

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“EVALUACIÓN CREDITICIA CON RESPECTO A LOS CRÉDITOS
OTORGADOS A PEQUEÑAS EMPRESAS POR LA CAJA CUSCO -
AGENCIA CAJAMARCA, 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR EL BACHILLER:
MARCO ANTONIO PALOMINO CHÁVEZ

Asesor:
Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

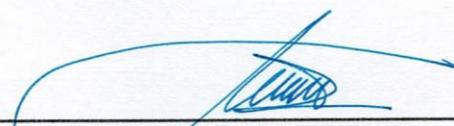
Cajamarca - Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Marco Antonio Palomino Chávez
DNI: 72516597
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración - Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Departamento Académico:
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"EVALUACIÓN CREDITICIA CON RESPECTO A LOS CRÉDITOS OTORGADOS A PEQUEÑAS EMPRESAS POR LA CAJA CUSCO - AGENCIA CAJAMARCA, 2023"
6. Fecha de evaluación: 10/06/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 15%
9. Código Documento: oid:::3117:465968859
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 16/06/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 _____ Dr. Alejandro Vásquez Ruiz DNI: 17824300	 _____ Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 530-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller MARCO ANTONIO PALOMINO CHÁVEZ, denominada:

“EVALUACIÓN CREDITICIA CON RESPECTO A LOS CRÉDITOS OTORGADOS A PEQUEÑAS EMPRESAS POR LA CAJA CUSCO - AGENCIA CAJAMARCA, 2023”

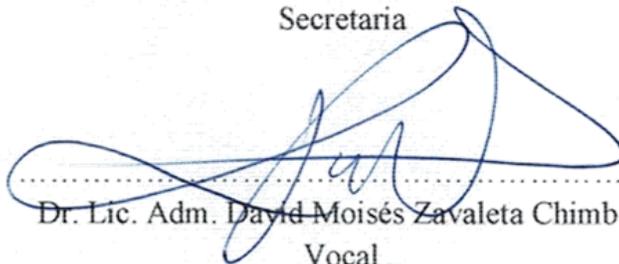
Fecha de sustentación: 29/05/2025



.....
Dr. Lic. Adm. Marco Antonio Pajares Arana
Presidente



.....
Dra. Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquivas
Secretaria



.....
Dr. Lic. Adm. David Moisés Zavaleta Chimbor
Vocal



.....
Dr. Lic. Adm. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por brindarme los conocimientos necesarios para realizar este trabajo de investigación.

En segundo a mi familia por motivarme a alcanzar mis metas, por su apoyo incondicional, por impulsarme a ser mejor día a día, por la paciencia y amor brindado en todo momento y lograr culminar mis estudios satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos, ya que gracias a su apoyo incondicional y sus consejos lograron que culmine mis estudios universitarios.

A mi asesor, el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por su asesoramiento en la realización de la presente investigación y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

A la Caja Cusco – Agencia Cajamarca por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación en esta prestigiosa institución.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración por sus grandes enseñanzas y guiarme en mis estudios universitarios.

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
INTRODUCCIÓN	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.1.1. Contextualización	16
1.1.2. Descripción del problema	17
1.2. Delimitación de la investigación	19
1.2.1. Geográfica.....	19
1.2.2. Temporal.....	19
1.2.3. Social.....	19
1.2.4. Temática.....	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Pregunta general.....	19
1.3.2. Preguntas Auxiliares.	20
1.4. Justificación e importancia.....	20
1.4.1. Justificación teórica	20
1.4.2. Justificación práctica.....	20
1.4.3. Justificación académica	20
1.5. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
1.6. Limitaciones	21

CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Internacionales	22
2.1.2. Nacionales.....	24
2.1.3. Regionales.....	27
2.2. Base Legal	30
2.2.1. Ley N° 26702, La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros	30
2.2.2. Decreto Legislativo N° 1531	31
2.2.3. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS).....	31
2.3. Bases teóricas	32
2.3.1. Teoría de las Políticas Económicas.....	32
2.4. Marco conceptual	33
2.4.1. Evaluación crediticia.....	33
2.4.2. Otorgamiento del crédito.	40
2.5. Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO III.....	43
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	43
3.1. Planteamiento de las Hipótesis.....	43
3.2. Variable	43
3.2.1 Variable 1	43
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	44
CAPÍTULO IV	45
MARCO METODOLÓGICO	45

4.1.	Enfoque y métodos de la investigación.....	45
4.1.1.	Enfoque de la investigación.....	45
4.1.2.	Métodos de la investigación.....	45
4.2.	Diseño de la investigación.....	45
4.2.1.	Investigación según su alcance.....	45
4.2.2.	Investigación según intervención.....	45
4.2.3.	Investigación según su temporalidad.....	46
4.3.	Población y muestra.....	46
4.3.1.	Población.....	46
4.3.2.	Muestra.....	46
4.4.	Unidad de análisis.....	47
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	47
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	47
4.7.	Matriz de consistencia.....	48
CAPÍTULO V.....		49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		49
5.1.	Presentación de resultados.....	49
5.1.1.	Evaluación Cualitativa.....	49
5.1.2.	Evaluación Cualitativa.....	68
5.2.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	81
5.1.1.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	81
5.1.2.	Discusión de resultados.....	84
CONCLUSIONES.....		88
RECOMENDACIONES.....		90
REFERENCIAS.....		91

APÉNDICES	94
Apéndice A Check list sobre la evaluación crediticia.....	94
Apéndice B: Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de datos	96
Apéndice C: Validación por expertos del instrumento	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de las hipótesis	44
Tabla 2 Escala de valoración para la Evaluación Crediticia	47
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	48
Tabla 4 Centrales de Riesgo Internas (RCC).....	49
Tabla 5 Referencias Crediticias de titular y cónyuge	50
Tabla 6 Historial Crediticio de titular (SENTINEL)	51
Tabla 7 Ficha de verificación del negocio	52
Tabla 8 Formato de verificación del plan de inversiones	53
Tabla 9 Verificación del negocio	54
Tabla 10 Verificación del domicilio	55
Tabla 11 Referencias personales y de negocio	56
Tabla 12 DNI vigente de titulares	57
Tabla 13 Solicitudes anteriores	58
Tabla 14 Documentación domiciliaria.....	59
Tabla 15 Informe comercial.....	60
Tabla 16 Comité de créditos	61
Tabla 17 Otros documentos sustentatorios del negocio.....	62
Tabla 18 Centrales de Riesgo internas de fiadores (RCC).....	63
Tabla 19 Historial Crediticio de fiadores (SENTINEL).....	64
Tabla 20 Documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes	65
Tabla 21 Búsqueda de bienes en SUNARP	66
Tabla 22 Opinión legal y de riesgos.....	67
Tabla 23 Sustento de ingresos.....	68
Tabla 24 Sustento de egresos	69
Tabla 25 Hoja de trabajo e inventario	70
Tabla 26 Pago de impuesto a la renta	71
Tabla 27 Documentación del negocio.....	72
Tabla 28 Cronograma o baucher de pago de otras entidades.....	73
Tabla 29 Hoja resumen del contrato del crédito	74
Tabla 30 Cronograma de pagos	75

Tabla 31 Comprobante de desembolso	76
Tabla 32 Ratio de patrimonio.....	77
Tabla 33 Hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC.....	78
Tabla 34 Evaluación económico-financiero	79
Tabla 35 Flujo de Caja.....	80
Tabla 36 Evaluación Crediticia.....	81
Tabla 37 Evaluación Cualitativa	82
Tabla 38 Evaluación Cuantitativa	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Centrales de Riesgo internas (RCC).....	50
Figura 2 Referencias Crediticias de titular y cónyuge.....	51
Figura 3 Historial Crediticio de titular (SENTINEL).....	52
Figura 4 Ficha de verificación del negocio.....	53
Figura 5 Formato de verificación del plan de inversiones.....	54
Figura 6 Verificación del negocio	55
Figura 7 Verificación del domicilio.....	56
Figura 8 Referencias personales y de negocio.....	57
Figura 9 DNI vigente de titulares	58
Figura 10 Solicitudes anteriores	59
Figura 11 Documentación domiciliaria	60
Figura 12 Informe comercial	61
Figura 13 Comité de créditos.....	62
Figura 14 Otros documentos sustentatorios del negocio	63
Figura 15 Centrales de Riesgo internas de fiadores (RCC).....	64
Figura 16 Historial Crediticio de fiadores (SENTINEL).....	65
Figura 17 Documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes.....	66
Figura 18 Búsqueda de bienes en SUNARP.....	67
Figura 19 Opinión legal y de riesgos.....	68
Figura 20 Sustento de ingresos	69
Figura 21 Sustento de egresos	70
Figura 22 Hoja de trabajo e inventario	71
Figura 23 Pago de impuesto a la renta.....	72
Figura 24 Documentación del negocio	73
Figura 25 Cronograma o baucher de pago de otras entidades	74
Figura 26 Hoja resumen del contrato del crédito.....	75
Figura 27 Cronograma de pagos.....	76
Figura 28 Comprobante de desembolso.....	77
Figura 29 Ratio de patrimonio	78
Figura 30 Hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC	79

