron por la alternativa si, el 25% manifestaron que más o menos y el 5% respondieron no, en conclusión, la mayoría de los asesores consideran que es importante considerar las ratios financieras, ya que influye en la rentabilidad de la institución.

Tabla N°18: Pregunta N°15

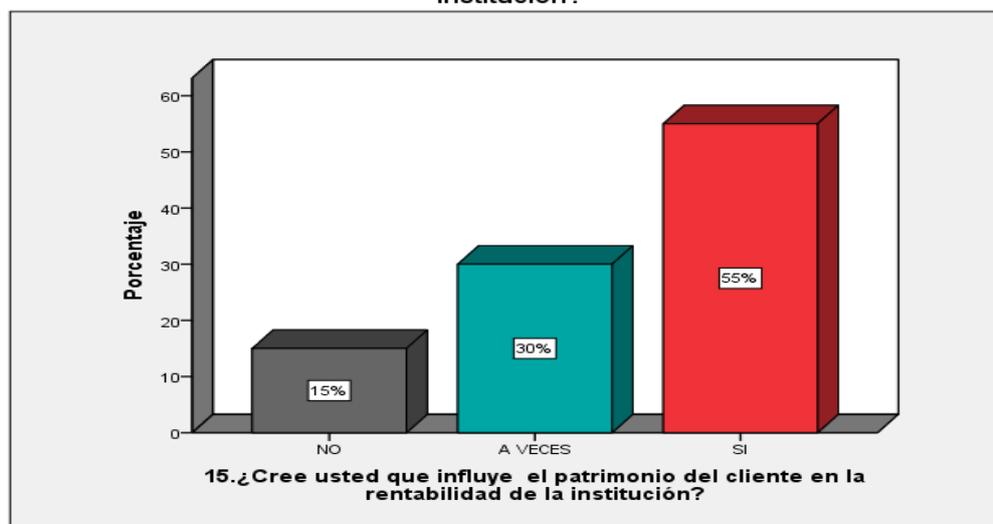
15. ¿Cree usted que influye el patrimonio del cliente en la rentabilidad de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	3	15,0	15,0	15,0
	A VECES	6	30,0	30,0	45,0
	SI	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigado

15. ¿Cree usted que influye el patrimonio del cliente en la rentabilidad de la institución?



Fuente: Tabla N° 18.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N°19: Pregunta N°15

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 18 y figura N° 18, del grupo de asesores de negocios encuestados el 55% optaron por la alternativa si, el 30% manifestaron que a veces y el 15% respondieron no, con esta información prácticamente observamos que la mayoría de los asesores creen que el patrimonio del cliente influye en la rentabilidad de la institución.

4.2.-CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre ""

Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre Evaluación de créditos y la Rentabilidad.

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

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

Donde:

x = Puntajes obtenido la evaluación de créditos

y = Puntajes obtenidos de la Rentabilidad

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

N = Número de estudiantes

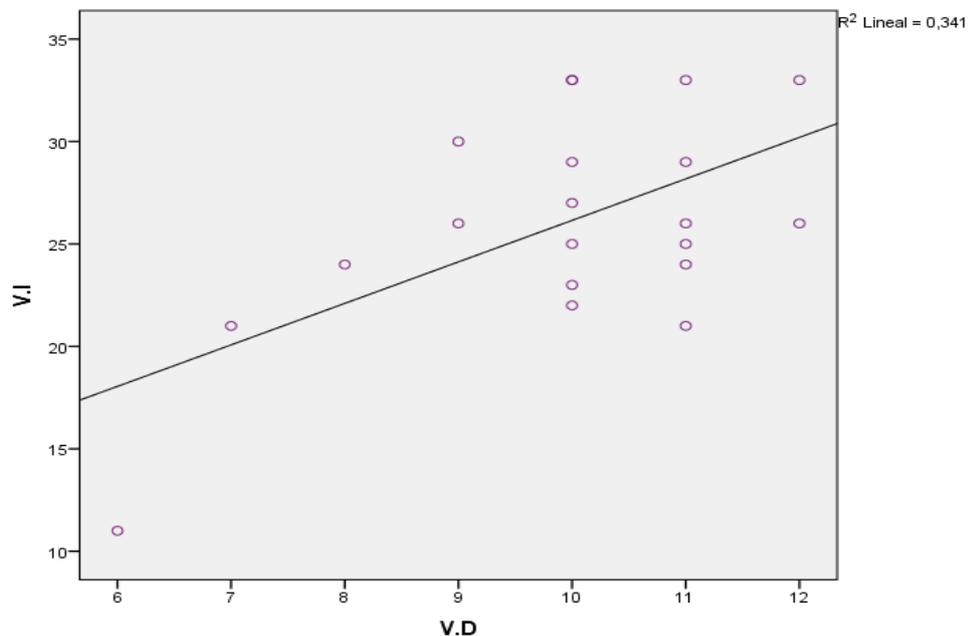
Tabla N° 19: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y LA VARIABLE DEPENDIENTE

