



## **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

La evaluación del crédito y su incidencia en los resultados económicos y  
financieros de la caja municipal de Sullana, 2020

Tesis

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autor

Carlos Eduardo Soto Mergildo

Asesor

Dr. Cpcc. Miguel Ángel Suárez Almeida

Huacho - Perú

2023

# LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE SULLANA, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
2	<a href="https://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
3	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a>	1%
	Fuente de Internet	
4	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
5	<a href="https://repositorio.upp.edu.pe">repositorio.upp.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
6	<a href="https://www.bbva.com">www.bbva.com</a>	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco	1%
	Trabajo del estudiante	
8	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	

**LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS  
RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE LA CAJA  
MUNICIPAL DE SULLANA, 2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre María Mergildo y a mi padre Carlos Soto por la formación que tuvieron hacia mí, para ser hoy en día una gran persona de bien pues sin ellos no lo habría logrado.

A mis abuelos María, Francisco, Isabel y Eduardo.

A mí hermana Milagros Soto por la motivación a seguir adelante y ser un ejemplo para ella.

A mí compañero y mejor amigo perruno chess, por acompañarme en este largo trayecto que hoy veo reflejado.

Y a Dios Todopoderoso.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco mucho a mi madre María y a mi padre Carlos por la ayuda incondicional que tuvieron en mi formación académica, pues sin ellos no hubiera logrado mis metas propuestas.

A mis abuelos por su gran apoyo que demostraron hacia mí, ellos fueron mi motivación a no rendirme y demostrarles que podía realizar mi futuro profesional.

A mis queridos docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por las enseñanzas brindadas, el esfuerzo y empeño que dedicaban hacia nosotros para poder culminar nuestra trayectoria universitaria y llegar a ser unos grandes profesionales.

## INDICE

INDICE.....	v
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Problema de investigación .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Justificación teórica.....	5
1.4.2 Justificación práctica .....	5
1.4.3 Justificación metodológica .....	6
1.4.4 Justificación social .....	6
1.5. Delimitaciones del estudio .....	6
1.5.1 Delimitación temporal.....	6
1.5.2 Delimitación espacial .....	6
1.5.3 Delimitación conceptual.....	7
1.6. Viabilidad del estudio .....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 Investigaciones Internacionales .....	9

	vi
2.1.2 Investigaciones Nacionales.....	11
2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1 Evaluación del Crédito .....	13
2.2.2 Resultados Económicos y Financieros .....	15
2.3. Bases Filosóficas .....	18
2.4. Definición de términos básicos .....	19
2.5. Hipótesis de investigación.....	24
2.5.1 Hipótesis General:.....	24
2.5.2 Hipótesis Específicas: .....	24
2.6. Operacionalización de variables .....	25
2.6.1 Variable 1: Evaluación del Crédito.....	25
2.6.2 Variable 2: Resultado Económico y Financiero .....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. Diseño Metodológico.....	27
3.1.1 Tipo de Investigación .....	27
3.1.2 Enfoque.....	27
3.1.3 Nivel de Investigación.....	28
3.1.4 Método de Investigación .....	29
3.2. Población y muestra:.....	29
3.2.1 Población: .....	29
3.2.2 Muestra.....	29
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	30
3.3.1 Técnicas.....	30
3.3.2 Instrumentos .....	31
3.3 Técnicas para el procesamiento de la información.....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	33

	vii
4.1. Análisis de los Resultados.....	33
4.1.1. Descripción de la variable independiente evaluación del crédito .....	33
4.1.2. Descripción de la variable resultados económicos y financieros .....	37
4.2. Contrastación de hipótesis.....	42
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	42
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1 .....	43
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2 .....	44
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3 .....	45
Formulación de hipótesis .....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	46
5.1. Discusión.....	46
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
6.1. Conclusiones .....	49
6.2. Recomendaciones .....	51
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS.....	53
7.1 Fuentes bibliográficas .....	53
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	56

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Evaluación del Crédito .....	25
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Resultado Económico y Financiero .....	26
Tabla 3: ¿Cómo calificaría el proceso de evaluación del crédito en la institución?.....	33
Tabla 4: ¿Cómo calificaría el comportamiento de pago de los clientes que solicitaron crédito? .....	34
Tabla 5: ¿Cómo evaluaría la evaluación de la capacidad de pago en la institución? .....	35
Tabla 6: ¿Cómo calificaría la evaluación de la capacidad de endeudamiento del cliente de la institución financiera? .....	36
Tabla 7: ¿Cómo calificaría el resultado económico y financiero de la institución financiera en el ejercicio 2021? .....	37
Tabla 8: ¿Cómo evaluaría el nivel de utilidad económica de la institución financiera?.....	38
Tabla 9: ¿Cómo calificaría el nivel de rentabilidad en la institución financiera? .....	39
Tabla 10: ¿Cómo calificaría el nivel de determinación de la estructura financiera de la institución? .....	40
Tabla 11: Correlación entre la Evaluación del Crédito y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.....	42
Tabla 12: Correlación entre la dimensión Comportamiento de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de las empresas constructoras del distrito de Huacho.....	43
Tabla 13: Correlación entre la dimensión Capacidad de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.....	44
Tabla 14: Correlación entre la dimensión Capacidad de Endeudamiento y los Resultados Económicos y Financieros.....	45

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: ¿Cómo calificaría el proceso de evaluación del crédito en la institución?.....	33
Figura 2: ¿Cómo calificaría el comportamiento de pago de los clientes que solicitaron crédito?.....	34
Figura 3: ¿Cómo evaluaría la evaluación de la capacidad de pago en la institución?.....	35
Figura 4: ¿Cómo calificaría la evaluación de la capacidad de endeudamiento del cliente de la institución financiera? .....	36
Figura 5: ¿Cómo calificaría el resultado económico y financiero de la institución financiera en el ejercicio 2021? .....	37
Figura 6: ¿Cómo evaluaría el nivel de utilidad económica de la institución financiera? ....	38
Figura 7: ¿Cómo calificaría el nivel de rentabilidad en la institución financiera? .....	39
Figura 8: ¿Cómo calificaría el nivel de determinación de la estructura financiera de la institución? .....	41

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar la manera en que la evaluación del crédito influye de manera significativa en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana.

**Método:** La población estuvo compuesta por 30 personas, entre funcionarios, profesionales y trabajadores de la Caja Municipal de Sullana sucursal Huacho; siendo la población de número reducido, se tomó como muestra la totalidad de personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas, cuyas respuestas están estructuradas de acuerdo al grado de satisfacción de la escala de Likert, teniendo en cuenta las dos variables evaluación del crédito y resultados económicos y financieros.

**Resultados:** El 83.3% de los encuestados calificó de regular al proceso de evaluación del crédito que se efectúa en la entidad financiera, en cuanto a la evaluación del comportamiento de pago, el 66.7% menciona que es de nivel bajo, en lo referido a la evaluación de la capacidad de pago del solicitante del crédito, el 93.30% manifiesta que es medio o regular, en tanto que, en lo relacionado a la capacidad de endeudamiento del solicitante del crédito, el 56.7% indicó que su nivel es alto. Se utilizó el estadístico R de Spearman para verificar la validez de las hipótesis planteadas.

**Conclusión:** La principal conclusión es que existe una relación altamente significativa entre las variables evaluación del crédito y los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana ( $r_s = 0.831$ ,  $p=0.000$ ), esto significa que, si el objetivo de la empresa es tener resultados económicos y financieros óptimos, se necesita realizar la evaluación del crédito de manera técnica y con altos estándares de calidad, de manera que se minimice el riesgo de no recuperación del crédito otorgado.

**Palabras clave:** evaluación del crédito, resultados económicos y financieros, comportamiento de pago, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento.

## ABSTRACT

**Objective:** Demonstrate the way in which credit evaluation significantly influences the economic and financial results of the Caja Municipal de Sullana.

**Method:** The population consisted of 30 people, including officials, professionals and workers from the Caja Municipal de Sullana Huacho branch; being the population of reduced number, the totality of people was taken as a sample, to whom a questionnaire of 27 questions was applied, whose answers are structured according to the degree of satisfaction of the Likert scale, taking into account the two evaluation variables credit and economic and financial results.

**Results:** 83.3% of the respondents described as regulating the credit evaluation process that is carried out in the financial entity, in terms of the evaluation of the payment behavior, 66.7% mention that it is of a low level, in what refers to the evaluation of the credit applicant's ability to pay, 93.30% state that it is medium or regular, while, in relation to the credit applicant's indebtedness capacity, 56.7% indicated that their level is high. Spearman's R statistic was used to verify the validity of the proposed hypotheses.

**Conclusions:** The main conclusion is that there is a highly significant relationship between the credit evaluation variables and the economic and financial results of the Caja Municipal de Sullana ( $r_s = 0.831$ ,  $p=0.000$ ), this means that, if the objective of the company is to have optimal economic and financial results, it is necessary to carry out the evaluation of the credit in a technical manner and with high quality standards, so as to minimize the risk of non-recovery of the credit granted.

**Keywords:** credit evaluation, economic and financial results, payment behavior, payment capacity, borrowing capacity.

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico logrado por el país en los últimos años, al margen de las críticas y cuestionamientos que pueden suscitarse, ha sido en gran medida por el aporte de las micro y pequeñas empresas que son las que aportan su mayor esfuerzo en casi todas las actividades económicas del país. Debe tenerse en cuenta que estas unidades económicas representan más del 90% de las empresas asentadas en el país, aportando no solo tributos al erario nacional, sino, sobre todo, promoviendo empleo, incentivando consumo y generando aumento de la producción.

En ese contexto, el sector financiero, especialmente el relacionado con las microfinanzas, a través de cajas municipales se han convertido en una herramienta fundamental para darle la sostenibilidad y promover el crecimiento del sector de las micro y pequeñas empresas, este sector por lo general es excluido como sujeto de crédito por parte de las grandes instituciones financieras. El otorgamiento de créditos dirigido a ese importante sector de la economía, así como a las personas naturales para desarrollar pequeños emprendimientos o cubrir eventuales carencias de liquidez, es un factor o proceso crítico que debe ser desarrollado con mucha diligencia por parte de las entidades financieras, en este caso la Caja Municipal de Sullana.

Debemos tener presente que la sostenibilidad y crecimiento de cualquier empresa, no es sino producto de la adecuada gestión de sus recursos y del buen manejo de la parte operativa, en este caso el otorgamiento de créditos debe ser realizado cumpliendo estándares rigurosos, que busquen presentar la integridad de los recursos entregados como préstamos, tratando de que la evaluación nos proporcione información sobre la probabilidad de que el préstamo pueda ser recuperado dentro del plazo convenido. Si esto no fuera así, se estará poniendo en riesgo, no solo los resultados económicos de la empresa, sino podría afectarse su estructura financiera.

Expuesta esta situación, a través del presente trabajo se revisa y recoge información acerca de algunos elementos claves dentro del proceso de evaluación del crédito, tales como el comportamiento de pago, la capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, y el efecto que su adecuada gestión provoca en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, sucursal de Huacho.

En concordancia con lo que exige la Resolución de Consejo Universitario N° 944-2021-CU-UNJFSC, “Reglamento para el Otorgamiento de Grados y Títulos Profesionales de la UNJFSC”, el informe de investigación se ha dividido en seis capítulos, los mismos que a continuación detallamos:

En el capítulo I denominado planteamiento del problema, se realiza una breve revisión de la situación en la que se viene desarrollando el sector de las microfinanzas, no sólo en el ámbito nacional, sino partiendo del contexto internacional, este análisis nos ha permitido delimitar la investigación, diseñándose una matriz lógica que marca el desarrollo sistemático de la investigación, compuesta por el problema, objetivos, justificación, delimitación y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II denominado Marco Teórico, se establece la estructura teórica a partir de la cual plantearemos la hipótesis de investigación, para tal efecto citamos algunos estudios internacionales y nacionales, exponemos los fundamentos teóricos referidas a las variables y dimensiones de investigación, así mismo se plantea la base filosófica, las definiciones conceptuales; lo cual nos conduce a plantear las hipótesis de investigación, concluyéndose con el cuadro de operacionalización de las variables.