Figura 31 Evaluación económico-financiero	80
Figura 32 Flujo de Caja	81
Figura 33 Evaluación Crediticia	82
Figura 34 Evaluación Cualitativa	83
Figura 35 Evaluación Cuantitativa	84

RESUMEN

La investigación buscó determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, utilizó el método analítico-sintético, el alcance fue descriptivo, de diseño no experimental y transversal. La población de estudio estuvo conformada por el número total de expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, los cuales son en total 412 expedientes y la muestra se obtuvo al aplicar la fórmula correspondiente para población finitas, siendo estos 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas. La técnica utilizada fue el análisis documental y el instrumento el check list, y el procesamiento de datos se realizó manualmente a través del Microsoft Excel. Los principales resultados son que la evaluación crediticia es “alta” en un 59%, es “media” en un 41% y es “baja” en un 0%; esto ha sido demostrado tras analizar la evaluación cualitativa cuyos resultados fueron: “alta” en un 69%, “media” en un 31% y “baja” en un 0%; además de analizar la evaluación cuantitativa cuyos resultados fueron: “alta” en un 81%, “media” en un 19% y “baja” en un 0%. Concluyendo que, el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cualitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca es “alta”.

Palabras clave. Evaluación crediticia, evaluación cualitativa, evaluación cuantitativa.

ABSTRACT

The research sought to determine the level of compliance with the Credit Evaluation with respect to loans granted to Small Enterprises by Caja Cusco - Cajamarca Agency, 2023. The research has a quantitative approach, used the analytical-synthetic method, the scope was descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The study population consisted of the total number of credit files granted to small enterprises by the Caja Cusco - Cajamarca Agency in 2023, which total 412 files, and the sample was obtained by applying the corresponding formula for finite population, being these 200 files of loans granted to small enterprises. The technique used was documentary analysis and the instrument used was the check list, and data processing was done manually using Microsoft Excel. The main results are that the credit evaluation is “high” in 59%, “medium” in 41% and “low” in 0%; this has been demonstrated after analyzing the qualitative evaluation whose results were: “high” in 69%, “medium” in 31% and “low” in 0%; in addition to analyzing the quantitative evaluation whose results were: “high” in 81%, “medium” in 19% and “low” in 0%. In conclusion, the level of compliance with the Qualitative Evaluation with respect to loans granted to Small Enterprises by Caja Cusco - Cajamarca Agency is “high”.

Keywords. *Credit evaluation, qualitative evaluation, quantitative evaluation.*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Contextualización

A nivel mundial, la evaluación crediticia y el otorgamiento de créditos es uno de los sistemas dentro de las áreas comerciales, industriales y empresariales que ha generado un gran avance del movimiento económico productivo en diversas naciones. Para el otorgamiento de créditos, los países han logrado fijar procedimiento de evaluación donde el retorno del dinero invertido dado retorne de la manera más eficiente, con rentabilidad que ayude al crecimiento de la propia entidad financiera generando desarrollo para sus socios y clientes.

En América Latina, en los últimos años se ha visto un aumento de micro y pequeñas empresas, y esto trajo consigo el desarrollo de una manera notable los créditos financieros, con el incremento de la oferta de crédito, ya sea a nivel de cajas municipales, rurales y bancos.

En el Perú, el sistema financiero es una mezcla de diferentes instituciones, como bancos, cajas municipales, cooperativas y entidades de microfinanzas, todas ellas trabajando juntas para ayudar a las personas con su dinero. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) son quienes se aseguran de que todo funcione sin problemas y con seguridad. La SBS es la encargada de garantizar que el sistema financiero sea estable, transparente y eficiente, y que el dinero de las personas esté seguro. La regulación cubre muchas cosas como cuánto dinero deben tener los bancos, cómo manejan los riesgos y cómo son supervisados y controlados.

En el Perú, se ha experimentado una mejora significativa en el acceso al crédito a lo largo de los años, gracias al crecimiento de las microfinanzas y los esfuerzos por incluir a más

personas en el sistema financiero. Desafortunadamente, no todo el mundo tiene el mismo acceso a los beneficios, especialmente aquellos que viven en zonas rurales o tienen dificultades económicas. El gobierno y los diferentes grupos están concentrados en garantizar que todos tengan acceso al dinero y puedan utilizar los bancos y otros servicios financieros formales.

Las tasas de intereses en Perú pueden cambiar dependiendo de para qué se pide el préstamo y de dónde se obtiene el préstamo. Los préstamos personales y de consumo suelen tener tasas de interés más altas porque conllevan más riesgo, mientras que los préstamos mypes, pymes e hipotecarios suelen tener tasas más bajas. Los requisitos para el crédito pueden variar según el banco y el historial crediticio de la persona. La SBS vigila de cerca las tasas de interés para asegurarse de que no suban demasiado y causen problemas.

El otorgamiento de créditos tiene un gran efecto en la economía peruana, ya que ayuda a la gente a comprar cosas, anima a las empresas a crecer y fortalece sus finanzas. Además, tener acceso al crédito puede mejorar la calidad de vida porque permite a las personas comprar cosas que necesitan o desean y que de otro modo no podrían permitirse.

Aunque la situación está mejorando mucho en el Perú, existe todavía algunos problemas en el sector crediticio, como que la gente no paga sus préstamos a tiempo, tiene demasiadas deudas y tiene falta de cultura financiera. Los bancos y todas las instituciones financieras están adoptando nuevas herramientas y estrategias para evaluar el riesgo crediticio y brindar productos que atiendan a diferentes grupos de personas.

1.1.2. Descripción del problema

En la ciudad de Cajamarca existe un segmento de pequeñas empresas que necesitan recursos económicos y desean acceder a un crédito pero que no logran ser atendidos por

dichas instituciones. Los principales motivos son los requisitos, criterios de evaluación, sistemas, entre otros; que todavía no se adaptan a los requerimientos de los segmentos más bajos.

El crédito es una de las principales actividades de las entidades financieras, una buena gestión es fuente de excedentes (utilidades), pero si no se gestiona bien puede ocasionar pérdidas importantes. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco - Agencia Cajamarca se brindan diversos tipos de créditos como son: Crédito personal, Crédito a la pequeña empresa, Crédito Prendario, Crédito Vehicular, entre otros; las cuales poseen lineamientos para realizar la evaluación crediticia para posteriormente evaluar y analizar y ver si se otorga el crédito o no.

Es por ello que es imprescindible que las instituciones financieras tengan lineamientos para realizar la evaluación crediticia y posteriormente el otorgamiento de los créditos, de tal forma que estos lineamientos se sigan de manera correcta y se evite la morosidad.

En la Caja Cusco - Agencia Cajamarca para otorgar un crédito por cualquiera de las modalidades, se debe de realizar una evaluación cualitativa o no financiera y una evaluación cuantitativa o financiera. En la evaluación cualitativa se verifica si cuenta con propiedades registradas a su nombre, si tiene deudas judiciales pendientes, retrasos de pagos y antecedente crediticio negativo; y en el análisis cuantitativo se evalúa el nivel de ingresos, el nivel de adeudo con otras entidades, el nivel de gastos, el nivel de garantías otorgadas y la capacidad de pago.

En este sentido, es importante conocer cuál es el nivel de la evaluación crediticia de esta entidad ya que en muchos casos los analistas de créditos de Caja Cusco - Cajamarca, no realizan un correcto análisis de la evaluación cualitativa y cuantitativa para otorgar los

créditos, siendo esto fundamental ya que son lineamientos que el personal debe cumplir obligatoriamente para otorgar un crédito, ya que esto puede traer consigo consecuencia como el impago de la deuda y la morosidad.

Es por este motivo que se lleva a cabo la presente investigación titulada: Evaluación Crediticia con respecto a los Créditos Otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Geográfica

La presente investigación se realizó en la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, localizado en Jr. Amazonas 737, distrito y provincia de Cajamarca.

1.2.2. Temporal

La investigación estudió el año 2023.

1.2.3. Social

El número expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023.

1.2.4. Temática

La investigación estudió la evaluación crediticia en la Caja Cusco - Agencia Cajamarca.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023?

1.3.2. Preguntas Auxiliares.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cualitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca?

¿Cuál es el nivel de Cumplimiento de la Evaluación Cuantitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca?