Correlaciones			
		V.I	V.D
V.I	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	20	20
V.D	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	20	20

Fuente: Tabla N° 19.

Elaboración: El investigador.

Imagen N°19



Fuente: Tabla N° 22.

Elaboración: El investigador

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de 0.584 cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio:

Evaluación de créditos y la Rentabilidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas – Agencia Huánuco. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

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

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la capacidad de pago (Dimensión 1) y la Rentabilidad (Variable dependiente).

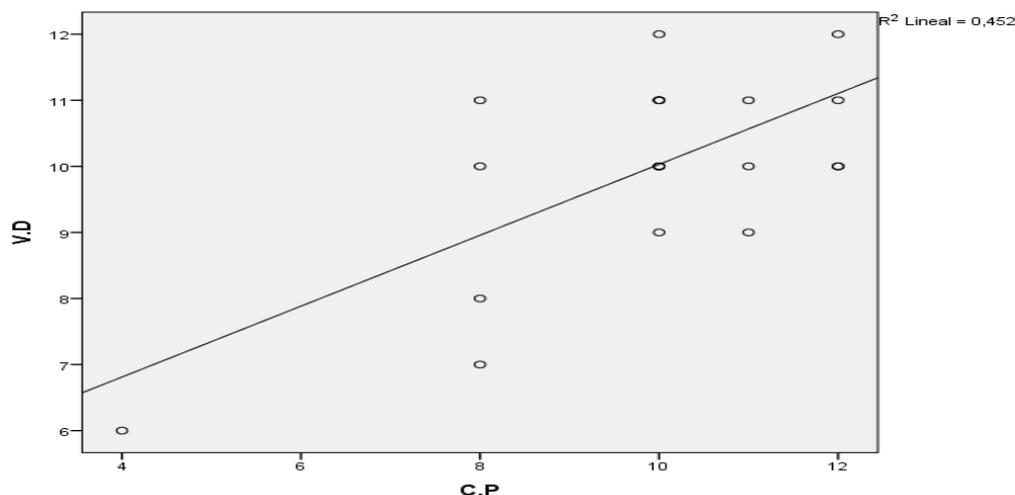
Tabla N°20: CORRELACION DE PEARSON ENTRE LA PRIMERA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE
Capacidad de Pago/ Rentabilidad

Correlaciones			
		C.P	V.D
C.P	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
V.D	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

Imagen N°20



Fuente: Tabla N° 22.

Elaboración: El investigador.

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor correlacional de 0.672, el cual manifiesta que hay una correlación positivamente alta entre las variables de estudio: Capacidad de pago (Dimensión 1) y la Rentabilidad (Variable Dependiente). De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Garantías (Dimensión 2) y la Rentabilidad (Variable Dependiente).

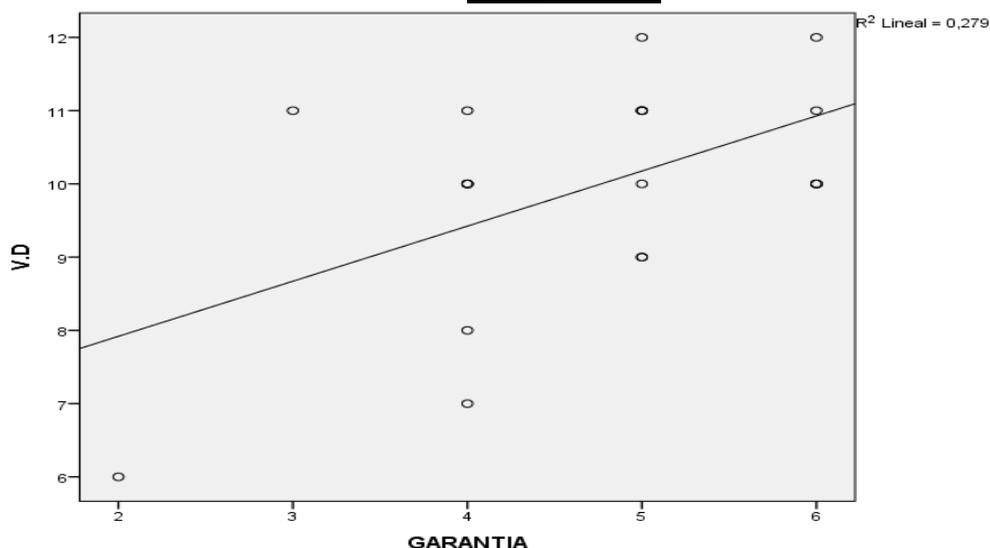
Tabla N° 21: CORRELACION DE PESRSON ENTRE LA SEGUNDA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE
Garantía / Rentabilidad