En el capítulo III, denominado Metodología, en base a los objetivos planteados, formula el diseño metodológico, se determina la población, y se calcula la muestra

representativa, se seleccionan las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procesamiento de la información.

En el capítulo IV, denominado Resultados, exponemos la presentación, análisis e interpretación de los resultados, utilizando la estadística descriptiva, mostramos las tablas y gráficos elaborados después del procesamiento de los datos, utilizando para el efecto el software estadístico SPSS V25, así como, las pruebas de hipótesis respectivas.

En el capítulo V, denominado Discusión, confrontamos los resultados obtenidos por la investigación, con los antecedentes obtenidos y considerados en el segundo capítulo.

En el capítulo VI, denominado Conclusiones y Recomendaciones, exponemos las conclusiones a las que arribó la presente investigación, así como realizamos las recomendaciones en atención las conclusiones establecidas.

Como fuentes de información, se considera las fuentes bibliográficas, y electrónicas utilizadas en el desarrollo de la investigación.

El Autor

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La situación que venimos atravesando a nivel mundial, no solo por los efectos sanitarios provocados por la pandemia del COVID-19, ha originado una profunda recesión económica, al agravamiento del problema del desempleo, la quiebra de muchas empresas, y el riesgo de que otras tanto discurran por ese camino. Los gobernantes de los países, habiendo transcurrido ya casi dos años del inicio de la emergencia sanitaria, han venido enfrentando estos problemas de diferente manera. Los países con mayor poderío económico, utilizaron recursos para subsidiar a su población y a sus empresas, otros gobiernos, que no disponen de ese poderío económico lo hicieron a través de la focalización de esa ayuda, direccionándola hacia aquellos que son más vulnerables. Esto ha tenido en algunos casos efectos positivos, y en otros no ha servido de mucho.

En la actualidad, donde de acuerdo a indicadores de los organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la propia data de los países, los efectos más graves de la pandemia parecen disiparse, y la actividad económica de los países parece poco a poco volver a la normalidad, se necesita un impulso económico para propiciar la reactivación del aparato productivo, principalmente dirigido al enorme sector de micro, pequeñas y medianas empresas; ya que solo de esta manera se podrá volver a generar empleo y por consiguiente, mejorar las condiciones de vida de grandes sectores de la población.

En ese escenario cobra vital importancia, para relanzar las distintas actividades económicas, tanto productivas, comerciales y de servicio, la posibilidad de expandir el crédito en sus diferentes formas, por parte de entidades especializadas en su

otorgamiento, bancos, financieras, cajas municipales, etc. Cuando nos referimos a entidades especializadas, quiere decir que hay que tener mucho cuidado en el otorgamiento del crédito, eso implica realizar una evaluación muy exigente, ponderando factores como capacidad de pago, niveles de endeudamiento, destino de los recursos, etc.

La recomendación que no viene a ser sino la utilización de los fundamentos de las finanzas a la actividad económica, es la de minimizar los riesgos de incumplimiento de pago por parte de los clientes. Si esto llegará a ocurrir, en niveles más allá de los que técnicamente se pueden permitir, se pondría en riesgo la salud económica y financiera de las entidades financieras; y no solamente a ellas, sino se pone en riesgo el sistema financiero porque pierde confianza y puede ocasionar pánico financiero en los ahorristas, con el consiguiente retiro masivo de sus depósitos.

A este panorama descrito, en un entorno mundial, como consecuencia de los procesos de globalización, no es ajeno nuestro país. Si bien es cierto, estamos enfrentando este proceso de crisis sanitaria, desnudando las enormes falencias en los campos de la salud, educación y tecnología; nuestra fortaleza macroeconómica permitió disponer de recursos para enfrentar las urgencias, especialmente en el tema de la vacunación.

Nuestro país, durante los últimos años, logró un crecimiento económico sostenido, lo cual se ha visto evidenciado en el aumento de los recursos colocados por las entidades financieras hacia los clientes, llámense estas empresas o personas naturales. Si bien es cierto esto trae beneficios, por cuanto permite reactivar la economía, también puede ocasionar resultados perniciosos para la salud económica

y financiera de las entidades prestadoras; esto siempre y cuando no se realice una evaluación técnica y rigurosa del cliente.

Debemos ser conscientes de que un crédito financiero adecuadamente solicitado, y, sobre todo bien utilizado Es la única salida o posibilidad para que un proyecto empresarial o personal tenga éxito o prospere; pero debemos tener presente que todo emprendimiento genera riesgos, aspecto que debemos gestionar adecuadamente.

Bajo la descripción de esta realidad descrita párrafos arriba, es que nos permitimos plantear el desarrollo de la presente investigación, seleccionando como unidad de análisis la Caja Municipal de Sullana, sucursal de Huacho, revisando los procesos que sigue esta entidad para evaluar un crédito, así como el efecto, positivo o negativo en los resultados económicos y financieros que esa operación, razón de ser del negocio, ocasiona como resultado al finalizar un ejercicio económico.

## **1.2. Problema de investigación**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente?

¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente?

¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros del Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Demostrar la forma en que la Evaluación del Crédito, influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente.

Describir la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente.

Establecer la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente.

### **1.4. Justificación de la investigación**

De acuerdo a los criterios que en los siguientes párrafos describiremos, la investigación se justifica plenamente, por cuanto es un tema de permanente

actualidad, de búsqueda de mejora en los procesos y que tiene una incidencia enorme en el desarrollo económico de un país; en el entendido que esto no se puede lograr si no se concretan inversiones y estas, para su ejecución necesitan el financiamiento adecuado

#### **1.4.1 Justificación teórica**

El desarrollo de la investigación, desde el punto de vista teórico, tiene como propósito, profundizar o detallar el conocimiento sobre los conceptos y procedimientos que sigue una entidad financiera como la caja municipal de Sullana, para efectuar una labor tan delicada como la evaluación de créditos. Y no solo quedará en evaluar el procedimiento para evaluar créditos, sino también averiguar el grado de incidencia que tendrá en los resultados económicos y financieros de la entidad financiera. Como consecuencia de todo esto, una vez concluido, esperamos que el trabajo sea utilizado como referente para futuras investigaciones sobre temas parecidos.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Las entidades financieras vienen trabajando intensamente sus campañas para colocar créditos a sus actuales o potenciales clientes, en realidad por la misma razón de ser de este tipo de entidades, sin embargo, por los riesgos que implica entregar dinero, que a su vez se les ha encargado, vía los depósitos de ahorro, es necesario realizar una evaluación crediticia rigurosa, ya que al final esto tendrá efectos en los resultados económicos y financieros de la entidad bancaria. Es desde este punto de vista práctico que la investigación se justifica plenamente.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación requiere la utilización de una metodología que se adecue a los objetivos y propósitos. Esto implica planificar debidamente las actividades de manera que nos posibilite demostrar las hipótesis de investigación, utilizando las pruebas estadísticas pertinentes. Es necesario también, utilizar, a priori, el método hipotético-deductivo, porque entendemos que nos aportará mucho al logro de los objetivos.

### **1.4.4 Justificación social**

Desde el punto de vista social es relevante la investigación, por cuanto el impacto que van a tener los procesos de financiamiento, tanto a personas naturales como a las empresas, posibilitará las mejoras en las condiciones de vida de un sector enorme de nuestra población, principalmente por cuanto la inversión genera empleo y esto permitirá reactivar el consumo de las personas.

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

De acuerdo al conjunto de actividades que se están programando desarrollar y teniendo en cuenta que se están acopiando datos que corresponden al ejercicio 2020, se estima ejecutar la investigación desde el mes de diciembre del 2021 y teniendo como fecha de culminación abril del 2022.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se está considerando un ambiente adecuadamente acondicionado en el domicilio del investigador, de

manera que también nos permita realizar las visitas a las oficinas de la unidad de análisis que se está tomando como referencia y efectuar las consultas, entrevistas, coordinaciones, recojo de información que corresponda.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

Conceptualmente el trabajo desarrollará con amplitud, temas relacionados a las variables de investigación, tales como la evaluación del crédito y los resultados económicos y financieros.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

Consideramos que, a pesar de la actual emergencia sanitaria que venimos atravesando como consecuencia de la pandemia del COVID-19, es factible desarrollar la investigación, cumpliendo con el rol de actividades planificadas. Si bien es cierto, hay ciertas restricciones para acceder a las empresas o para movilizarse, en procura de obtener información, de recopilar datos, de efectuar encuestas, etc. Esto se puede suplir con imaginación y voluntad para desarrollar aplicando procedimientos alternativos, de acuerdo a la denominada nueva normalidad.

Algunas fortalezas que nos permiten confiar en desarrollar el trabajo, es el hecho de haber laborado en una entidad financiera como lo es la Caja Municipal de Sullana, lo cual nos permitió el conocimiento, de muchos de los procedimientos que se siguen para evaluar créditos,

Por otra parte, estamos planificando contar con los recursos económicos necesarios, para afrontar los diversos gastos que las actividades de investigación demandarán; esto implica pago de asesorías, procesamiento de datos, algunos útiles de escritorio, trámites y servicios diversos.

En resumen, estamos plenamente convencidos de poder llegar a buen puerto en el proceso de terminar la investigación, y sabiendo que con actitud y habilidad podemos superar las limitaciones que toda investigación pueda encontrar en el camino.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones Internacionales

De acuerdo a lo manifestado por los autores Cedeño y Tamayo (2021) en la tesis para título profesional realizada en Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, titulada Gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense 2020 provincia Cotopaxi Cantón La Maná:

El trabajo de investigación fue planteado teniendo como objetivo analizar la gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en dicha entidad financiera. Para el efecto, se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptiva, bibliográfica y explicativa, las cuales sirvieron para la búsqueda de información con lo cual se estructuró el marco teórico; así también se aplicó las técnicas de entrevista y encuestas, como también se empleó el instrumento de cuestionario de preguntas estructuradas, como resultados se obtuvo que en el estudio de los procedimientos empleados en la concesión de crédito y su cartera, la Cooperativa no comprueba y verificar la situación socioeconómica de los solicitantes, falta de seguimiento o de verificación de la situación económica de los clientes, simplicidad en los requisitos documentales, entre otros; con el análisis financiero a través de indicadores se obtuvo que en el 2020 se ha obtenido una rentabilidad sobre las ventas de servicios prestados del 0.13% a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.16%, los ingresos para el año 2020 tuvo una participación del 0.13% mayor al 2019; con la propuesta de manual de

procedimientos y políticas de la gestión de crédito y cartera se pretende ayudar a mejorar la situación financiera de la Cooperativa.

Por otra parte, el autor Coello (2021) en su tesis de maestría realizada en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil titulada El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, menciona lo siguiente:

El objetivo de esa investigación es analizar el impacto del riesgo crediticio en la rentabilidad que poseen las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador, en el periodo 2015-2018. Esta investigación plantea un análisis cuantitativo descriptivo y correlacional para demostrar la relación que existe entre el incremento de la cartera vencida con respecto a la rentabilidad de las cooperativas en los segmentos mencionados. Con base en el análisis correlacional, se encuentra en el análisis bivariado que existe una correlación negativa alta (más de -0.5) entre la morosidad y las medidas de rentabilidad (ROA y ROE). También, en el análisis de regresiones se halló una relación negativa significativa entre estas variables. Los resultados sugieren que las COAC puede mejorar su rentabilidad si se selecciona y monitorea de manera más eficiente el riesgo crediticio, para así mejorar la previsión de los niveles futuros de riesgo. El estudio provee información interesante sobre las características y prácticas de las cooperativas de ahorro en términos de rentabilidad. Se sugiere la gestión responsable de los funcionarios dentro de las instituciones y de las políticas de crédito. Para aumentar su rentabilidad, las COAC podrían intentar reforzar sus estructuras de capital y el crecimiento de los activos.