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica

La investigación permitió contribuir al incremento y precisión del conocimiento científico en cuanto a la evaluación crediticia, lo cual servirá para mejorar la discusión de la comunidad científica en esta temática.

Además, la presente investigación servirá como antecedente para próximos trabajos de investigación similares en esta temática.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de conocer el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia, cuyo resultado sirvió para tomar decisiones adecuadas, elegir estrategias para mejorar a la institución y beneficiar a todos sus colaboradores y clientes.

1.4.3. Justificación académica

La investigación aportó a la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, a conocer el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia con la finalidad de obtener mejores resultados financieros, mejorar la organización y la calidad de servicio al momento de otorgar un crédito a pequeñas empresas.

Además, la investigación permitió afianzar mis conocimientos adquiridos en las aulas universitarias respecto a la evaluación crediticia y obtener mi Título Profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.5. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cualitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca.

Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cuantitativa con respecto a los Créditos Otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca.

1.6. Limitaciones

La principal limitación fue el acceso a los expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas en el año 2023, ya que esta es información reservada de la Caja Cusco - Agencia Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Congacha y Quiñonez (2023), desarrollaron el trabajo de investigación titulado *Estudio del Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda., Agencia Santo Domingo, en el Período 2020 – 2021*, con el fin de obtener el título profesional de Licenciados en Contabilidad y Auditoría otorgado por la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. El objetivo de la investigación fue estudiar el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda., Agencia Santo Domingo, en el Período 2020 – 2021. La metodología utilizada fue la metodología cuantitativa, con un enfoque exploratorio y descriptivo, la muestra acompañada de técnicas e instrumentos de investigación como la entrevista dirigida al asesor de crédito, análisis de información documental, permitiendo la obtención de los resultados con información veraz y oportuna que a través de una evaluación de la cartera de crédito junto con la comparación de los boletines financieros proporcionados por la COAC de los años 2020 – 2021. Se tuvo como uno de los resultados relevantes que, algunos socios no cumplieron con los plazos establecidos para el pago de los créditos debido a los problemas de liquidez y esto trajo consigo impago de la deuda y la morosidad. Concluyendo que, se presentó aumento de morosidad en los créditos otorgados tanto del año 2020 como del año 2021 debido a las causas y efectos que dejó la pandemia y pos pandemia; también se determinó que no se ha aplicado correctamente los procesos y políticas de cobranza por parte del asesor de crédito, ya que se presentó un crecimiento de cartera vencida: además se demostró que algunos socios no cumplieron con los

plazos establecidos para el pago de los créditos debido a los problemas de liquidez que presentaban por los efectos que tuvo la pandemia, las más relevantes fue el desempleo masivo que se generó y varios de los negocios no obtuvieron ingreso lo que provocó el cierre definitivo de algunas actividades comerciales.

Rodríguez (2022), desarrolló el trabajo de investigación titulado *Análisis de la Situación Crediticia del Banco del Austro Sucursal Riobamba en el Periodo 2017 – 2020*, con el fin de obtener el grado académico de Licenciados en Finanzas otorgado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. El objetivo de la investigación fue realizar un análisis a la situación crediticia del Banco del Austro, agencia Riobamba, en los periodos 2017-2020, conociendo la importancia que implica el área de crédito en las instituciones que conceden este beneficio a sus clientes, y es parte de la gestión activa que busca disminuir la pérdida de recursos financieros. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, con métodos deductivos-inductivos, analíticos y sintéticos que se procesó la información utilizada, a través de técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, con sus respectivos instrumentos, siendo la población de 6 trabajadores y 108 clientes externos; pudiendo establecer una estructura metodológica para realizar el análisis crediticio y conformar una propuesta que pueda utilizarse en futuros análisis de las diferentes instituciones; así se trabajó cada una de las fases de la estructura iniciando con el desglose de las principales cuentas e indicadores financieros, el alcance de la gestión en el área de crédito y los responsables a cargo del proceso todo con el fin de establecer estrategias para mejorar los procesos del área y siendo la implementación de un departamento de crédito con sus funciones específicas una estrategia determinante para mejorar y proteger la cartera destinada al crédito en todos sus tipos. Se tuvo como uno de los resultados relevantes que, el análisis de concesión y

otorgamiento, así como el seguimiento de los créditos autorizados no han sido adecuadamente realizados y es parte del problema de una creciente cartera morosa en la institución. Concluyendo que, se puede mejorar los niveles e indicadores financieros implementando estrategias en el área de crédito puesto que se logra un análisis crediticio enfocado en la administración de riesgos y se fortalece la rentabilidad de la institución.

Arciniegas y Pantoja (2020), desarrollaron el trabajo de investigación titulado *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)*. El objetivo de la investigación fue el análisis de la situación crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito de Imbabura, considerando indicadores financieros y la normativa que regula a este sector. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un diseño investigativo no experimental y transversal que permitieron un análisis del sistema crediticio y sus efectos. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes, un nivel de confianza promedio del 88.5%, y que, a pesar de encontrarse en un rango alto, es preocupante en las instituciones financieras tener un nivel de riesgo del 11.5%, puesto que esto indica ciertas falencias que aún no se logran superar en los procesos crediticios aplicados. Concluyendo que, los tipos de crédito de mayor preferencia que son los microcréditos y créditos de consumo; los factores que inciden en la recuperación de cartera son las de control y aplicación de los procesos establecidos en el otorgamiento de créditos; y el nivel de riesgo financiero que es de 11.5% siendo preocupante ya que esto indica ciertas falencias que aún no se logran superar en los procesos crediticios aplicados.

2.1.2. Nacionales

Hidalgo (2018), desarrolló el trabajo de investigación titulado *Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la*

Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016, con el fin de obtener el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad Privada del Norte. El objetivo de la investigación fue realizar el análisis del proceso de evaluación crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas y determinar su nivel de cumplimiento en Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A, Trujillo, 2016. La metodología utilizada fue no experimental: descriptivo – transversal, siendo la población los documentos, reporte de créditos otorgados a las Micro y Pequeñas Empresas en la Agencia Central de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., y la muestra Créditos Micro y Pequeña Empresa producto Empresarial desembolsados en enero 2016; utilizando la técnica del análisis documental. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, se ha determinado que el nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña SA, es de 89%, es decir, no se ejecuta en su totalidad, tal es el caso del análisis de la documentación solicitada donde el asesor de negocios no completó los requisitos para el expediente de crédito. Concluyendo que, el proceso de análisis de documentación solicitada no se está cumpliendo en su totalidad, ya que no se presenta de forma completa, ya que, de un total de 180 créditos, se originó un nivel de incumplimiento de hasta 18%, sabiendo que ello forma parte del sustento del expediente de crédito.

Pariona y Salvador (2022), desarrollaron el trabajo de investigación titulado *Evaluación Financiera y Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2018*, con el fin de obtener el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad Peruano los Andes. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre evaluación financiera y el otorgamiento de

créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2018. La metodología utilizada fue el científico y específico el descriptivo, investigación aplicada, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional; la muestra fue censal, estuvo establecida con la participación de 34 trabajadores de la COOPAC CACSCH; el instrumento aplicado fue el cuestionario. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, el 52.94% el cual indicaron que a veces la evaluación financiera se desarrolla adecuadamente en la CAC San Cristóbal de Huamanga, cuyo resultado indica que la evaluación financiera es levemente favorable. Concluyendo que existe una relación significativa entre la evaluación financiera y el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2018, sugiriendo mayor fijación de criterios por parte de la entidad financiera en mención, generar un reforzamiento procedimental valorativo dentro del proceso de otorgamiento de créditos, esta acción ayudará a reducir al mínimo el alto índice de morosidad dentro del otorgamiento de créditos.

Huaquisaca (2018), desarrolló el trabajo de investigación titulado *La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015*, con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo de la investigación fue analizar de qué manera la evaluación crediticia, producen un efecto en la calidad de créditos microempresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015, además de determinar la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente y su efecto en la calidad de créditos microempresa. La metodología utilizada fue no experimental de tipo descriptivo - explicativo, método con el que se detalla el factor cualitativo y cuantitativo del cliente y se explica la evaluación crediticia, su

influencia en la calidad de créditos microempresa; se utiliza la técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario, siendo la muestra de 7 asesores de negocios, además se hizo uso del procesamiento y análisis la estadística descriptiva. respecto a la evaluación cualitativa, visita del cliente en domicilio y negocio, toma de referencias; se hace de manera regular a escasa por los asesores de negocio, con la excusa de que se está otorgando montos mínimos. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, en cuanto a la evaluación cuantitativa, análisis y detalle del destino de crédito, análisis de los indicadores capacidad de pago, se hace de manera regular a escasa; también la sobre estimación del estado de ganancias y pérdidas, balance general, no se basa en documentación fuente, en su gran mayoría créditos agropecuarios, carecen de documentación fuente, como es: cuaderno de apuntes, guías, boletas, etc. Concluyendo que, tanto la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, deterioran la calidad de microcréditos; finalmente el 86% de los asesores conoce el proceso de evaluación crediticia, pero el 100% de los encuestados no puede encontrar en su manual, lineamientos claros y detallados, de evaluación para créditos microempresa.