Correlaciones			
		V.D	GARANTIA
V.D	Correlación de Pearson	1	,529*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	20	20
GARANTIA	Correlación de Pearson	,529*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	20	20

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

Imagen N°21



Fuente: Tabla N° 21.

Elaboración: El investigador.

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de 0.529, el cual manifiesta que hay una correlación positiva alta entre las variables de estudio: La garantía (Dimensión 1) y la Rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de los Riesgos Crediticio (Dimensión 3) y la Rentabilidad (Variable Dependiente).

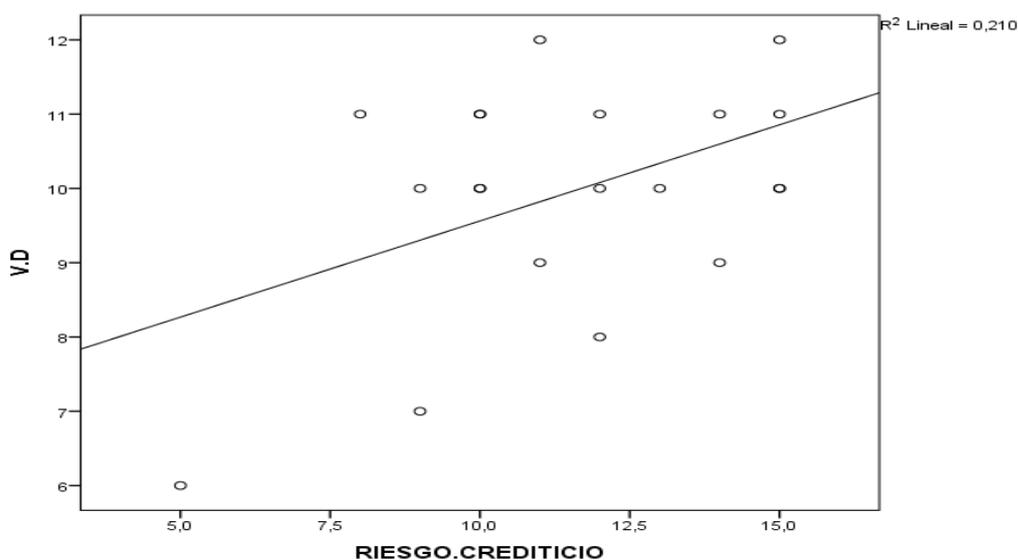
Tabla N°22: CORRELACION DE PEARSON ENTRE LA TERCERA DIMENSION Y LA VARIABLE DEPENDIENTE
Riesgo Crediticio / Rentabilidad

Correlaciones			
		V.D	RIESGO.CREDITICIO
V.D	Correlación de Pearson	1	,458*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	20	20
RIESGO.CREDITICIO	Correlación de Pearson	,458*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	20	20

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador

Imagen N°23



Fuente: Tabla N° 21.

Elaboración: El investigador.

INTERPRETACIÓN:

Se obtuvo un valor relacional de 0.458, el cual manifiesta que hay una correlación positiva alta entre las variables de estudio: Riesgo Crediticio (Dimensión 3) y la Rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

5.1.1.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO GENERAL

Con los resultados obtenidos de la investigación se comprobó que la evaluación de crédito, influye significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas S.A- Agencia Huánuco, periodo, 2019. Se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.584, el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, la evaluación de crédito y la rentabilidad, de esta forma se acepta la hipótesis general del cuestionario aplicado a la muestra del estudio, en la cual se muestra en la tabla N°19.