Aunado a lo anterior, el autor Callisaya (2019), en su tesis para título profesional realizado en la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia, titulado *Análisis del riesgo de crédito de las instituciones microfinancieras en Bolivia*, manifiesta lo siguiente:

El objetivo de la investigación estuvo centrado en analizar el comportamiento del riesgo de crédito en las instituciones microfinancieras de Bolivia. En cuanto a metodología para demostrar las hipótesis se utilizó el modelo econométrico de series de tiempo utilizando datos desde el periodo 2005 al 2017. Dentro de las conclusiones principales se tiene que, al analizar el comportamiento del riesgo de crédito en las instituciones microfinancieras de Bolivia, el riesgo crediticio es el riesgo más importante que una entidad financiera debe gestionar. La principal característica es el deterioro de la calidad de la cartera reflejada en un incremento de la morosidad, es decir, una menor recuperación de los intereses y el capital adeudado por los agentes económicos, lo cual puede generar un deterioro en el capital y solvencia de las entidades financieras.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales**

La autora González (2021) en su trabajo académico para optar el grado de bachiller en contabilidad, realizado en la Universidad Continental de Huancayo, titulado *Morosidad y Utilidad Contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito periodo 2019*, manifiesta que:

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, agencia Huancayo en el periodo 2019. Para cumplir los objetivos planteados, se aplicó la metodología de investigación científica. El enfoque de

investigación que fue utilizado es de tipo cuantitativo, dada las características de la investigación; y el nivel de investigación usado fue correlacional, ya que el objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable que son las dos variables presentadas. Se aplicó el cuestionario a 20 colaboradores de la Agencia Huancayo de la cooperativa elegida, la técnica de recolección de datos fue la entrevista a través del instrumento de recolección de datos de un cuestionario a todo el personal de créditos, operaciones y el administrador de agencia, quienes se encargan tanto de evaluar como otorgar los créditos. En cuanto a las conclusiones, los resultados indican que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.

La autora Jorge (2021) en su tesis titula, La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Panao 2020, trabajo de investigación desarrollado para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad de Huánuco, manifiesta que:

El objetivo del trabajo es establecer de que forma la evaluación crediticia incide con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao, y de esta forma llevando a cabo una buena evaluación crediticia se previene la morosidad. La presente tesis se desarrolló de acuerdo con la metodología de tipo de indagación aplicativo. El enfoque es cuantitativo para ver la interacción existente en medio de las cambiantes de análisis evaluación crediticia y la morosidad y de esta forma conocer la incidencia de los dos cambiantes. Se tomó el diseño detallado

correlacional donde se usó la técnica de la encuesta, usando como herramienta al cuestionario para la recolección de datos y ser validados por el programa IBM SPSS, Correlación de Pearson. Y la muestra estuvo constituida por los ayudantes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao. La tesis demostró las premisas planteadas, donde la evaluación crediticia incide en la morosidad, se enseñó habiendo obtenido una correlación de Pearson positiva destacable entre los dos cambiantes de análisis. Además, se enseñó que el proceso de evaluación crediticia, el control y seguimiento del crédito y el destino del crédito es fundamental para lograr hacer una buena evaluación. La presente tesis tuvo como conclusión que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao contrarrestaría la morosidad por medio de una buena evaluación crediticia realizando que este entendimiento logre permitirles hacer una buena evaluación al instante de otorgar un crédito.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Evaluación del Crédito**

#### **a) Teoría del Intercambio**

Con relación a la teoría del intercambio, muchos autores han desarrollado sus investigaciones, distinguiéndose entre ellas de acuerdo al origen de la teoría o modelo económico que abrazan, al respecto podemos mencionar lo siguiente:

El desarrollo de un sistema de intercambio en el mundo desde las sociedades más antiguas, han permitido el crecimiento económico de los países, algunos aprovecharon mejor sus ventajas comparativas y potenciaron las competitivas, No es sino a través del intercambio

eficiente de recursos que es posible transformarse de una sociedad primitiva, basada principalmente en la producción para el autoconsumo, a una sociedad avanzada, en la que sus miembros participen de las ventajas de la división del trabajo y de la producción a gran escala y especializada. (Ortiz, 2001)

Esta teoría que data de muchos años atrás, si se quiere, desde los inicios del comercio ya más formalizado, es lo que en gran medida ha permitido no solo el desarrollo de las naciones, sino en principio de las personas, de las familias, de las empresas, de los estados. A medida que la complejidad de las operaciones comerciales se hacía más evidente, y en la perspectiva de hacer crecer los negocios, hubo que recurrir a intercambiar bienes y servicios, que no es la manera incipiente de dar origen al crédito. Solo de esta manera se pudo hacer realidad el lanzamiento de nuevos proyectos y el crecimiento de las empresas ya constituidas.

#### **b) Teoría del Crédito**

En las sociedades desde los tiempos antiguos hasta los recientes, han existido los agentes superavitarios, es decir aquellos que tenían excesos de liquidez, como consecuencia de que sus ingresos superaban a sus gastos; y también los agentes deficitarios, es decir aquellos a quienes le sucedía el efecto inverso, es decir que sus ingresos eran tan escasos que no podían cubrir sus demandas de gastos. Origen incipiente para solicitar “prestado” aquellos bienes y servicios que por cuenta propia no lo podían hacer. Pero obviamente este concepto de pedir prestado el agente superavitario no lo hacía de favor, si no a cambio de una retribución,

apareciendo el concepto del interés financiero; que no es otra cosa que el valor de dinero que se sacrifica al entregárselo a otra persona.

Al evolucionar los conceptos, aparecen las teorías sobre el crédito del dinero y hubo la necesidad de cuantificar el costo del préstamo, apareciendo uno de los principios fundamentales de las finanzas, el valor del dinero en el tiempo y adherido a ello, el concepto del costo asociado al riesgo financiero, es decir la probabilidad de que la persona que asumió un compromiso no pueda o no quiera honrar sus compromisos.

Otro hito dentro de este avance vertiginoso, viene a darse con la aparición de las entidades bancarias, en sus diferentes tipologías; el desarrollo, profesionalización y especialización que la actividad bancaria supone, ha propiciado que muchas personas y empresas puedan ver cristalizados sus proyectos. Siempre debemos tener presente que, el endeudamiento no es una actividad negativa para la persona o empresa, por cuanto en muchas oportunidades es la oportunidad de hacer realidad nuestros proyectos. Lo negativo es endeudarse sin ninguna planificación, sin ningún análisis previo, sin tener fundamentos financieros mínimos

## **2.2.2 Resultados Económicos y Financieros**

### **a) Teoría Financiera**

A lo largo del tiempo se han venido planteando una serie de aspectos, modelos, instrumentos y técnicas que de alguna forma han tratado de explicar y transformar muchos de los fenómenos económicos del mundo actual. Pero mucho de estos estudios se han desarrollado teniendo como hábitat natural la realidad de países con un alto nivel de desarrollo de sus mercados financieros y tomando en consideración las actitudes y

comportamientos de sociedades con formación y aspiraciones totalmente diferentes a la de los países de esta parte del mundo.

Desde el punto de vista teórico, y para los fines del presente estudio nos vamos a quedar con un referente, la relación riesgo-rendimiento, por cuanto partimos de la premisa básica que una entidad financiera se crea con el objetivo principal de obtener beneficios económicos, producto de la captación de recursos pagando un costo lo más bajo posible, y destinarlo a productos financieros, principalmente préstamos, por los cuales cobrará una tasa de interés mucho más alta de lo que pagará por los depósitos recibidos. Lógicamente, en este modelo simple hay riesgos que la entidad financiera debe de asumir, esto implica que el cliente termine no pagando la deuda.

Para mitigar este riesgo los tratadistas recomiendan realizar una evaluación crediticia de calidad, esto significa evaluar técnicamente, con estándares altos al cliente en algunos criterios como su capacidad de pago, su capacidad de endeudamiento, su comportamiento de pago.

Estos conceptos que los podemos encontrar en cualquier literatura básica de finanzas, muchas veces no se cumplen por parte de las propias entidades financieras. La necesidad de colocar los recursos, por un exceso de liquidez, termina muchas veces relajando los controles y criterios para evaluar con seriedad al cliente. Esto a la larga puede ocasionar perjuicios en los resultados económicos del negocio, al tener la entidad financiera que provisionar esos créditos y en casos extremos, castigar esa deuda.

La teoría económica permite relacionar estos dos conceptos de manera que el significado del término "riesgo" pueda interpretarse como "el peligro de pérdida al cual se enfrenta el capitalista ante la incertidumbre sobre el porvenir de la actividad económica en la que invierte". De esta definición se deduce que tal peligro es asociado como la justificación moral para la obtención de beneficios en el caso en que la actividad tenga éxito. Mientras que en caso de pérdida se supone que el individuo incurre en una reducción involuntaria en su capacidad de satisfacción o de bienestar, justificada por la existencia de incertidumbre acerca del futuro de su inversión. (Sarmiento y Vélez, 2007, p.28)

#### **b) Teoría del Portafolio de Colocaciones**

El economista Markowitz en 1956, desarrolló su famosa teoría de portafolios de inversiones, teoría que por su solidez teórica y su aplicación práctica es utilizada para otras actividades más especializadas, como en este caso la bancaria.

Esta teoría aplicada a la actividad bancaria ha sido plenamente probada, en síntesis establece que la diversificación de los productos o servicios financieros, permitirá reducir el riesgo en las carteras de colocaciones; la idea es asignar o colocar los productos financieros entre sectores que tengan una baja correlación, de manera que si a un sector de la economía le pueda ir mal, en términos de rendimiento económico, otros sectores no correlacionados, seguramente van a tener rendimientos satisfactorios, de

manera que un sector pueda compensar la pérdidas de otro, procurando obtener resultados favorables netos.

Bajo estos fundamentos es que las entidades financieras desarrollan sus estrategias para invertir el dinero que el ahorrista le entrega en custodia, en principio tratando de minimizar los riesgos de incumplimiento por parte del deudor y, en segundo lugar, lograr obtener un nivel de rentabilidad que le permita compensar los préstamos no recuperados, el pago de intereses de los ahorristas, sus costos operativos y la utilidad planeada.

### **2.3. Bases Filosóficas**

El presente trabajo, en razón a que se enfocará en el estudio de las variables de investigación: evaluación de créditos y resultado económico y financiero, implícitamente abarcará principios como el de integridad, cumplimiento, responsabilidad, solidaridad; tanto por parte de las personas naturales o jurídicas que solicitan el crédito, como por los funcionarios que evalúan su pertinencia, quienes deben ser diligentes en el cumplimiento de sus funciones, ya que de no hacerlo pueden poner en riesgo el futuro de la entidad financiera.

También merece destacar el compromiso permanente de mejorar los procesos, que no es sino parte de la filosofía de la mejora continua, en procura de gestionar adecuadamente el riesgo y salvaguardar los recursos de las personas.

Resumiendo, la correcta aplicación de la ética en la gestión, los compromisos permanentes de mejorar en los procesos internos y externos, contribuirán en gran parte, a alcanzar los propósitos de las organizaciones.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **a) Evaluación del Crédito**

De acuerdo a lo que mencionan los autores Ochoa y Saldívar (2016), la evaluación del crédito, es uno de los factores fundamentales que utilizan las entidades financieras a nivel mundial, con la finalidad de realizar un análisis profundo, principalmente de los antecedentes o historial crediticio que tuvo un cliente en el sistema financiero. Este análisis será la base para tomar la decisión de otorgar o no el crédito.

Aparte de conocer los antecedentes o historial crediticio, la evaluación permitirá identificar si el potencial cliente, cuenta con la capacidad para poder cumplir con los compromisos que el endeudamiento va a generar; entre otros aspectos se evalúa el respaldo que el cliente tiene, tanto en el volumen de sus ingresos o con el respaldo en bienes.

Broseta (2018) argumenta que la evaluación de créditos es el procedimiento que realiza un analista responsable de una entidad financiera con el propósito de obtener la información necesaria para la evaluación de un crédito, así mismo el será el responsable de determinar si el cliente cumple o no con los requisitos o normas establecidas por la institución para la aprobación del crédito.