2.1.3. Regionales

Banda y Quinteros (2023) desarrollaron el trabajo de investigación titulado *Relación entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa Todos los Santos Chota, 2020*, con el fin de obtener el Título Profesional de Contadora Pública otorgado por la Universidad Señor de Sipán. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota, 2020. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, correlacional, transversal y de diseño no experimental, la población y muestra lo conformaron los 33 expedientes de los créditos evaluados de los socios, los instrumentos aplicados fueron la ficha

de cotejo y la ficha de registro de datos, los datos recolectados fueron tabulados a través de tablas y figuras haciendo uso de la estadística descriptiva y para determinar la relación se utilizó r Pearson. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, la mayoría de los expedientes de crédito cuentan con todos los requisitos establecidos en el reglamento de créditos y cobranzas de la cooperativa, además, se verificó si el expediente del crédito cuenta con un flujo de caja, análisis de ratios, vertical y horizontal y ninguno de los expedientes cuenta con el respaldo de dichos análisis denotando que los requisitos si son cumplidos a gran parte, pero por otro lado no cuentan con análisis adicionales que soporten dicha evaluación. Concluyendo que, existe relación inversa entre la evaluación crediticia y la morosidad de la Cooperativa de producto agro comercial es de -0.107 , valor obtenido de acuerdo a la técnica estadística de r de Pearson. Esto indica que existe una relación inversa entre variables aceptándose la hipótesis nula. En relación a la evaluación crediticia se obtuvo que la mayoría de los expedientes de crédito cuentan con todos los requisitos establecidos en el reglamento de créditos y cobranzas de la cooperativa, además, se verificó si el expediente del crédito cuenta con un flujo de caja, análisis de ratios, vertical y horizontal y ninguno de los expedientes cuenta con el respaldo de dichos análisis denotando que los requisitos si son cumplidos a gran parte, pero por otro lado no cuentan con análisis adicionales que soporten dicha evaluación.

Rafael (2022) desarrolló el trabajo de investigación titulado *Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota, 2019*, con el fin de obtener el Título Profesional de Contadora Pública otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de Chota. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. La metodología utilizada fue relacional, no experimental y

transversal, para el logro del objetivo se administraron dos cuestionarios para evaluar las variables de estudio considerando a 41 trabajadores. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, no se emplean de manera adecuada algunas políticas de crédito ya que de acuerdo al 85.4%, se evidenció en que no realizan una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagas de los clientes en otras entidades financieras; de manera que, la entidad no estaría definiendo el destino de los recursos financieros a los agentes económicos. Concluyendo que, el empleo inadecuado de los lineamientos, criterios y directrices en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se asoció a un alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados. Además, no se emplean de manera adecuada algunas políticas de crédito ya que de acuerdo al 85.4% de los trabajadores encuestados, se evidenció en que no realizan una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagas de los clientes en otras entidades financieras. De manera que, la entidad no estaría definiendo el destino de los recursos financieros a los agentes económicos.

Ramírez y Toro (2020) desarrollaron el trabajo de investigación titulado *Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca*, con el fin de obtener el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia existente entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del mencionado banco, además de evaluar la colocación de créditos a microempresas y determinar el nivel de morosidad. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, un alcance explicativo, de tipo correlacional y con un diseño no experimental; se consideraron dos

muestras: la primera estuvo conformada por 133 clientes con créditos en mora mayor a 8 días y menor a 60, la segunda por los 22 analistas del sector microfinanzas; para la recopilación de los datos se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar la colocación de créditos de los analistas, y el segundo para conocer el nivel de morosidad; también se realizó un análisis documental de los indicadores de mora del banco. Se obtuvo como uno de los resultados relevantes que, la colocación de créditos realizada por los analistas del sector microfinanzas del banco Pichincha, Cajamarca se calificó entre regular e inadecuada. Entre las dimensiones con los resultados más negativos tenemos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. No obstante, la dimensión elegibilidad del solicitante presentó resultados preocupantes en especial en el indicador relacionado al endeudamiento del solicitante. Concluyendo que sí existe una relación significativa entre las variables, además esta es positiva y calificada como respetable. La colocación de créditos se calificó entre regular e inadecuada siendo las dimensiones con los resultados más negativos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. El nivel de la morosidad estuvo también entre regular e inadecuado, en especial en la dimensión de riesgo crediticio.

2.2. Base Legal

2.2.1. Ley N° 26702, La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Define el marco legal e institucional del sistema financiero peruano y las funciones de supervisión y control de la SBS. La Ley busca contribuir al desarrollo nacional mediante el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables.

2.2.2. Decreto Legislativo N° 1531

Tiene por objeto modificar la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, a fin de fomentar una mayor competencia en la prestación del servicio de transporte y custodia de dinero y valores, fortalecer la solvencia y estabilidad del sistema financiero en resguardo de los ahorristas, optimización de procesos en las entidades del sistema financiero y fomentar una mayor competencia de las entidades del sistema financiero que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

2.2.3. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)

Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP. La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702. La SBS vela porque los sistemas financieros, de seguros, privado de pensiones, cooperativo de ahorro y crédito y las empresas que los integran sean sólidos, solventes y sostenibles en el tiempo; de modo que puedan cumplir el importante rol que éstos juegan en la economía del país, y con las obligaciones y compromisos que contraen con sus usuarios, respectivamente.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teoría de las Políticas Económicas

Tinbergen (1965), menciona que la teoría de la política económica se basa en la idea de que, para lograr múltiples objetivos de política económica, se requieren instrumentos de política económica igualmente múltiples. Jan Tinbergen, un economista holandés, fue uno de los pioneros en el campo de la econometría y ganó el primer Premio Nobel de Economía en 1969 por su trabajo en el desarrollo y aplicación de modelos econométricos.

La contribución más destacada de Tinbergen a la teoría económica es su principio de que el número de instrumentos de política económica debe ser al menos igual al número de objetivos de política. Esto se conoce como el "Principio de Correspondencia Uno a Uno".

En el contexto de la política económica, Tinbergen argumentaba que, si el gobierno tiene múltiples objetivos, como mantener la estabilidad de precios, promover el crecimiento económico y reducir el desempleo, entonces debe utilizar un conjunto de instrumentos de política económica igualmente diversificado para lograr esos objetivos. Cada objetivo requiere su propio instrumento de política para ser logrado de manera eficiente. Por ejemplo, la política monetaria podría utilizarse para controlar la inflación, mientras que la política fiscal podría emplearse para impulsar el crecimiento económico.

También enfatizó la importancia de la efectividad de los instrumentos de política económica y la necesidad de considerar las restricciones y limitaciones del mundo real al diseñar políticas. Sus ideas influyeron en el desarrollo de modelos macroeconómicos y en la forma en que los gobiernos abordaron los problemas económicos utilizando una combinación de herramientas de política.

En conclusión, la teoría de la política económica de Tinbergen resalta la necesidad de un enfoque integral y multidimensional en la formulación de políticas económicas, asegurando que haya una correspondencia adecuada entre los objetivos de política y los instrumentos utilizados para lograr esos objetivos

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Evaluación crediticia

2.4.1.1. Definición de la evaluación crediticia

Rose y Hudgins (2012), mencionan que la evaluación crediticia es un componente esencial de la gestión bancaria y financiera. Su enfoque está en cómo los y las instituciones financieras deben evaluar la calidad crediticia de los préstamos y otros activos de crédito para lograr sus objetivos y asegurar la solvencia. La evaluación crediticia es el proceso de determinar si los préstamos y otros activos de crédito poseen características consistentes con los objetivos de la institución financiera y, al mismo tiempo, cumpliendo con las normas de seguridad.

Checkley (2007), define a la evaluación crediticia como el proceso de determinar la probabilidad de que un prestatario cumpla con sus obligaciones financieras y, en caso de incumplimiento, el impacto que esto tendría en el prestamista. Además, la evaluación crediticia implica analizar tanto el riesgo del prestatario como el riesgo de la transacción, y que se basa en los principios generales del crédito, como la capacidad, el carácter, el capital, las condiciones y las garantías.

Arce y Mejía (2011), precisan que la evaluación crediticia se utiliza para medir el riesgo crediticio asociado a la selección de clientes individuales. Los principios en los que se

basa el análisis son los siguientes: información histórica sobre los clientes y características que definen a los clientes como deseables o no.