Así mismo para, (De La Cruz & Muñoz, 2017), en su tesis Titulada “Evaluación De Crédito Y Su Relación Con La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016” de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz.

“Se concluye que las políticas y los procedimientos de crédito se están empleando de una muy buena manera, esto a partir de los resultados obtenidos en la Caja Arequipa, agencia Huaraz, cuyos montos que ascienden en determinados periodos son aceptables y ello indica que hay una correlación directa y significativa en ambas variables”.

5.1.2.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECIFICO 1

Los resultados obtenidos con el trabajo de investigación coinciden con el trabajo de (De La Cruz & Muñoz, 2017), ya que ambos llegamos a la misma conclusión que la evaluación de créditos tiene correlación positiva con la rentabilidad de las instituciones financieras.

Con los resultados obtenidos de la investigación se comprobó que la capacidad de pago (Dimensión 1) influye significativamente en la rentabilidad (Variable dependiente) Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas S.A-

Agencia Huánuco, periodo,2019. El cual se muestra en el cuadro N° 20 de Correlación de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0,672, que es una valoración positiva moderada, existe una relación significativa entre la capacidad de pago y la rentabilidad, es importante considerar la capacidad de pago del cliente, por que reflejara si podrá asumir todas sus obligaciones financieras, si el cliente cumple con devolver el crédito puntual incrementara la rentabilidad de la CMAC, de esta forma se acepta la hipótesis Especifica 1.

Así mismo (Ramos & Yauri, 2017), “Existe relación directa y significativa entre las Decisiones de Financiamiento y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 Periodo2015. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.692, el cual resulta ser una correlación positiva moderada es decir existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis Especifica 2 de la investigación según el coeficiente de Spearman y se rechaza la Hipótesis Nula”.

Los resultados obtenidos con el trabajo de investigación coinciden con el trabajo de (Ramos & Yauri, 2017), ya que ambos llegamos a la misma conclusión que la dimensión 1 del trabajo de investigación tiene correlación positiva con la rentabilidad de las instituciones financieras.

5.1.3.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECIFICO 2

Con los resultados obtenidos de la investigación se comprobó que la garantía (Dimensión 2) influye significativamente en la rentabilidad (Variable dependiente) de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas S.A- Agencia Huánuco, periodo,2019. El cual se muestra en el cuadro N° 21 de Correlación de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0.529 que es una valoración positiva moderada. Se comprueba que se tiene una relación significativa entre la dimensión 2 y la variable dependiente, ya que es importante involucrar una garantía antes de otorga un crédito de cualquier monto, para que así cumpla con la obligación financiera, de esta forma se acepta la hipótesis Especifica 2.

Así mismo para Estrada & Gutiérrez (2017), “el análisis de los factores de créditos son ineficientes principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente, así como

también la evaluación al cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros así como también de las garantías y el análisis del entorno al cliente, por ende conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto se concluye que los asesores de créditos presentan un bajo nivel de involucramiento en el proceso de evaluación al cliente”.

Los resultados obtenidos con el trabajo de investigación no coinciden con el trabajo de Estrada & Gutierrez (2017), ya que en el trabajo de investigación llegó a la conclusión que los asesores de negocios no evalúan de forma correcta los factores cualitativos (capacidad de pago) y la investigación realizada se llegó a los resultados que los asesores si priorizan la capacidad de pago del cliente.

5.1.2.- CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Con los resultados obtenidos de la investigación se comprobó que los riesgos crediticios (Dimensión 3) influye significativamente en la rentabilidad (Variable dependiente) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. El cual se muestra en el cuadro N° 22 de Correlación de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0.458 que es una valoración positiva moderada, porque hay una relación directamente proporcional entre los riesgos crediticios y la rentabilidad, se comprueba que para los asesores de negocio es importante minimizar el riesgo crediticio, para que así la institución genera más rentabilidad positiva de lo esperado del presente trabajo de investigación, de esta forma se acepta la hipótesis Especifica 3.