Es muy importante que el encargado o responsable de realizar la evaluación crediticia tenga la experiencia suficiente para analizar correctamente el historial del cliente solicitante, con el objetivo de evitar la morosidad, que dicha situación puede afectar económicamente a la entidad financiera.

### **b) Comportamiento de Pago**

Uno de los requisitos que por lo general utilizan las entidades financieras para evaluar el otorgamiento del crédito, es revisar el comportamiento de pago

del cliente, se suele afirmar que un buen comportamiento de pago le va a posibilitar obtener el crédito de una manera más celer y a un costo financiero más bajo. Un enorme problema que suelen afrontar los solicitantes de crédito, es ver reportado su nombre en las denominadas centrales de información financiera; y esto no es sino la consecuencia de no poder o no querer honrar oportunamente los compromisos asumidos (Scotiabank Colpatria, 2022).

**c) Capacidad de Pago**

Este criterio de evaluación del cliente, en su posibilidad de acceder a un crédito, también es sumamente importante, ya que a través de él se va a poder determinar la real capacidad de pago del aspirante a un crédito financiero. Este aspecto implica analizar en profundidad, si el potencial cliente está en condiciones de asumir una obligación financiera y el monto máximo hasta el cual puede endeudarse. Esto va a tener incidencia directa en la posibilidad de recuperación del crédito y como consecuencia de esto, la ganancia por el cobro de intereses, está directamente relacionado con este indicador, por lo tanto, el énfasis del sectorista o analista financiero está en tener la mayor precaución.

Desde un punto de vista técnico, se define como capacidad de pago al indicador que trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras con un acreedor. Este indicador se utiliza para medir la solvencia de la persona o empresa para afrontar sus deudas. Por esta razón es que las entidades financieras utilizan mucho esta razón para poder evaluar si es factible, es decir riesgo mínimo, de que el cliente pueda hacer frente a sus pasivos (Coll, 2020).

**d) Capacidad de Endeudamiento**

La capacidad de endeudamiento está muy ligado al proceso de gestionar el riesgo crediticio. Diríamos que es el factor principal, por cuanto si no determinamos seria y verazmente la real capacidad de endeudamiento de un cliente, podríamos estar asumiendo un riesgo más allá del que técnicamente deberíamos asumir.

El proceso de gestión del riesgo crediticio permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen sus ingresos; además, deben revisar su historial crediticio. En ese sentido la entidad que otorgará el crédito debe seguir una serie de pasos, tales como: a) conocer al cliente, b) evaluar su solvencia, c) cuantificar el riesgo, d) fijar el precio de la oferta, e) seguimiento del crédito .(García, 2021)

**e) Utilidad**

El concepto utilidad tiene diferentes definiciones, para los fines de la presente investigación, nos referimos al beneficio o ganancia producido por actividades tan simples como comprar y revender, hasta actividades de producción o prestación de servicios.

En el ámbito de las entidades financieras, la utilidad tiene mucho que ver con el nivel o calidad de la cartera de créditos que tiene la empresa colocada o prestada a diferentes clientes; esto implica que, si no se ha sido cuidadoso en el otorgamiento de créditos, puede ocasionarse que la entidad financiera, sujeta a controles y regulaciones, tenga que efectuar provisiones, y en el peor de los casos castigar deudas, con el consiguiente impacto en los resultados económicos de la

entidad. Al respecto transcribimos lo que tiene como política una entidad financiera exitosa como lo es el Banco BBVA:

Para medir y entender la calidad crediticia de una entidad bancaria hay que tener en cuenta varias métricas conjuntamente. Un indicador, de forma aislada, no es suficiente para dar una idea completa del riesgo de crédito. Las tres métricas usadas habitualmente son: el ratio de mora, la tasa de cobertura y el coste del riesgo. Estas métricas permiten analizar el volumen de morosidad en relación al tamaño de la cartera crediticia de una entidad, las provisiones acumuladas para hacer frente a futuras pérdidas por impago y el coste anual de generar ese colchón de provisiones. (Banco BBVA, 2022)

**f) Rentabilidad**

El concepto de rentabilidad generalmente se relaciona con los beneficios que se obtienen o se podrían obtener como producto de realizar una determinada inversión. Tanto desde el punto de vista de las inversiones, como desde el ámbito del desarrollo de los negocios, es un concepto clave, por cuanto nos permite saber que tan bien nos va en el desarrollo de la inversión y, sobre todo, determina la capacidad de la empresa para remunerar los capitales utilizados.

Al respecto los dos indicadores de rentabilidad más conocidos y utilizados son la rentabilidad económica, que no es otra cosa que comparar el resultado que se obtiene en el desarrollo del negocio o de la inversión, contra la inversión realizada para obtener dicho beneficio.

El otro indicador es el de rentabilidad financiera, este mide la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios a partir de sus propios fondos; es una medida más cercana a las expectativas de los inversionistas.

En otras palabras, mientras que la rentabilidad financiera toma en cuenta solo los recursos propios invertidos o utilizados, la rentabilidad económica tiene en cuenta todos los activos utilizados en la generación de la rentabilidad.

**g) Estructura Financiera**

La estructura financiera de una empresa no es sino la composición de las fuentes de financiación o pasivo formadas por los recursos ajenos, representados por las deudas a corto y largo plazo, y los recursos propios o también llamado patrimonio neto. Esta estructura generalmente está representada en el pasivo del Estado de Situación Financiera de la empresa y vendría a representar la financiación, esto en contraposición a los activos que representan la inversión.

Es muy importante el análisis de la estructura financiera, es decir de los pasivos de una empresa, porque va a revelarnos el nivel de apalancamiento, es decir si este es excesivo, con lo cual nos estaría indicando la existencia de recursos ociosos o si todavía es posible endeudar a la empresa para relanzar sus actividades.

**h) Costos Financieros**

Si bien es cierto, toda empresa necesita en algún momento de su existencia endeudarse para generar nuevas inversiones, también es cierto que se debe procurar mantener una adecuada estructura financiera, esto implica, seleccionar las fuentes que nos ocasionen el menor costo de financiación posible. El financiarnos con recursos de terceros, lleva implícito asumir costos financieros, representado por la tasa interés más los costos asociados al endeudamiento. En el caso de financiarnos con recursos propios, si bien es cierto no asumimos el costo de intereses financieros, si existe un costo intrínseco, representado por los dividendos que se deben pagar a los accionistas o socios.

Si un inversionista nota que tener su dinero en la empresa le genera menores beneficios que invertirlo en otra opción, probablemente termine desalentándose a seguir invirtiendo con el consiguiente perjuicio para el negocio.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis General:**

La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

### **2.5.2 Hipótesis Específicas:**

La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente.

La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente.

La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente.

## 2.6. Operacionalización de variables

### 2.6.1 Variable 1: Evaluación del Crédito

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Evaluación del Crédito

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos	Instrumentos	Informantes
Comportamiento de Pagos	Historial de crédito	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>Bajo</b> 15 a 35	Cuestionario tipo escala Likert.	Directivos, profesionales y funcionarios de Caja Municipal de Sullana Sucursal de Huacho.
	Calificación crediticia					
	Voluntad de pago					
Capacidad de Pago.	Niveles de ingresos	6 al 10		<b>Regular</b> 36 a 55		
	Nivel de Gastos					
	Nivel de endeudamiento					
Capacidad de Endeudamiento.	Flujo de caja del proyecto	11 al 15	<b>Alta</b> 56 a 75			
	Garantías colaterales					

### 2.6.2 Variable 2: Resultado Económico y Financiero

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Resultado Económico y Financiero

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles	Rangos	Informantes	
Utilidad Económica	Rendimiento de los créditos	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>Bajo</b> 12 a 28	Cuestionario tipo escala Likert.	Directivos, profesionales y funcionarios de Caja Municipal de Sullana Sucursal de Huacho.	
	Costos operativos						
Rentabilidad	Rentabilidad Financiera	6 al 10		A veces (3) Casi siempre (4)			<b>Regular</b> 29 a 45
	Rentabilidad operativa						
Estructura Financiera	Solvencia Financiera	11 al 12		Siempre (5)			<b>Alta</b> 46 a 60
	Solvencia Patrimonial						

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

El diseño metodológico para su mejor comprensión lo tratamos de la siguiente manera, primero definimos el tipo de investigación, seguimos con el enfoque de investigación, y por último describimos el nivel de investigación y el método de investigación

#### 3.1.1 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación, en perspectiva de lograr los objetivos y alcance, se le puede catalogar como básica, ya que lo que se pretende es recoger información de un conjunto de hechos o fenómenos, lo cual aplicando los procedimientos respectivos, nos permitirá medir el grado de relación entre las variables de estudio: evaluación del crédito y resultado económico y financiero de la empresa Caja Municipal de Sullana sucursal de Huacho; esto a su vez nos permitirá diseñar procedimientos que permitan solucionar los problemas encontrados.

#### 3.1.2 Enfoque

El enfoque de investigación lo definimos desde diferentes ángulos, desde la perspectiva del tipo de investigación planteado, los objetivos que se piensan obtener y, sobre todo de acuerdo a las variables de estudio, creemos que es apropiado utilizar el enfoque cuantitativo. Se está pensando aplicar un diseño no experimental y de acuerdo al momento en que se recoge la información, que será en un solo momento, calificaría como transversal o transeccional.

Si se está planificando utilizar el enfoque cuantitativo, es porque las variables de investigación serán medidas utilizando criterios matemáticos, lo cual requerirá

tabularlas y procesarlas utilizando métodos matemáticos y estadísticos. Al respecto se afirma que:

El enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente, esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 20)

La investigación a desarrollar será de tipo no experimental, por cuanto no se tiene el propósito de manipular las variables de investigación, sino que, utilizando la metodología más pertinente, dimensionarla, categorizarla y recoger la información, para su posterior tratamiento y análisis; esto al final nos permitirá arribar a conclusiones. De acuerdo a lo que manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Definimos la investigación como Transversal, en la medida que las variables serán medidas en una sola ocasión en la investigación. Según Uribe (2004) “Es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudios” (p. 48).

### **3.1.3 Nivel de Investigación**

Con relación a este punto, consideramos que la investigación se enmarca dentro del denominado nivel descriptivo-correlacional, porque lo que pretende es establecer el nivel de significancia que tiene el proceso de evaluación del crédito con

relación a los resultados económicos y financieros de una entidad financiera como la Caja Municipal de Sullana, sucursal Huacho.

Al respecto nos parece pertinente citar esta definición “desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga”. (Díaz, 2009, p.127)

#### **3.1.4 Método de Investigación**

Dentro de la gama de métodos de investigación, se está optando por aplicar la metodología hipotética-deductiva, estimamos que esto nos permitirá el logro de los objetivos planteados.

### **3.2. Población y muestra:**

#### **3.2.1 Población:**

El presente trabajo de investigación tiene como población a 30 personas entre funcionarios, profesionales y trabajadores de la Caja Municipal de Sullana sucursal Huacho, tomada como unidad de análisis.

#### **3.2.2 Muestra**

Teniendo en consideración que la población es de número reducido, y atendiendo a las recomendaciones metodológicas, se está determinando que la muestra sea toda la población compuesta por funcionarios, profesionales y trabajadores de la Caja Municipal de Sullana sucursal Huacho, tomada como unidad de análisis.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

En la medida que necesitaremos recoger la información de las personas seleccionadas en la muestra, estamos estimando utilizar como técnica a la encuesta y apoyarnos en el análisis documental.

##### **a) Encuesta**

Una de las técnicas más utilizadas, ya que nos aporta ventajas como su facilidad de aplicación, así como facilita el procesamiento de la información, es la encuesta, nos ayudará a recolectar la información directamente de la muestra seleccionada, trabajándola directamente en el campo.