Marrero (2014), determina que las entidades financieras analizan diversas variables financieras y no financieras, las cuales hacen énfasis en lo relacionado con el historial crediticio de la empresa como cliente de la institución, y en general, con el sistema financiero, así como lo concerniente a los movimientos de sus cuentas y las de sus propietarios y/o fiadores; aspectos que, junto a las variables financieras, les permiten establecer la viabilidad o no de la operación de financiamiento, a esto se le conoce como evaluación financiera.

En conclusión, la evaluación crediticia es el proceso mediante el cual las instituciones financieras y prestamistas analizan la solvencia y la capacidad de un individuo, empresa u entidad para pagar un préstamo o una deuda..

2.4.1.2. Importancia de la evaluación crediticia.

Para Añez (2001), la evaluación crediticia es importante por las siguientes razones:

2.4.1.2.1. Gestión del riesgo.

La evaluación de créditos es esencial para gestionar el riesgo crediticio. Los bancos y las instituciones financieras prestan dinero a individuos y empresas con la expectativa de ser reembolsados con intereses. Sin embargo, existe el riesgo de que los prestatarios no cumplan con sus obligaciones. La evaluación de créditos permite identificar y cuantificar este riesgo, lo que ayuda a las instituciones financieras a tomar decisiones informadas y a asignar adecuadamente reservas para pérdidas crediticias.

2.4.1.2.2. Preservación de la estabilidad financiera.

Una mala gestión del riesgo crediticio puede tener efectos adversos en la estabilidad financiera tanto a nivel de una institución individual como en el sistema financiero en su

conjunto. Los préstamos incobrables y las insolvencias pueden provocar pérdidas significativas y, en casos extremos, incluso pueden desencadenar crisis financieras. La evaluación de créditos ayuda a prevenir y mitigar estos riesgos.

2.4.1.2.3. Optimización de los Recursos.

Las instituciones financieras tienen recursos limitados para prestar. La evaluación de créditos ayuda a asignar estos recursos de manera eficiente, asegurándose de que se otorguen a los prestatarios con la mayor probabilidad de reembolso. Esto mejora la rentabilidad y la utilización de los fondos disponibles.

2.4.1.2.4. Protección de Intereses de los Inversionistas y Depositantes.

En el caso de bancos y otras instituciones que aceptan depósitos, es crucial garantizar que los fondos de los depositantes estén seguros y bien gestionados. La evaluación de créditos es una medida clave para proteger los intereses de los inversionistas y depositantes al identificar posibles riesgos crediticios.

2.4.1.2.5. Promoción del Crecimiento Económico.

Las evaluaciones de créditos sólidas y confiables permiten que los prestatarios solventes obtengan financiamiento, lo que a su vez fomenta la inversión, el crecimiento empresarial y el desarrollo económico en general.

2.4.1.2.6. Cumplimiento Normativo.

En muchos sistemas financieros, existen regulaciones y estándares que exigen una adecuada evaluación de créditos. Las instituciones financieras deben cumplir con estas regulaciones para mantener su licencia y operar en el mercado.

2.4.1.2.7. Mejora de la Transparencia.

La evaluación de créditos también puede mejorar la transparencia en el mercado financiero al proporcionar información clara y objetiva sobre la calidad crediticia de los prestatarios. Esto beneficia tanto a los prestamistas como a los prestatarios al facilitar la toma de decisiones.

2.4.1.3. Ventajas de la evaluación crediticia.

Para Pérez y Pérez (2019), las ventajas de la evaluación crediticia son las siguientes:

- El pago puntual de todos los créditos.
- No tener más de dos o tres tarjetas de crédito; además es importante no tenerlas hasta el tope. La relación deuda–ingreso se toma mucho en cuenta, así como la relación entre el crédito que utilizamos y el que nos han otorgado.
- No solicitar préstamos de manera frecuente. El número de solicitudes o consultas a sociedades de información crediticia puede ser una mala señal.
- Tener una buena estabilidad laboral y en el hogar. Quienes se cambian frecuentemente de casa o trabajo, aunque puede ser por muy distintas razones, suelen no ser buenos sujetos de crédito.

2.4.1.4. Dimensiones de la evaluación crediticia.

Lozano (2011), menciona que la evaluación crediticia se debe realizar desde dos aspectos:

2.4.1.4.1. Evaluación cualitativa.

Lozano (2011), precisa que el análisis cualitativo es de vital importancia para conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía

para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que “si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga”.

Aguirre et al. (2020), mencionan que en la evaluación cualitativa se analizará las cualidades o características del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse con la finalidad de poder cubrir la ausencia de información cuantitativa, que es característica de las personas que trabajan con microcréditos. Por ello, cuando se habla de una evaluación cualitativa se refiere a la voluntad de pago del posible deudor. Es crucial hacer esta evaluación, pues, si una persona cuenta con la capacidad de poder pagar su deuda, pero no tienen la voluntad de honrar con ella, simplemente no va a cumplir con la obligación de pagar.

Los indicadores de la evaluación cualitativa son las siguientes:

- **Voluntad de pago:** es la disposición y capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago de un préstamo. Es un factor clave en la evaluación del riesgo crediticio y en la decisión de otorgar un crédito. La voluntad de pago se relaciona con la intención y el compromiso del prestatario de reembolsar el préstamo de acuerdo con los términos acordados.
- **Visita in situ:** el asesor de negocios verifica la información financiera alcanzada por el cliente, contrastando las partidas más representativas, tales como: inventarios, cuentas por cobrar comerciales, activos fijos, niveles de ventas, entre otros.
- **Análisis del Entorno y Perfil del Cliente:** es un proceso utilizado por las entidades financieras para evaluar las circunstancias externas (entorno) y las características individuales (perfil) de un cliente antes de otorgar un crédito o producto financiero. Este análisis es fundamental para entender el riesgo asociado al cliente y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

- **Garantías:** son activos o bienes que un prestatario ofrece como respaldo o seguridad para respaldar el préstamo que está recibiendo. Las garantías son una forma de mitigar el riesgo crediticio para el prestamista, ya que, si el prestatario no cumple con sus obligaciones de pago, el prestamista puede tomar posesión de los activos garantizados y venderlos para recuperar el dinero prestado. Las garantías actúan como una especie de protección para el prestamista en caso de incumplimiento por parte del prestatario.

2.4.1.4.2. Evaluación cuantitativa.

Lozano (2011), precisa que para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus estados financieros que deberán ser contrastados por el asesor de negocios, a través de la tecnología crediticia de finanzas.

Aguirre et al. (2020), mencionan que en la evaluación cuantitativa se analiza índices de medición que permitan conocer tangiblemente si el posible deudor cuenta con la capacidad de pago suficiente como para cumplir con la obligación de pago que va a contraer. Es importante que el analista de crédito elabore los estados financieros del cliente ya que generalmente los micro o pequeños empresarios no lo hacen debido a que administran su negocio en forma empírica; estos estados financieros servirán como información base y fundamental para la elaboración y el análisis de los indicadores que permitirán conocer la real capacidad de pago y si puede honrar con la obligación que desea contraer.

Los indicadores de la evaluación cuantitativa son las siguientes:

- **Ventas y Gastos:** las ventas representan los ingresos del cliente, que son esenciales para determinar su capacidad de pago, mientras que los gastos reflejan sus compromisos financieros actuales y futuros. Ambos elementos son fundamentales para que una entidad financiera decida si otorga o no un crédito y bajo qué condiciones.

- **Gastos:** es el proceso de revisar y analizar los gastos financieros del prestatario como parte de la evaluación crediticia. Esto implica examinar detenidamente los gastos mensuales y las obligaciones financieras del prestatario para determinar su capacidad de pagar el préstamo de manera sostenible y cumplir con sus obligaciones de pago.
- **Nivel de endeudamiento y patrimonial:** el nivel de endeudamiento mide cuánto de los ingresos del cliente ya está destinado a pagar deudas, lo que refleja su capacidad para asumir una nueva deuda sin comprometer su situación financiera. Mientras que el nivel patrimonial representa la riqueza neta del cliente, que se utiliza para evaluar su solvencia y su capacidad para cubrir deudas a largo plazo, especialmente en situaciones de riesgo o incumplimiento.
- **Capacidad de pago:** es la habilidad financiera y económica de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago en un préstamo. Es un aspecto fundamental en la evaluación del riesgo crediticio y en la decisión de otorgar un crédito, ya que indica si el prestatario tiene los medios para reembolsar el préstamo de acuerdo con los términos acordados.
- **Sostenibilidad Financiera:** Es la capacidad del cliente de mantener un equilibrio financiero a largo plazo, cumpliendo con sus obligaciones crediticias sin comprometer su estabilidad económica. Las entidades financieras evalúan aspectos como los ingresos, gastos, nivel de endeudamiento, patrimonio y comportamiento crediticio para determinar si un cliente es financieramente sostenible y apto para asumir una nueva deuda.