Así mismo para (Orosco et al. (2019), “según los resultados obtenidos de la prueba estadística se demostró que existe una relación inversa moderada entre la cartera de créditos con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. en los períodos 2014-2017, los mismos factores que afectaron a los créditos directos, en forma individual, afectaron en conjunto a la cartera en su calidad. En los internos su atenuación se debió a la gestión de riesgo crediticio que adoptó la gerencia en los períodos investigados, no llegaron a tener el impacto esperado, reflejándose relativamente en los índices

de morosidad; además los créditos vencidos y judiciales se mantienen en la cartera afectando los ingresos esperados por la caja; por otro lado la alta rotación del directorio y la gerencia afectó la consolidación de las políticas de cartera, en cuanto a los gastos administrativos incurridos en los períodos investigados respecto a los ingresos obtenidos pondera de manera desfavorable la rentabilidad. En los factores externos que se vio afectado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. en el período 2017, como consecuencia de los desastres naturales resultantes del fenómeno climático Niño Costero que afectó a los clientes en su capacidad de pago por ende a la caja”.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos y resultados establecidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El presente trabajo de investigación tiene como conclusión general que la evaluación de créditos sí influye significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas S.A, obteniendo una Correlación de Pearson de 0.584 siendo esta una correlación positiva moderada, aceptándose la hipótesis general planteada. es decir que los asesores de negocio realizan la evaluación de crédito de manera eficiente, ya que están bien capacitados y conocen las políticas de créditos.

2.- Se concluye que la capacidad de pago de los clientes es un instrumento indispensable para un otorgamiento de crédito por lo que permite al asesor de negocio medir la capacidad de pago que tiene el cliente para hacer frente sus obligaciones financieras y se relaciona con la Rentabilidad, porque una adecuada evaluación de crédito por parte del asesor de negocio permitirá obtener una rentabilidad positiva para la institución.

3.- Se concluye que la garantía que se le solicita al cliente al momento de otorgar un crédito es de vital importancia ya que existe una relación significativa positiva moderada con la Rentabilidad, por lo tanto permite al asesor de negocio comprometer al cliente a cumplir con su obligación financiera.

4.- Se concluye que los riesgos crediticios son de vital importancia ya que se relaciona de forma positiva con la rentabilidad de la institución, ya que permite al asesor de negocios de conocer la moral de pago, la referencias personales y laborales y de realizar la visita in situ del cliente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al directorio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A, agencia Huánuco de seguir inculcando valores y realizar herramientas necesarias y capacitaciones constantes al área de negocio de los aspectos importantes que deben de tener para realizar la evaluación crediticia, para incrementar más la rentabilidad.
2. Al personal del área de negocio se recomienda de tener mayor cuidado al realizar el análisis de la capacidad de pago del cliente para generar los recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones financieras que presenta en la actualidad, se debe certificar con documentos originales los ingresos y egresos del cliente, porque es un aspecto fundamental.
3. Al asesor de negocio se le recomienda para minimizar el riesgo del crédito es importante solicitar una garantía al cliente, para que así se sienta comprometido con la institución de cumplir con el crédito otorgado, y también es importante de solicitar al cliente documentos de las garantías originales para así cerciorarse de que le pertenecen al cliente solicitante.
4. Se recomienda al administrador, coordinador de créditos y comité de créditos para poder reducir el riesgo crediticio, verificar bien los documentos que el asesor de negocio presenta en el expediente y solicitar fotos actuales con un selfie, ya sea en el negocio o domicilio del cliente para así validar la visita in situ que realizó.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, & Sánchez. (2015). La calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A Sucursal. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipan], Pimentel, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3113>
- Arevalo, & Bonilla. (2018). Rentabilidad del sector Cooperativo Agropecuario en Colombia para el periodo 2011-2017. [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia], Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uq.edu.s/handle/reduq/30183>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. (2020). Políticas y Reglamento. Iquitos.
- Campos. (2017). La morosidad Crediticia y su influencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- periodo 2016. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1693>
- Castañeda, & Tamayo. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos de la agencia Real Plaza de la caja municipal de ahorro y credito de Trujillo 2010-2012.[Tesis de Titulo, Universidad Privada Antenor Orrego]. Trujillo.
- Cruz, D. L. (2019). Factores que influyen en la Rentabilidad en la Caja Municipla de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2014-2018. [Tesis de Titulo, Universidad de Huanuco], Amarilis.
- De La Cruz, & Muñoz. (2017). Evaluacion de credito y su relacion con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y credito Arequipa, agencia Huaraz. Universidad de Santiago Antuanez de Mayolo, Huaraz.
- ESAN. (12 de diciembre de 2016). Criterios de Evaluación. Obtenido de ConexionESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Estrada, & Gutierrez. (2017). Proceso de Evaluacion y su Influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Trujilloen la ciudadada de Cajamarca, periodo 2016. [Tesis de Titulo , Univerisdad de Cajamarca, Cajamarca.
- Garcia. (2010). Area de contabilidad de la caja municipal de ahorro y créditos en el Perú. [Tesis de Titulo. Universidad de Iquitos], Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2152/T-332.3-G25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). enfoques de investigación. Obtenido de Investigación Cualitativa: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IPE. (25 de mayo de 2020). Instituto Peruano de la Economía. Obtenido de Sistema Financiero: <https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>
- Juanast. (27 de Mayo de 2020). ¿Cuales son los centrales de riesgo en el Perú? Obtenido de RANKIA: <https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4614969-cuales-son-centrales-riesgo-peru>
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguro y Orgánico de la Superintendencia de Banca y Seguro Ley N°26702. (1999). Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/2020-09-Ley-26702.pdf.
- Lorenzana. (2014). En Pymes y Autónomos ¿Que es ROA de una empresa. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/que-es-el-roa-de-una-empresa>.
- Mendiola, A., & Aguirre, J. (27 de abril de 2015). ConexiónESAN. Obtenido de Sostenibilidad y Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito: <https://www.esan.edu.pe/conexion/publicaciones/2015/04/sostenibilidad-rentabilidad-cajas-municipales-ahorro-credito-peru/>
- Murillo, E. (2008). Investigación Aplicada.
- Nuño. (14 de JUNIO de 2017). Riesgos Financieros de una Empresa. Obtenido de EmprendePYME: <https://www.emprendepyme.net/riesgos-financieros-de-una-empresa.html>
- Pedrosa. (2009). Glosario de terminos bursatiles. Obtenido de <http://www.sec-consult.net/articulos/glosario.pdf>.
- Quiroz. (2014). Factores determinantes en la Rentabilidad de la Caja rural de ahorro y créditos nuestra gente S.A.A EN EL PERIODO 2008-2012. [Tesis de Título, Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Economicas, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/773?show=full>
- Quispe, & Tello. (2018). Analisis comparativo de los créditos privados vs publicos en Ecuados 2012-2016. Beneficios y Rentabilidad. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171541>