En tal sentido citamos a los autores (Trespacios, Vázquez y Bello, 2005) quienes mencionan que:

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p 191)

##### **b) Análisis documental.**

Una técnica sumamente importante, por su nivel de credibilidad, ya que implica trabajar directamente con los documentos fuentes, es el análisis documental. Esto nos permitirá conocer de fuente primaria los requisitos, procesos, criterios, niveles de autorización que se siguen en la

entidad para evaluar un crédito; así como la manera como la entidad financiera mide el impacto de su cartera de colocaciones en proyección a sus resultados económicos y financieros.

Al respecto, los autores Martos, Bermejo y Santos (2006), indican que: “el análisis documental lo que hace es transformar un documento primario en un documento secundario, de tal manera que, partiendo del documento primario, obtenemos una nueva referencia documental que nos permita utilizarlo mejor” (p.604).

### **3.3.2 Instrumentos**

#### **a) Cuestionario**

Si tal como lo mencionamos en el punto anterior, la técnica a utilizar será la encuesta, el instrumento más apropiado para el recojo de la información es el cuestionario. Este instrumento técnico, está diseñado de manera que una primera parte contiene las preguntas relacionadas a la variable categorizada como independiente, esto es evaluación del crédito y una segunda parte contiene preguntas relacionadas a la variable dependiente denominada en este caso resultados económicos y financieros. Se le ha estructurado formulando preguntas para respuestas utilizando la escala de satisfacción de Likert. De acuerdo a (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p 217).

La primera parte contiene 15 preguntas relacionados con la variable independiente evaluación del crédito, esas preguntas deberán estar agrupadas en tres dimensiones: comportamiento de pago, capacidad de pago y capacidad de endeudamiento. Cada una de estas preguntas será

medida utilizando la escala y valores entre uno y cinco: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

La segunda parte contiene 12 preguntas relacionadas con la variable dependiente resultados económicos y financieros, las cuales deberán estar agrupada en tres dimensiones: utilidad económica, rentabilidad y estructura financiera. Las preguntas serán medidas utilizando la escala y valores entre uno y cinco: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

**b) Fichas textuales.**

Con el propósito de ir sistematizando el recojo de la información, se utilizarán las denominadas fichas textuales, instrumento que nos permitirá codificar y ordenar la información que consideramos pertinente.

Al respecto, de acuerdo a lo que manifiesta el autor Moreno (2010), “consignan las ideas básicas expresadas por otro, pero utilizando las palabras y el estilo de quien toma los apuntes, sin alterar lo citado” (p. 91).

### **3.3 Técnicas para el procesamiento de la información**

Una vez recopilada la información esta será tabulada y procesada tanto el software Excel, en su versión 2019, así como utilizaremos el programa estadístico SPSS, en su versión 27.

Como estadístico de prueba se plantea utilizar el coeficiente de correlación R de Spearman, por cuanto lo que pensamos realizar es determinar la asociatividad o interdependencia entre las variables que se utilizarán.

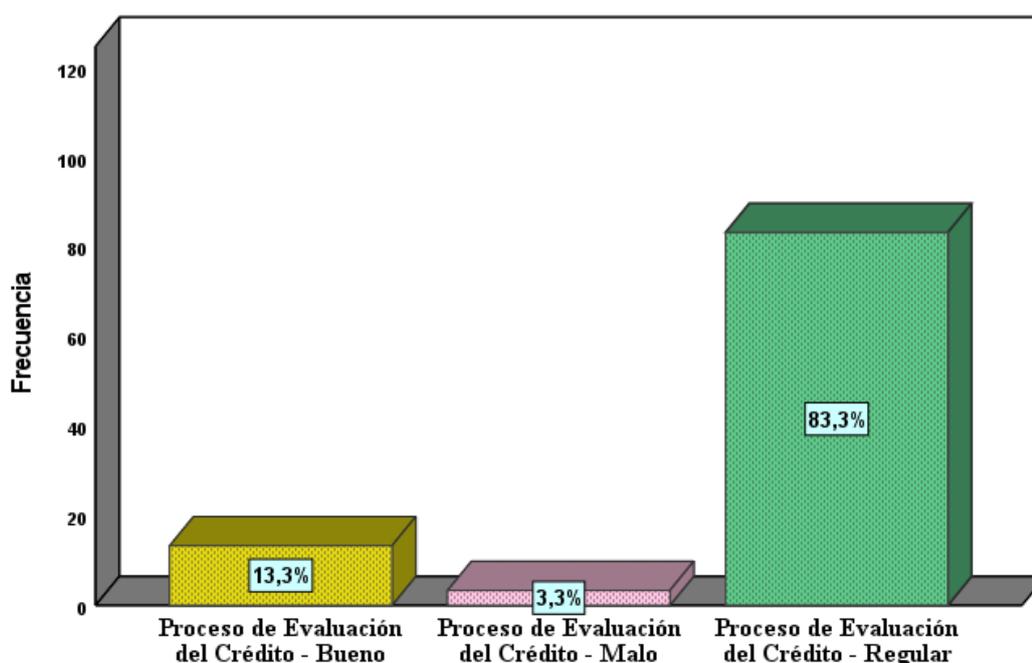
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Descripción de la variable independiente evaluación del crédito

Tabla 3: *¿Cómo calificaría el proceso de evaluación del crédito en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso de Evaluación del Crédito – Malo	1	3,3	3,3
	Proceso de Evaluación del Crédito – Regular	25	83,3	86,6
	Proceso de Evaluación del Crédito – Bueno	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	



**Figura 1:** *¿Cómo calificaría el proceso de evaluación del crédito en la institución?*

Se puede apreciar en la tabla 3 y figura 1 los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable independiente evaluación del crédito, que ante la pregunta para que califiquen el proceso de evaluación del crédito que se realiza en la empresa financiera donde presta servicios, mayoritariamente en un 83.3% (25 encuestados) lo calificaron de un nivel regular, en tanto que un 13.3% (4 encuestados) calificaron el

proceso como de nivel bueno. Solo el 3.3% (1 encuestado) lo califica como de nivel malo; en tal sentido, se demuestra que urgen implementar mecanismos para ser más eficiente y consistente en los procesos de evaluación del crédito.

**a. Dimensión: Comportamiento de Pago**

Tabla 4: *¿Cómo calificaría el comportamiento de pago de los clientes que solicitaron crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Evaluación del Comportamiento de Pago - Bajo	20	66,7	66,7
	Evaluación del Comportamiento de Pago - Medio	10	33,3	100,0
	Total	30	100,0	

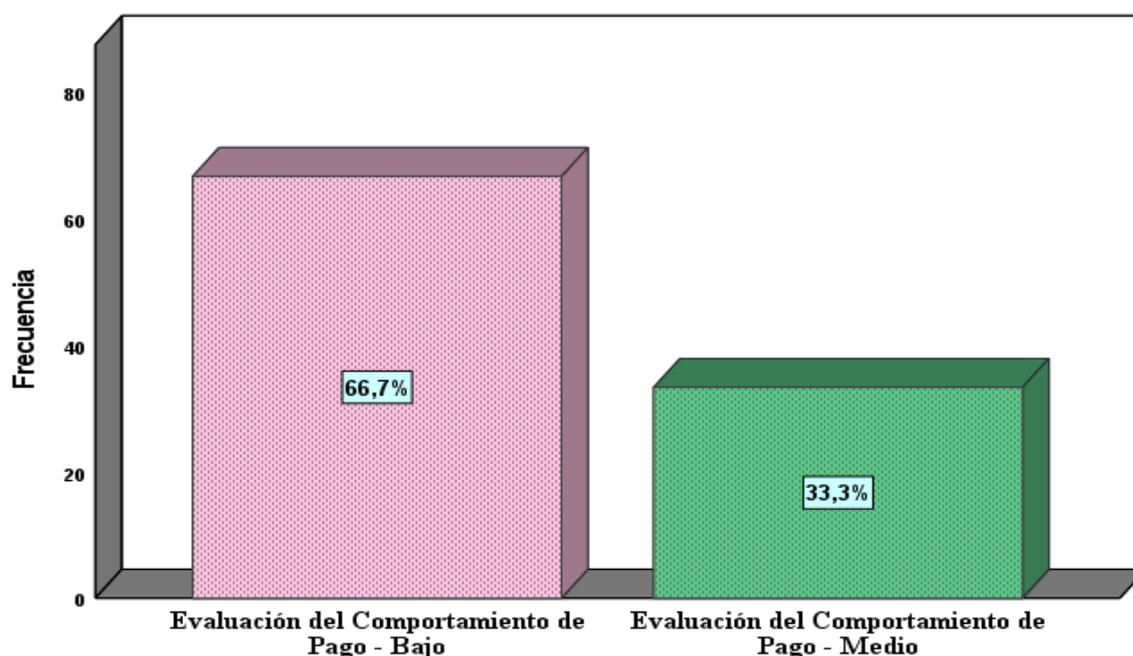


Figura 2: *¿Cómo calificaría el comportamiento de pago de los clientes que solicitaron crédito?*

Se puede apreciar en la tabla 4 y figura 2 los resultados de frecuencia y porcentaje, que ante la pregunta para que evalúen la dimensión comportamiento de pago de las personas que solicitaron préstamo en la entidad financiera donde labora, un 66.7% (20 encuestados)

mencionaron que el nivel de cumplimiento es bajo, es decir muestran serios problemas para honrar sus obligaciones, un 33.3% (10 encuestados) contestaron que el comportamiento de pago es de un nivel medio, es decir no pagan de manera oportuna sus obligaciones; se puede advertir que todos los encuestados mostraron problemas en el comportamiento de pago, lo cual nos puede estar reflejando, serios problemas que devienen como consecuencia de un mal proceso de evaluación del crédito.

### b. Dimensión: Capacidad de Pago

Tabla 5: *¿Cómo evaluaría la evaluación de la capacidad de pago en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Evaluación de la Capacidad de Pago – Medio	28	93,3	93,3
	Evaluación de la Capacidad de Pago - Alto	2	6,7	100,0
	Total	30	100,0	

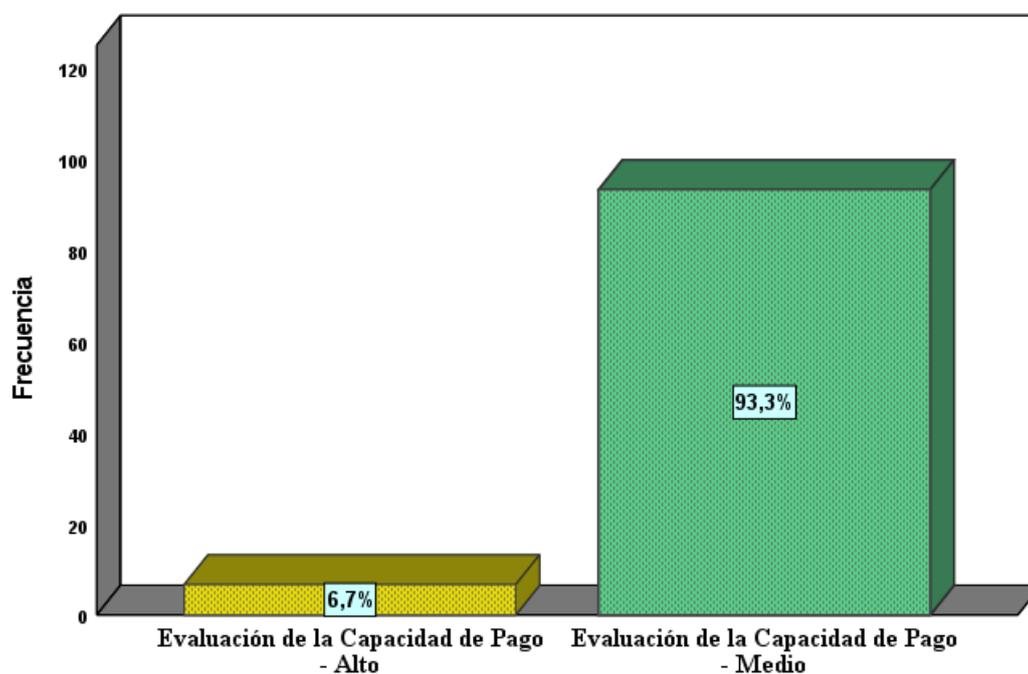


Figura 3: *¿Cómo evaluaría la evaluación de la capacidad de pago en la institución?*

Se puede apreciar en la tabla 5 y figura 3 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de pago, que ante el requerimiento para que en su condición de

trabajador de la entidad financiera evalúe la capacidad de pago de los solicitantes de crédito, un 93.3% (28 encuestados) mencionaron que el nivel es medio o regular, en tanto que solo un 6.7% (2 encuestados) contestó que el nivel es alto; en tal sentido, se demuestra que debe tenerse mucha diligencia en el proceso de evaluación del crédito, ya que se puede estar poniendo en riesgo la sostenibilidad de la entidad financiera.