2.4.2. Otorgamiento del crédito.

Gitman y Zutter (2012), menciona que el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué clientes merecen recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos de esta para otorgar crédito a un cliente.

Lozano (2011), menciona que el otorgamiento del crédito tiene por finalidad verificar el destino del crédito.

2.5. Definición de términos básicos

- **Ahorros:** cantidad de dinero que un prestatario puede ahorrar al obtener un crédito con condiciones favorables, como tasas de interés más bajas o términos de préstamo más convenientes.
- **Capacidad de pago:** habilidad financiera y económica de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago en un préstamo.
- **Clasificación de Riesgo Crediticio:** proceso de categorizar a los prestatarios en diferentes niveles de riesgo basados en diversos factores financieros y crediticios.
- **Comportamiento de pago:** es cómo un prestatario cumple con sus obligaciones de pago en un préstamo a lo largo del tiempo.
- **Crédito:** provisión de fondos por parte de una entidad financiera o prestamista a un prestatario con la expectativa de que el prestatario devuelva esos fondos en el futuro, generalmente con intereses u otros cargos acordados.
- **Deuda:** cantidad de dinero que una persona, empresa o entidad debe a un prestamista o acreedor como resultado de haber tomado préstamos o créditos.

- **Entidad financiera:** organización o institución que se dedica a ofrecer una amplia gama de servicios y productos financieros a individuos o empresas.
- **Evaluación crediticia:** proceso mediante el cual las entidades financieras analizan la solvencia y la capacidad de un individuo o empresa para cumplir con sus obligaciones de pago en un crédito.
- **Evaluación cualitativa:** proceso de analizar factores subjetivos y no numéricos al evaluar la solvencia y la capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago en un crédito.
- **Evaluación cuantitativa:** proceso de analizar datos numéricos y financieros con el fin de evaluar la solvencia y la capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago en un crédito.
- **Garantías:** son activos o bienes que un prestatario ofrece como respaldo o seguridad para respaldar el préstamo que está recibiendo.
- **Gastos:** proceso de revisar y analizar los gastos financieros del prestatario como parte de la evaluación crediticia.
- **Historial crediticio:** es el registro detallado de cómo una persona ha manejado sus deudas y obligaciones financieras en el pasado.
- **Incumplimiento de pago:** situación en la cual un prestatario no cumple con sus obligaciones de pago según los términos acordados en un crédito.
- **Ingresos netos:** cantidad de dinero que una persona o entidad recibe después de deducir todos los gastos y deducciones aplicables de sus ingresos brutos.
- **Morosidad:** situación en la cual un prestatario no cumple con sus pagos en un préstamo o crédito según los términos y condiciones acordados en el contrato.

- **Nivel de endeudamiento:** proporción entre la deuda total que tiene una persona o entidad y sus ingresos o activos disponibles.
- **Nivel de riesgo crediticio:** grado de probabilidad de que un prestatario incumpla con sus obligaciones de pago en un préstamo.
- **Otorgamiento del crédito:** proceso mediante el cual una entidad financiera o prestamista aprueba y concede un crédito a un individuo o empresa.
- **Plazo del trámite:** período de tiempo que toma completar y finalizar el proceso de solicitud y aprobación de un crédito.
- **Seguimiento del crédito:** proceso continuo de monitorear y administrar la cuenta de crédito una vez que el préstamo ha sido otorgado.
- **Situación financiera:** posición económica y financiera de una persona o empresa en un momento determinado.
- **Tasa de interés:** costo que se cobra por el uso del dinero prestado o la compensación que se recibe por prestar dinero.
- **Visita in situ:** el asesor de negocios verifica la información financiera alcanzada por el cliente, contrastando las partidas más representativas.
- **Voluntad de pago:** disposición y capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago de un préstamo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Planteamiento de las Hipótesis

La presente investigación no se ha propuesto determinar una hipótesis por ser un estudio descriptivo.

3.2. Variable

3.2.1 *Variable 1*

Evaluación crediticia: Proceso de determinar la probabilidad de que un prestatario cumpla con sus obligaciones financieras y, en caso de incumplimiento, el impacto que esto tendría en el prestamista. Checkley (2007).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Enfoque y métodos de la investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que utilizó la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación. El enfoque cuantitativo se basa en el uso de medidas numéricas, conteo y, a menudo, estadísticas para identificar patrones de comportamiento de la población.

4.1.2. Métodos de la investigación

Para la investigación se utilizó el método analítico-sintético.

Método analítico-sintético porque permite desagregar cada una de las variables del estudio en sus componentes correspondientes (dimensiones e indicadores); además de la desagregación de otros elementos contenidos en el marco teórico. La síntesis estará presente en el análisis y la discusión de resultados y en las conclusiones de la investigación.

4.2. Diseño de la investigación

4.2.1. Investigación según su alcance

El alcance de la investigación fue descriptivo porque se realizó un análisis del nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia en Créditos Otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023.

4.2.2. Investigación según intervención

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipuló los datos recopilados solo se analizaron e interpretaron en función de los objetivos.

4.2.3. Investigación según su temporalidad

La investigación fue transversal porque se realizó en un momento determinado de tiempo, en este caso en el año 2023.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población de estudio está conformada por el número total de expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, los cuales son en total 412 expedientes.

4.3.2. Muestra

La muestra se obtuvo al aplicar la fórmula correspondiente para población finitas, siendo la muestra 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Población	412 expedientes
Z: Nivel de confianza	1.96
p: probabilidad de que ocurra el evento	0.5
q: probabilidad de que no ocurra el evento	0.5
e: error de muestra	0.05

n = 200 expedientes de créditos otorgados

4.4. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis a los expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica utilizada fue el análisis documental y el instrumento el check list, la cual se utilizó para extraer información de los expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, esto sirvió para analizar el nivel de la evaluación crediticia, la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa. El instrumento fue revisado y validado por juicio de expertos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La investigación procesó la información recopilada manualmente a través del Microsoft Excel con el que se elaboró las tablas y figuras relacionada con los indicadores explorados mediante el análisis documental aplicadas a la muestra de estudio.

El análisis e interpretación se realizó representado en las tablas y figuras, en función de la variable de la investigación.

El análisis e interpretación tomando en cuenta la siguiente escala de valoración.

Tabla 2

Escala de valoración para la Evaluación Crediticia

Baja	Media	Alta
0 - 15	16 - 31	32

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento de investigación
<p>General ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cualitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca? • ¿Cuál es el nivel de Cumplimiento de la Evaluación Cuantitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca? 	<p>General Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Crediticia con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cualitativa con respecto a los créditos otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca. • Determinar el nivel de cumplimiento de la Evaluación Cuantitativa con respecto a los Créditos Otorgados a Pequeñas Empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca. 	<p>Variable 1: Evaluación Crediticia</p>	<p>Evaluación Cualitativa</p> <p>Evaluación Cuantitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de Pago • Visita In Situ • Análisis del Entorno y Perfil del Cliente • Garantías <ul style="list-style-type: none"> • Ventas y Gastos • Nivel de Endeudamiento y Patrimonial • Capacidad de Pago • Sostenibilidad Financiera 	<p>Instrumento: Check list</p> <p>Técnica: Análisis documental</p>

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para poder determinar la situación de la evaluación crediticia de la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, se utilizó un check list conformado por 32 ítems, con sus respectivas dimensiones, que son: la evaluación cuantitativa y la evaluación cualitativa; además cada una de estas dimensiones con sus respectivos indicadores.

El instrumento se aplicó a 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023. Una vez aplicado el instrumento para la recolección de datos estos fueron exportados a una hoja de cálculo de Excel, en el cual se procedió a la aplicación de fórmulas necesarias para poder obtener los valores de cada una de las variables, dimensiones e indicadores, para luego presentar el análisis e interpretaciones de los mismos. A continuación, se presenta las tablas estadísticas y figuras estadísticas que nos da como resultado el sistema estadístico para ser analizados e interpretados.