- Ramos, & Yauri. (2017). Decisiones Financieras y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y Crédito Huancavelica LTDA N°582 , periodo 2015. [Tesis de Título, Universidad de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3113>
- Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2020).
- Salazar. (14 de Setiembre de 2018). Capacidad de Pago. Obtenido de ABC Finanzas: <https://abcfianzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>.
- Sanchez. (s.f.). Obligaciones Financieras.
- SBS. (Abril de 2018). el Reglamento de la Ley que fortalece el funcionamiento. Obtenido de SBS INFORMA: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Boletin_Semanal_13_2018.pdf.
- Sevilla. (s.f.). Liquidez. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Sevillas. (s.f.). Rentabilidad. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Tamayo. (1997). El proceso de la Investigacion Cientifica . Limusa S.A Mexico.
- ULADECH. (2020). Sistema Financiero. En U. C. Chimbote. Chimbote. Obtenido de http://files.uladech.edu.pe/docente/32904302/finanzas_privadas/Sesion_02/Material_de_Lectura_-_Sesion_2.pdf.
- Valdebenito. (2019). Evaluacion Economica del crédito con aval del estado: Rentabilidad y Probabilidad de Pago. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171541>
- Vargas, & Mostajo. (2014). Medision del riesgo mediante la aplicación de métodos basados en calificación interna. [Tesis de Titulo, Universidad de Bolivia], Cochabamba. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002
- Vergara. (2019). Asesoría Financiera para la Evaluación de Créditos para la Cooperativa Comercializadora S.A, Huánuco 2019. [Tesis de Titulo, Universidad de Huánuco], Huánuco

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EVALUACION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S,A – PERIODO 2019- AGENCIA HUÁNUCO”