### c. Dimensión: Capacidad de Endeudamiento

Tabla 6: ¿Cómo calificaría la evaluación de la capacidad de endeudamiento del cliente de la institución financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Evaluación de la Capacidad de Endeudamiento - Medio	13	43,3	43,3
	Evaluación de la Capacidad de Endeudamiento - Alto	17	56,7	100,0
	Total	30	100,0	

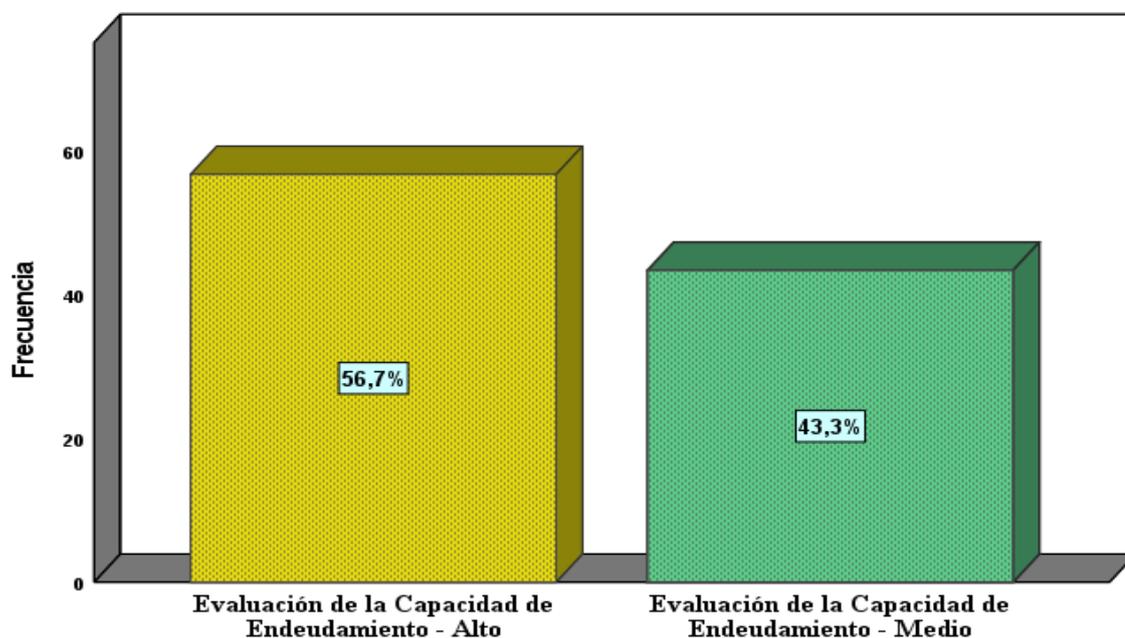


Figura 4: ¿Cómo calificaría la evaluación de la capacidad de endeudamiento del cliente de la institución financiera?

Se puede apreciar en la tabla 6 y figura 4 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de endeudamiento, que ante la pregunta para que evalúen el

referido criterio de las personas que solicitan un préstamo, el 56.7% (17 encuestados) mencionaron que el nivel es alto, en tanto que el 43.3% (13 encuestados) contestaron que la capacidad de endeudamiento es de un nivel medio o regular, esto nos refleja un potencial alto para trabajar en el proceso de colocación del crédito, ya que se existe capacidad de endeudamiento, pero bajo procesos de evaluación con estándares altos. .

#### 4.1.2. Descripción de la variable resultados económicos y financieros

Tabla 7: ¿Cómo calificaría los resultado económicos y financieros de la institución financiera en el ejercicio 2021?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Resultados Económicos y Financieros - Malo	1	3,3	3,3
Resultados Económicos y Financieros - Regular	4	13,3	16,7
Resultados Económicos y Financieros - Bueno	25	83,3	100,0
Total	30	100,0	

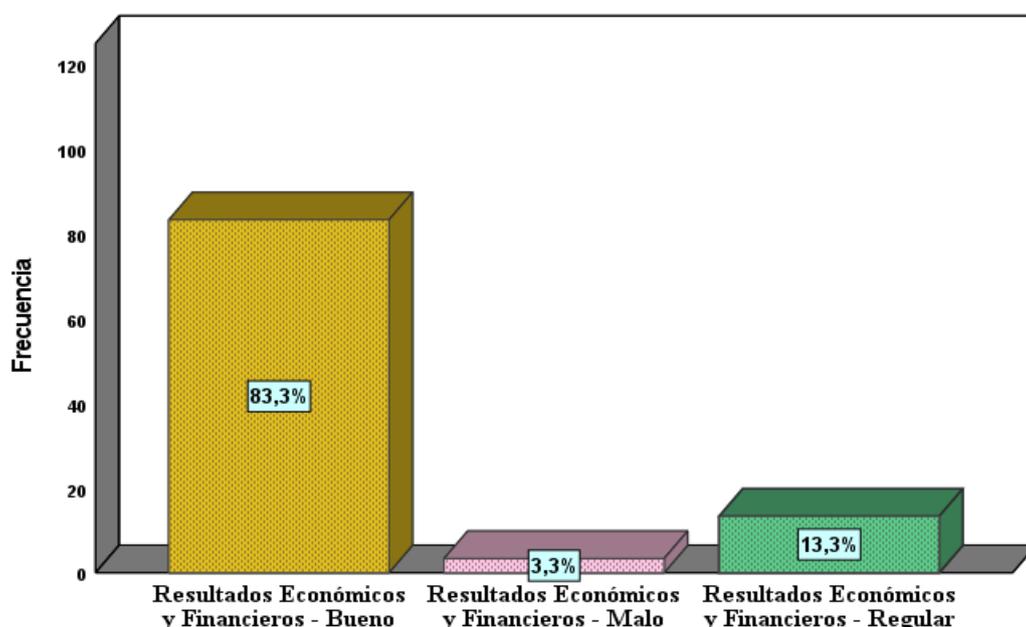


Figura 5: ¿Cómo calificaría los resultados económicos y financieros de la institución financiera en el ejercicio 2021?

Se puede apreciar en la tabla 7 y figura 5 los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable resultados económicos y financieros, que ante el requerimiento para que califiquen el nivel de estos, en la institución financiera donde laboran, un 83.3% (25 encuestados) lo calificaron de bueno, en tanto que un 13.3% (4 encuestados) lo calificaron de regular, solo un 3.3% (1 encuestado) calificó los resultados como malo; se demuestra que, a pesar de los problemas mencionados en las dimensiones anteriores, en la empresa tomada como unidad de análisis, mayoritariamente se viene obteniendo resultados económicos y financieros aceptables, con potencial para mejorar de manera significativa.

#### a. Utilidad económica

Tabla 8: *¿Cómo evaluaría el nivel de utilidad económica de la institución financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nivel de Utilidad Económica - Bajo	1	3,3	3,3
Nivel de Utilidad Económica – Medio	11	36,7	40,0
Nivel de Utilidad Económica - Alto	18	60,0	100,0
Total	30	100,0	

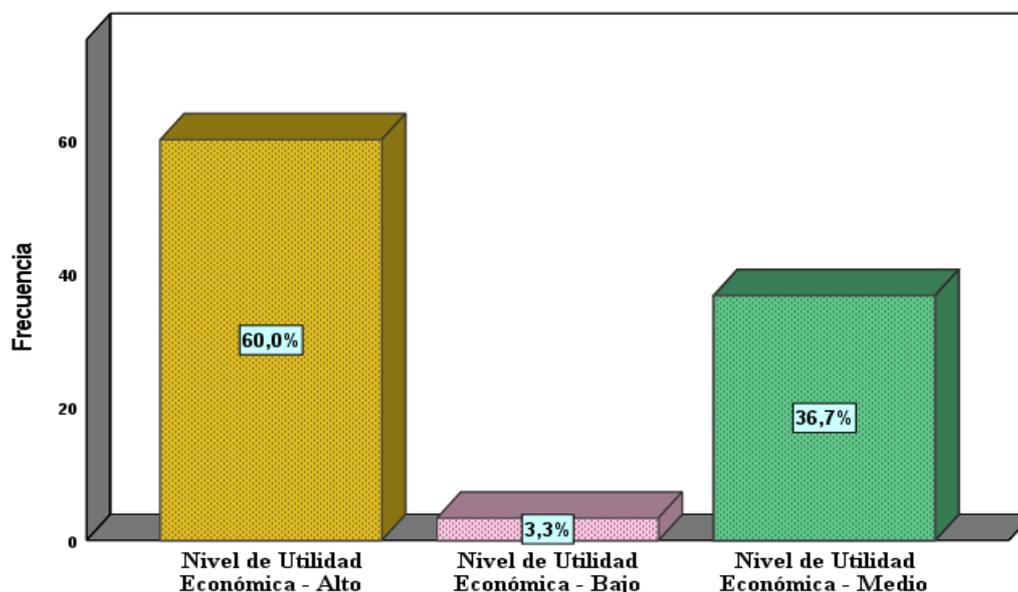


Figura 6: *¿Cómo evaluaría el nivel de utilidad económica de la institución financiera?*

Se puede apreciar en la tabla 8 y figura 6 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión utilidad económica, que ante la pregunta para que respondan acerca del nivel de este indicador obtenido por la empresa en el ejercicio económico 2021, un 60.0% (18 encuestados) calificaron en un nivel alto, en tanto que un 36.7% (11 encuestados) lo calificaron en un nivel medio o regular, sólo el 3.3% (01 encuestado) lo calificó con un nivel bajo; en tal sentido, se demuestra que las empresas financieras, pese a algunos inconvenientes externos, situación económica nacional e internacional, se gestionan de tal manera que logran obtener resultados sumamente positivos, con perspectivas de crecimiento

### b. Rentabilidad

Tabla 9: *¿Cómo calificaría el nivel de rentabilidad en la institución financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nivel de Rentabilidad - Bajo	1	3,3	3,3
Nivel de Rentabilidad – Medio	3	10,0	13,3
Nivel de Rentabilidad - Alto	26	86,7	100,0
Total	30	100,0	