5.1.1. Evaluación Cualitativa

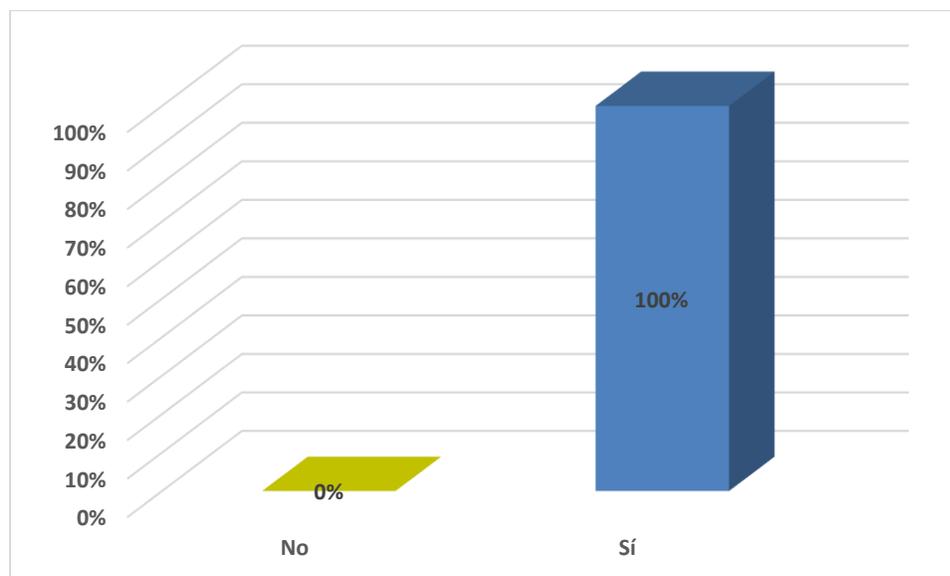
Voluntad de pago

Tabla 4

Centrales de Riesgo Internas (RCC)

Ítem	Nº	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

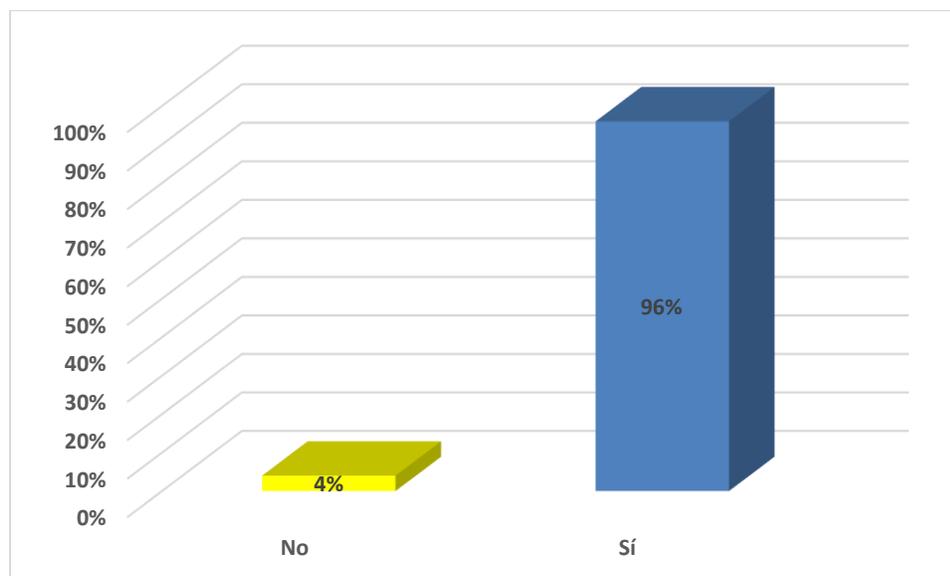
Figura 1*Centrales de Riesgo internas (RCC)*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con centrales de riesgo internas (RCC).

Tabla 5*Referencias Crediticias de titular y cónyuge*

Ítem	N°	%
No	8	4%
Sí	192	96%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

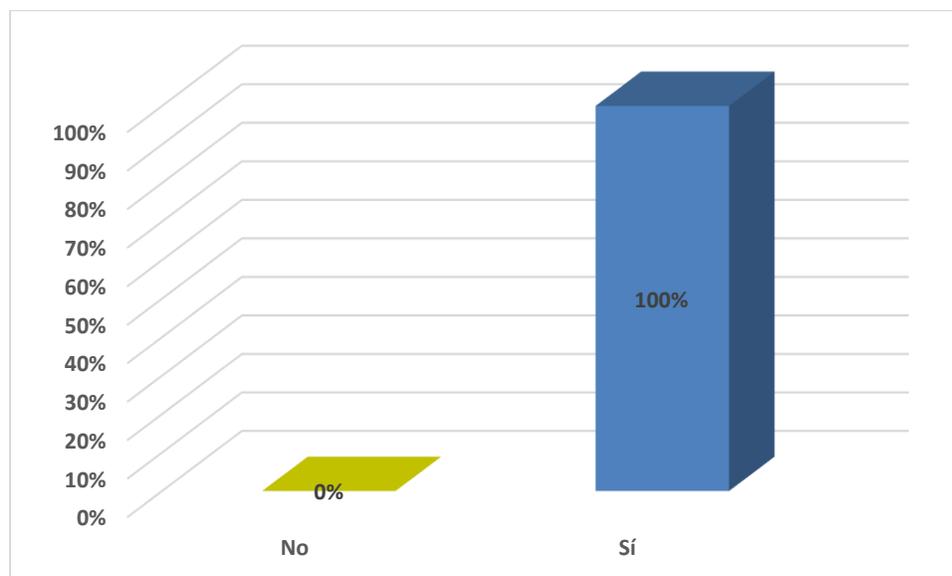
Figura 2*Referencias Crediticias de titular y cónyuge*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 96% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con referencias crediticias de titular y cónyuge, mientras que el 4% no cuentan con referencias crediticias de titular y cónyuge.

Tabla 6*Historial Crediticio de titular (SENTINEL)*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

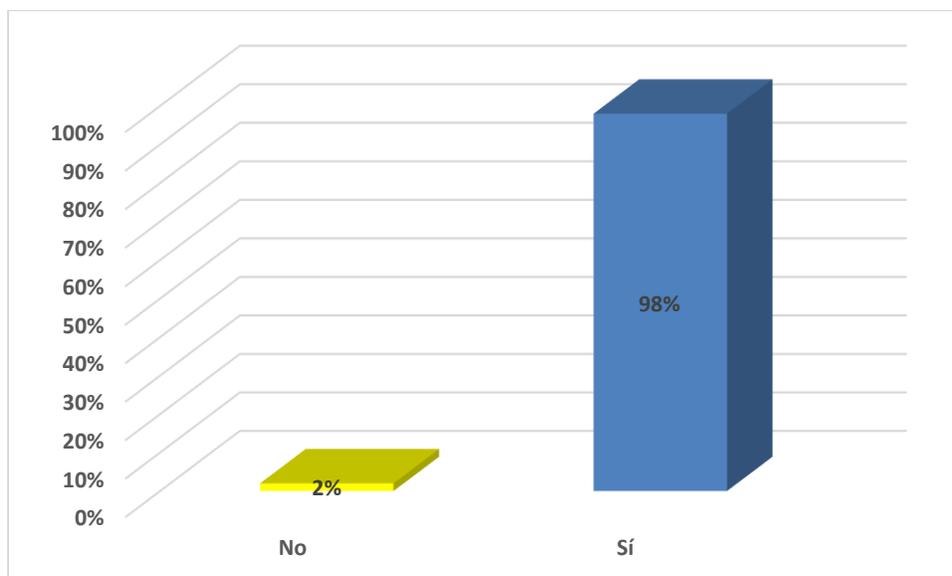
Figura 3*Historial Crediticio de titular (SENTINEL)*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con historial crediticio de titular (SENTINEL).

Visita In Situ**Tabla 7***Ficha de verificación del negocio*

Ítem	N°	%
No	4	2%
Sí	196	98%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

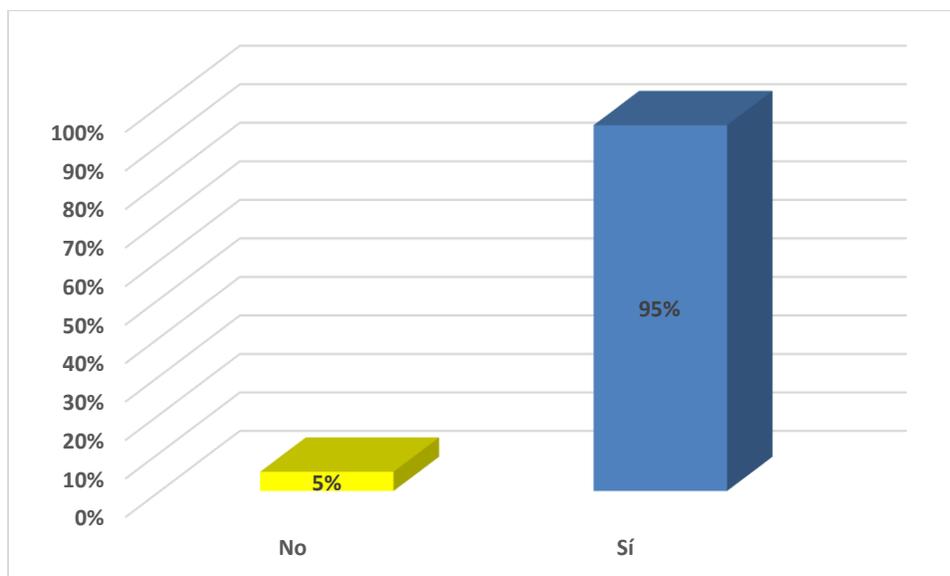
Figura 4*Ficha de verificación del negocio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 98% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con ficha de verificación del negocio, mientras que el 2% no cuentan con ficha de verificación del negocio.