	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><u>Problema general:</u> ¿Qué relación existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la municipal de ahorros y créditos Maynas S.A-Agencia Huánuco en el periodo 2019?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> ¿Cómo se relaciona la capacidad de pago con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019? ¿De qué manera se relaciona la garantía con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019? Cómo se relaciona el riesgo crediticio con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la manera de relación que existe entre la evaluación de créditos con la rentabilidad de la caja municipal de ahorros y créditos S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> Determinar la relación que existe entre la capacidad de pago con rentabilidad de la caja municipal de ahorros y créditos S.A agencia Huánuco, en el periodo 2019 Determinar la relación que existe entre la garantía con la rentabilidad de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019. Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio con la rentabilidad de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas S.A – Agencia Huánuco, en el periodo 2019.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> Existe relación directa y significativa entre la evaluación de crédito con la rentabilidad de la caja municipal de ahorre y créditos Maynas S.A -Agencia Huánuco, en el periodo 2019.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Se relaciona de manera directa y significativa, la capacidad de pago con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas S.A -Agencia Huánuco, en el periodo 2019. Se relaciona de manera directa y significativa la garantía con la rentabilidad de la caja municipal de ahorre y crédito Maynas S.A - Agencia Huánuco, en el periodo 2019. Se relaciona de manera directa y significativa el riego crediticio con la rentabilidad de la caja municipal de ahorre y crédito Maynas S.A -Agencia Huánuco, en el periodo 2019.</p>	<p><u>INDEPENDIENTE</u> Evaluación de créditos</p> <p><u>DIMENSIONES</u> - Capacidad de pago - Garantía - Riesgo Créditicio.</p> <p><u>DEPENDIENTE</u> Rentabilidad</p> <p><u>DIMENSIONES</u> - Rentabilidad Económica - Rentabilidad Financiera</p>	<p><u>Enfoque:</u> Enfoque cuantitativo. Alcance o nivel: Nivel descriptivo-correlacional Diseño: Diseño no experimental. Técnicas de recolección de datos: Encuestas Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Se podrá utilizar la técnica de la estadística descriptiva como los porcentajes y tasas a fin de tomar una adecuada decisión respecto a los resultados de la investigación.</p>	<p><u>Población:</u> La población de estudio está integrada por los trabajadores del área de operaciones y negocio de la agencia de Huánuco de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas S.A.</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra estará conformada por el área de negocio que lo conforma los asesores de negocio de la caja municipal de ahorros y créditos Maynas – Agencia Huánuco.</p>

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



ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS –AGENCIA HUÁNUCO, los resultados serán usados con fines académicos.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas- Agencia Huánuco.

Instrucciones: Agradeceré marcar con un (x) según sea su respuesta cada interrogante. No se considera la valoración bueno o malo; solo deberá contestar todas las preguntas.

Edad _____ Sexo _____ Lugar de procedencia

1. ¿Verifica usted que al momento que su cliente solicite un crédito vaya de acuerdo a su capacidad de pago?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca

2. ¿Usted verifica la documentación original donde sustenta los ingresos del crédito?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca

3. ¿Ud. Solicita al cliente la documentación adecuada de los gastos que realiza en su negocio, para calcular su capacidad de pago?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
4. ¿Usted al realizar la evaluación crediticia considera las obligaciones o deudas financieras que tiene el cliente?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
5. ¿Usted cree que es importante y necesario solicitar una garantía antes de otorgar un crédito?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
6. ¿usted cuando observa alguna debilidad del cliente le solicita un garante o aval para minimizar el riesgo?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
7. ¿Revisa el antecedente crediticio del cliente, a la hora de realizar el análisis del crédito?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
8. ¿Conoce usted el manejo adecuado de la información que nos proporciona la central de riesgo?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Mas o menos
9. ¿Usted cumple con realizar la verificación del domicilio y/o negocio antes de otorgar el crédito?
 - a. Siempre
 - b. A veces

- c. Nunca
10. ¿Usted solicita referencias personales y laborales del cliente antes de otorgarle un crédito?
- a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
11. ¿Usted solicita referencias financieras antes de otorgarle un crédito, para ver la moral de pago del cliente?
- a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
12. ¿Usted verifica los márgenes de venta y costo antes de otorgar un crédito?
- a. Si
 - b. A veces
 - c. No
13. ¿Usted considera importante el excedente del cliente para generar rentabilidad en la CMAC?
- a. Si
 - b. A veces
 - c. No
14. ¿Usted Considera importantes ratios financieras del cliente al realizar la evaluación crediticia?
- a. Si
 - b. Mas o menos
 - c. No
15. ¿Cree usted que influye el patrimonio del cliente en la rentabilidad de la institución?
- a. Si
 - b. A veces
 - c. No

GALERÍA FOTOGRÁFICA