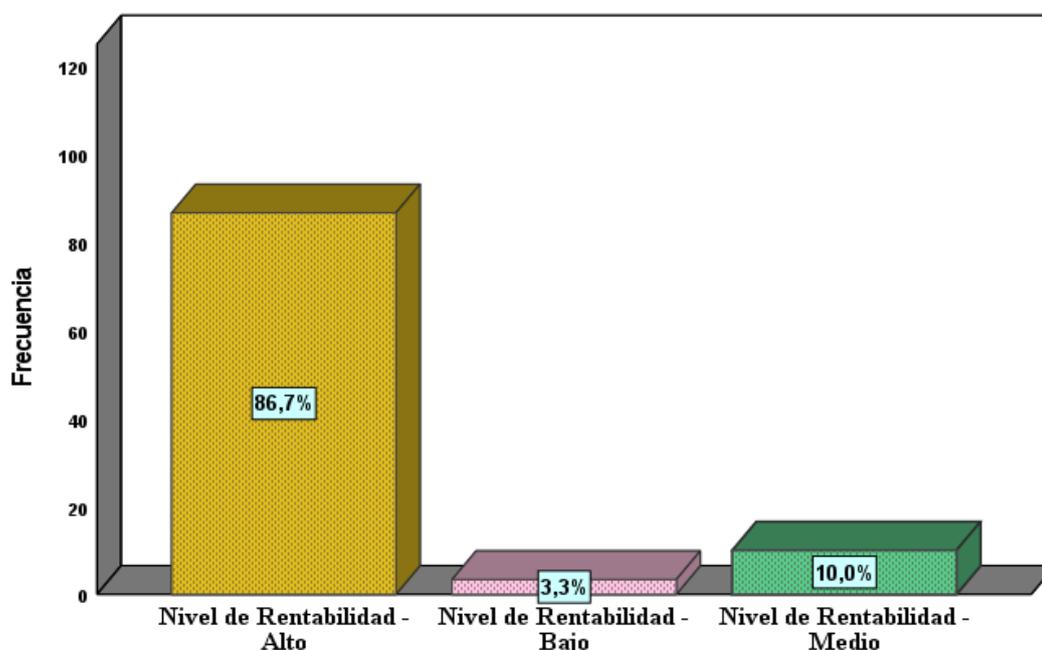


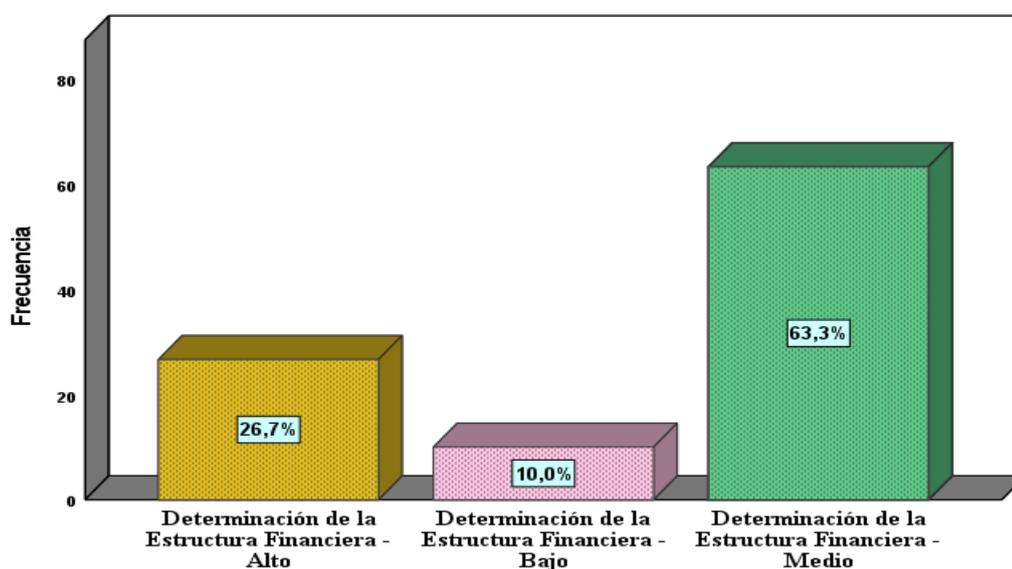
Figura 7: *¿Cómo calificaría el nivel de rentabilidad en la institución financiera?*

Se puede apreciar en la tabla 9 y figura 7 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión rentabilidad, que ante la pregunta para que los trabajadores de la entidad financiera califiquen cual es el nivel de este indicador financiero, un 86.7% (26 encuestados) calificaron que la empresa tiene altos niveles de rentabilidad, un 10% (03 encuestados) mencionaron que la rentabilidad es media, en tanto que solo un 3.3% (1 encuestado) lo calificaron en un nivel bajo; en tal sentido, se demuestra que, la empresas tomada como unidad de análisis, viene obteniendo indicadores de rentabilidad buenos, lo cual demuestra que se viene gestionando adecuadamente, especialmente el proceso de otorgamiento de los créditos y su consiguiente recuperación.

### c. Dimensión: Estructura Financiera

Tabla 10: *¿Cómo calificaría el nivel de determinación de la estructura financiera de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Determinación de le Estructura Financiera - Bajo	3	10,0	10,0
	Determinación de le Estructura Financiera - Medio	19	63,3	73,3
	Determinación de le Estructura Financiera - Alto	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	



*Figura 8: ¿Cómo calificaría el nivel de determinación de la estructura financiera de la institución?*

Se puede apreciar en la tabla 10 y Figura 8 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión estructura financiera, los encuestados ante el requerimiento para que la califiquen, un 63.3% (19 encuestados) piensan que la estructura financiera es de un nivel medio o regular, el 26.7% (8 encuestados) piensan que la estructura financiera es de un nivel alto, en tanto que solo un 10.0% (3 encuestados) mencionó que el nivel es bajo, se demuestra que, la empresa tiene como política tener una estructura financiera adecuada, lo cual revela un manejo responsable de los recursos de la organización.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

#### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe influencia significativa entre la Evaluación del Crédito y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

**Ha:** Existe influencia significativa entre la Evaluación del Crédito y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

#### Estadística de prueba

**Tabla 11:** *Correlación entre la Evaluación del Crédito y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.*

			Evaluación del Crédito	Resultados Económicos y Financieros
Rho de Spearman	Evaluación del Crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Resultados Económicos y Financieros	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable evaluación del crédito y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0.831$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $pv$  de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre la variable evaluación del crédito y la variable resultados económicos y financieros.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

##### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe influencia significativa entre la dimensión Comportamiento de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

**Ha:** Existe influencia significativa entre la dimensión Comportamiento de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

##### Estadística de prueba

**Tabla 12:** *Correlación entre la dimensión Comportamiento de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de las empresas constructoras del distrito de Huacho.*

			Comportamiento de Pago	Resultados Económicos y Financieros
Rho de Spearman	Comportamiento de Pago	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Resultados Económicos y Financieros	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión comportamiento de pago y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0.773$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre la dimensión comportamiento de pago y la variable resultados económicos y financieros.

### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

#### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe influencia significativa entre la dimensión Capacidad de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

**Ha:** Existe influencia significativa entre la dimensión Capacidad de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

#### Estadística de prueba

**Tabla 13:** Correlación entre la dimensión Capacidad de Pago y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

		Capacidad de Pago	Resultados Económicos y Financieros
Rho de Spearman	Capacidad de Pago	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	. 30
	Resultados Económicos y Financieros	Coeficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 30

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión capacidad de pago y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0.763$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0.00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión capacidad de pago y la variable resultados económicos y financieros.

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

##### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe influencia significativa entre la dimensión Capacidad de Endeudamiento y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

**Ha:** Existe influencia significativa entre la dimensión Capacidad de Endeudamiento y los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.

##### Estadística de prueba

**Tabla 14:** *Correlación entre la dimensión Capacidad de Endeudamiento y los Resultados Económicos y Financieros.*

		Capacidad de Endeudamiento	Resultados Económicos y Financieros
Rho de Spearman	Capacidad de Endeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	30
Resultados Económicos y Financieros	Resultados Económicos y Financieros	Coefficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión capacidad de endeudamiento y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0.768$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de endeudamiento y la variable resultados económicos y financieros.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión

#### **Primera discusión:**

En el marco teórico de la presente investigación, sección de antecedentes citamos resúmenes de trabajos realizados, tanto por investigadores internacionales como nacionales, y publicados como tesis para título profesional o como artículos científicos. Un común denominador de las referidas investigaciones, es que resaltan la enorme importancia de gestionar adecuadamente y de manera muy profesional el proceso de otorgamiento de créditos. En el sector financiero, el negocio de las empresas es obtener dinero de los ahorristas, pagando una tasa de interés denominada “pasiva” y tratar de trasladar esos recursos a personas o empresas que requieran financiarse o necesiten recursos, cobrando una tasa de interés denominada “activa”. Esa diferencia entre la tasa de interés que se compromete a pagar y la que tiene que cobrar, es la que le origina la utilidad del negocio.

Por lo tanto, una manera directa de procurar obtener resultados económicos y financieros positivos para el negocio, es tratar de que los créditos que se otorguen a los prestatarios, tengan una mínima probabilidad de no poder ser recuperados; y esto depende mucho de cuan exigentes se ha trabajado el proceso de evaluación del crédito; si se gestiona adecuadamente ese aspecto, se estará en condiciones de darle sostenibilidad al negocio y proyectar el crecimiento de la institución financiera.

En el caso de nuestra unidad de análisis, los servidores entrevistados manifiestan en forma mayoritaria, el 83.3% que la evaluación se realiza solo en un nivel medio o regular, esto significa, que hay aspectos que deben ser mejorados para minimizar el riesgo de incurrir en provisión o castigo de deudas.

## **Segunda discusión**

Producto de la revisión del marco teórico, contratado con los resultados obtenidos en el proceso de recopilación, tabulación y procesamiento de la información, con relación al comportamiento de pago, existe una brecha sumamente preocupante, pues la opinión de los investigadores es que el proceso de evaluación debe incidir mucho en la revisión del comportamiento de pago del prestatario, como factor clave para garantizar el cobro o recuperación del préstamo, sin embargo los resultados obtenidos y evidenciados en las encuestas nos muestran que el 66.7% de los entrevistados manifiestan que el comportamiento de pago de los solicitantes es bajo, lo cual podría estar repercutiendo en el indicador de recuperación de los créditos, con el consiguiente efecto negativo en los resultados económicos y financieros de la entidad financiera.

## **Tercera discusión**

Siendo una recomendación o requisitos establecido por los expertos en el tema de microfinanzas, lo relacionado a la evaluación rigurosa de la capacidad de pago del prestatario, este factor muchas veces es soslayado y se prioriza por parte de la entidad financiera el cumplimiento de cuotas de colocación de créditos por parte de los asesores de crédito, relajándose la exigencia de evaluar convenientemente si el cliente realmente tiene la capacidad de pago que está refiriendo en su prospecto. De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación, los servidores entrevistados manifiestan mayoritariamente en un 93.3% que la evaluación de este criterio es de nivel medio o regular, en este sentido, de acuerdo a la opinión de los autores citados en los antecedentes, urge trabajar mejor este criterio de evaluación, la idea y el propósito es evaluar la real capacidad de pago del prestatario, de manera que se tenga una alta probabilidad de que el préstamo se pueda cobrar sin mayores inconvenientes dentro de los plazos establecidos.

**Cuarta discusión:**

Por último, los resultados evidenciados en las respuestas de los encuestados y corroborados con la prueba de hipótesis correspondiente, nos permiten afirmar que la evaluación de la real capacidad de endeudamiento del solicitante del préstamo, es un factor que va a permitir tener elementos técnicos suficientes para determinar la aceptación por parte de la entidad financiera del monto solicitado, debiendo tener en consideración, que debe guardar relación y proporción a los ingresos que genera y sustenta el prestatario. De acuerdo a los resultados evidenciadas en las encuestas, los servidores manifiestan en un 56,7% que el nivel de evaluación de este criterio es alto, en tanto que el restante 43.3% lo califica de nivel medio. Si bien es cierto hay un porcentaje mayoritario que califica en buen nivel este criterio, también hay servidores o asesores de crédito que manifiestan que el nivel no es el óptimo, debiendo ser más exigente en el proceso de evaluación.

Si miramos los criterios en su conjunto, es decir, el comportamiento de pago, la capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, y mejoramos los procesos en cuanto a su aplicación a la hora de evaluar la posibilidad de otorgar un crédito, se estará en el camino correcto para generar un impacto positivo en la mejora de los resultados económicos y financieros de la entidad financiera.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

#### **Primera Conclusión**

Con la finalidad de probar la hipótesis general de investigación, se aplicó la prueba estadística denominada correlación de Spearman, lo cual ha permitido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre las variables evaluación del crédito y resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0,831$ ,  $p = 0,000$ ), lo cual nos lleva a concluir que en la medida que el proceso de evaluación del crédito se realice de manera más rigurosa, más técnica, más profesional dentro de la institución, se estará en condiciones de lograr mejores resultados económicos y financieros; lo cual permitiría lograr el posicionamiento y la sostenibilidad de la organización a través del tiempo, en un mercado altamente competitivo como es el de las micro finanzas.

#### **Segunda Conclusión**

Con la finalidad de probar la hipótesis específica de investigación número 01, se aplicó la prueba estadística denominada correlación de Spearman, lo cual ha permitido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión comportamiento de pago y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0,773$ ,  $p = 0,000$ ), lo cual nos permite manifestar que la evaluación del comportamiento de pago del cliente, es un factor que correcta y rigurosamente analizados, va a repercutir en el corto y mediano plazo en mejorar significativamente los resultados económicos y financieros de las empresas financieras, por cuanto se estaría en mejor posición para recuperar el crédito otorgado, generaría ingresos como consecuencia del cobro de intereses y reduciría sustancialmente la provisión o el castigo por malas deudas.

#### **Tercera Conclusión**

Con la finalidad de probar la hipótesis específica de investigación número 02, se aplicó la prueba estadística denominada correlación de Spearman, lo cual ha permitido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión comportamiento de pago y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0,763$ ,  $p = 0,000$ ), lo cual nos lleva a concluir que un eficiente proceso de evaluación de créditos, implica revisar, analizar de manera rigurosa la real capacidad de pago del solicitante del crédito, esto implica cruzar información de diferente fuente, verificando que la información proporcionada sea veraz, el trabajar la información de esta manera redundará en que la empresa minimice el riesgo de no recuperación de un crédito, con la consiguiente mejora en los resultados económicos y financieros.

#### **Cuarta Conclusión**

Con la finalidad de probar la hipótesis específica de investigación número 03, se aplicó la prueba estadística denominada correlación de Spearman, lo cual ha permitido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión capacidad de endeudamiento y la variable resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020 ( $r_s = 0,768$ ,  $p = 0,000$ ), lo cual nos lleva a concluir que a través de procedimientos técnicos, medir la real capacidad de endeudamiento del solicitante del crédito, no solo va a permitir a la entidad financiera minimizar el riesgo de recuperación del crédito, sino sobre todo va a mejorar los resultados económicos y tener una estructura financiera más sólida.

## **6.2. Recomendaciones**

### **Primera Recomendación:**

Se recomienda que las empresas financieras, previo al otorgamiento de un crédito, realicen el proceso de evaluación del solicitante, aplicando estándares rigurosos de manera que se tenga altas probabilidades de recuperar el préstamo otorgado, esto va a permitir mitigar el riesgo de incurrir en deudas incobrables que podrían terminar afectando los resultados económicos y financieros de la empresa.

### **Segunda recomendación:**

Se recomienda que las empresas financieras, como parte del proceso de evaluación del crédito solicitado por el interesado, revisen de manera muy exhaustiva el comportamiento de pago, es decir los antecedentes crediticio que haya tenido anteriormente, se deben utilizar diferentes fuentes para recopilar información y validarla o verificarla adecuadamente; de esta manera se tendrá un indicador que mitigue el riesgo de que el deudor incumpla con la obligación contraída.

### **Tercera recomendación:**

Se recomienda que las empresas financieras dedicadas a las microfinanzas, como parte del proceso de evaluación del crédito, realicen una revisión minuciosa de los antecedentes del solicitante del préstamo, en cuanto a su historial crediticio, es decir, como se ha comportado en ocasiones en que ha solicitado un crédito ya sea en el sector financiero o cuando ha comprado un bien o recibido un servicio, siendo un aspecto cualitativo en el proceso de la evaluación crediticia, es sumamente importante, por cuanto permitirá minimizar el riesgo de no lograr recuperar el crédito otorgado.

### **Cuarta recomendación:**

Se recomienda que las empresas financieras dedicadas a las microfinanzas, como parte del proceso de evaluación crediticia, realicen un análisis técnico y exhaustivo de la real capacidad de endeudamiento del aspirante al crédito, soliciten requisitos e información que debidamente validada, permita concluir que el potencial deudor no está sobre endeudado, que cuente con los ingresos suficientes de manera que pueda honrar con la deuda que está requiriendo; esto aparte de minimizar el riesgo de no recuperación del crédito otorgado, impactará de manera directa en el resultado económico y financiero de la entidad financiera..

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Banco BBVA. (17 de enero de 2022). *Análisis financiero: ¿Cómo se mide la calidad crediticia de un banco?* Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/como-se-mide-la-calidad-crediticia-de-un-banco/>
- Callisaya, C. (2019). *Análisis del Riesgo de Crédito de las Instituciones Microfinancieras en Bolivia. (Tesis para Título Profesional)*. Universidad Mayor de San Andres, La Paz - Bolivia.
- Cedeño, K., & Tamayo, V. (2021). *Gestión de Créditos y la Recuperación de la Cartera para Mejorar la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 2020 Provincia Cotopaxi Cantón La Maná. (Tesis para Título Profesional)*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná - Ecuador.
- Coello, M. (2021). *El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. (Tesis para Grado de Magister)*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Coll, F. (05 de marzo de 2020). *Capacidad de Pago*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Conexion Esan. (13 de diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de sitio web: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.

- García, A. (4 de octubre de 2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/10/04/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente/>
- Gonzalez, N. (2021). "Morosidad y Utilidad Contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Periodo 2019". (*Tesis para Grado de Bachiller*). Universidad Continental, Huancayo - Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Jorge, D. (2021). "La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de Crédito Microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao 2020". (*Tesis para Título Profesional*). Universidad de Huánuco, Huánuco - Perú.
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (2016). *Administración Financiera*. México: Interamericana Editores.
- Ortiz, O. (2001). *La teoría, la política y las instituciones*. México: Facultad Economía de la UNAM.
- Sarmiento, R., & Vélez, R. (enero-junio de 2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica. *Cuadernos latinoamericanos de administración, III(4)*. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634347003.pdf>
- Scotiabank Colpatria. (18 de enero de 2022). *Comportamiento crediticio*. Obtenido de Scotiabank: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/comportamiento-crediticio>
- Trespalacios, J., Vazquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercado: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. Madrid: Paraninfo.

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

#### Título: La Evaluación del Crédito y su Incidencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente?</li> <li>¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente?</li> <li>¿De qué manera la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros del Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Demostrar la forma en que la Evaluación del Crédito, influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificar la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente.</li> <li>Describir la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente.</li> <li>Establecer la forma en que la Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente.</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación del comportamiento de pago del cliente.</li> <li>La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de pago del cliente.</li> <li>La Evaluación del Crédito influye significativamente en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Sullana, 2020, a través de la verificación de la capacidad de endeudamiento del cliente.</li> </ol>	<p><b>X. VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Evaluación del Crédito</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento de Pago</li> <li>Capacidad de Pago</li> <li>Capacidad de Endeudamiento</li> </ol> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Historial crediticio del cliente</li> <li>Scoring bancario</li> <li>Garantías colaterales del cliente</li> <li>Flujo de caja del cliente</li> <li>Nivel de ingresos del cliente</li> <li>Nivel de gastos del cliente</li> <li>Cuota de pago</li> </ul> <p><b>Y. VARIABLE DEPENDIENTE</b> Resultados Económicos y Financieros</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Utilidad Económica</li> <li>Rentabilidad</li> <li>Estructura Financiera</li> </ol> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendimiento de los créditos</li> <li>Costos operativos</li> <li>Rentabilidad Operativa</li> <li>Rentabilidad Financiera</li> <li>Solvencia Financiera</li> <li>Solvencia Patrimonial</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>ENFOQUE</b> Estudio cuantitativo Diseño no experimental, trabajo de campo y análisis documental</p> <p>Responde a la siguiente fórmula:  <math>M = O_x r O_y</math>  M = Muestra.  O = Observación.  X = Evaluación del Crédito  Y = Resultados Económicos y Financieros  r = Relación de variables</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población estará compuesta por 30 personas entre funcionarios, analistas de créditos y trabajadores de la Caja Municipal de Sullana, sucursal Huacho.</p> <p><b>MUESTRA</b> Estará constituida por 30 personas entre funcionarios, analistas de créditos y trabajadores de la Caja Municipal de Sullana, sucursal Huacho.</p>

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

### A.- Presentación:

Estimado(a) trabajador(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la evaluación del crédito en las entidades financieras, opiniones personales que son de gran importancia para la investigación.

### B.- Datos generales:

1.- Ocupación: .....

2.- Sexo:                      Femenino                       Masculino

### C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Código	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
	EVALUACIÓN DEL CRÉDITO	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
<b>I</b>	<b>COMPORTAMIENTO DE PAGO</b>					
1	¿Cuenta la empresa con una política definida para evaluar el comportamiento de pago del cliente?					
2	¿La política y procedimientos para evaluar solicitudes de crédito es de conocimiento de los trabajadores encargados de su ejecución?					
3	¿Se monitorea si el personal involucrado en la evaluación de los créditos, cumple con la política aprobada por la entidad financiera?					
4	¿Se revisa minuciosamente el historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?					
5	¿Se utilizan procedimientos alternativos, para evaluar si el cliente tiene como antecedentes el cumplimiento de sus obligaciones?					
<b>II</b>	<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>					
6	¿Se cuenta con una política establecida para evaluar la real capacidad de pago del cliente?					
7	¿La entidad financiera antes de aprobar un crédito evalúa con rigidez la real capacidad de endeudamiento del cliente?					
8	¿Para cumplir las metas de colocación de créditos, se flexibilizan los requisitos que miden la real capacidad de pago del cliente?					
9	¿El monto de los ingresos fijos mensuales del cliente marca la pauta para determinar la cuota máxima mensual para el repago del préstamo?					
10	¿Se tiene identificado los niveles de incumplimiento de pago de la deuda?					
<b>III</b>	<b>CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO</b>					
11	¿Se cuenta con una política establecida para evaluar la real capacidad de endeudamiento del cliente?					
12	¿Se evalúa el flujo de caja del proyecto para determinar la procedencia del crédito?					
13	¿Se revisa la información financiera del cliente para verificar si está sobre endeudado?					
14	¿Se solicitan garantías colaterales para solicitudes de créditos de montos considerables?					
15	¿Piden refinanciar sus deudas los clientes, cuando tienen problemas para cumplir con sus obligaciones?					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE  
RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS**

**A.- Presentación:**

Estimado(a) señor(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener su opinión y medir la manera en que se gestionan los resultados económicos y financieros en la entidad financiera, cuyas opiniones personales son de gran importancia para la investigación.

**B.- Datos generales:**

1.- Trabajador: .....

2.- Sexo:                      Femenino                       Masculino

**C.- Indicaciones:**

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

<b>Escala</b>	<b>Código</b>	<b>Valores</b>
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE RESULTADOS ECONÓMICOS  
Y FINANCIEROS**

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
<b>I</b>	<b>UTILIDAD ECONÓMICA</b>					
1	¿Es política de la empresa controlar y supervisar permanentemente el rendimiento económico que se viene logrando?					
2	¿Tiene la empresa definida sus indicadores de utilidad económica para el ejercicio fiscal?					
3	¿Se tiene proyectados los ingresos y costos por los intereses de préstamos concedidos?					
4	¿Se tiene identificado los costos de recuperación por los intereses que generan los depósitos de ahorristas?					
5	¿Se tiene cuantificada la tasa de recuperación de créditos y pérdida por incumplimiento de los clientes?					
<b>II</b>	<b>RENTABILIDAD</b>					
6	¿Tiene establecida la empresa sus ratios de rentabilidad para el ejercicio económico?					
7	¿Las operaciones de otorgamiento de crédito están alineados con la proyección de rentabilidad de la entidad?					
8	¿Influyen sustancialmente las provisiones por cuentas incobrables en la rentabilidad operativa de la empresa?					
9	¿Los gastos operativos del negocio están en un nivel adecuado para no afectar la rentabilidad del negocio?					
10	¿Se revisa periódicamente los costos y márgenes que produce cada producto financiero ofertado por la empresa?					
<b>III</b>	<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>					
11	¿Se cuenta con una estructura financiera sólida, es decir debidamente respaldada por los activos del negocio?					
12	¿Es competitiva la estructura financiera de la empresa con relación a entidades o empresas similares?					