Tabla 8*Formato de verificación del plan de inversiones*

Ítem	N°	%
No	10	5%
Sí	190	95%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

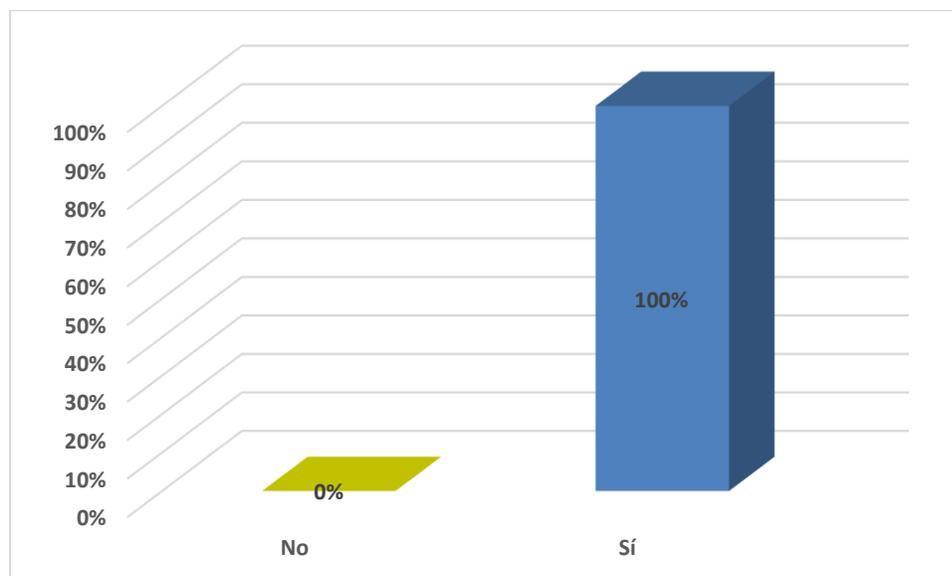
Figura 5*Formato de verificación del plan de inversiones*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 95% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con formato de verificación del plan de inversiones, mientras que el 5% no cuentan con formato de verificación del plan de inversiones.

Tabla 9*Verificación del negocio*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

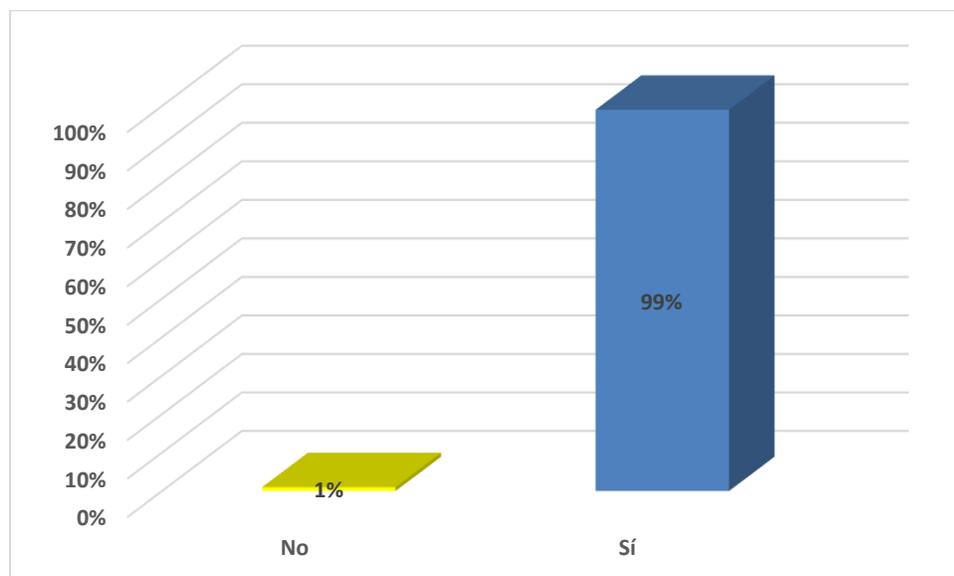
Figura 6*Verificación del negocio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con la verificación del negocio.

Tabla 10*Verificación del domicilio*

Ítem	N°	%
No	2	1%
Sí	198	99%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

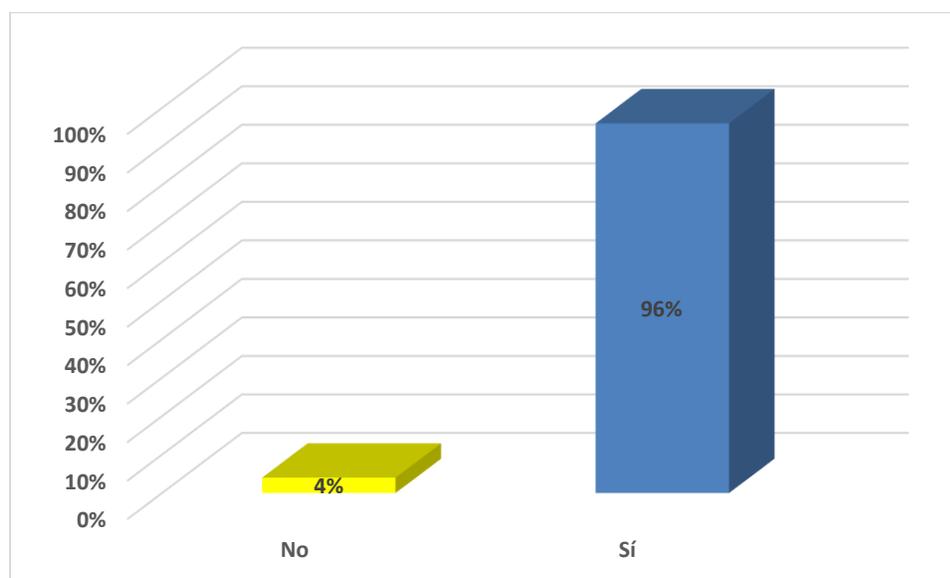
Figura 7*Verificación del domicilio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 99% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con la verificación del domicilio, mientras que el 1% no cuentan con la verificación del domicilio.

Análisis del entorno y perfil del cliente**Tabla 11***Referencias personales y de negocio*

Ítem	N°	%
No	8	4%
Sí	192	96%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

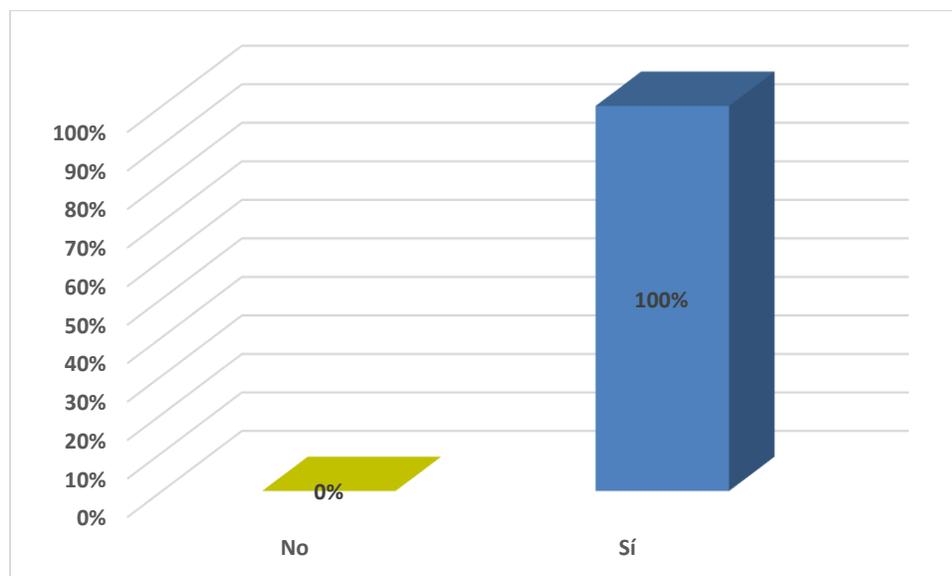
Figura 8*Referencias personales y de negocio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 96% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con referencias personales y de negocio, mientras que el 4% no cuentan con referencias personales y de negocio.

Tabla 12*DNI vigente de titulares*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	200%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

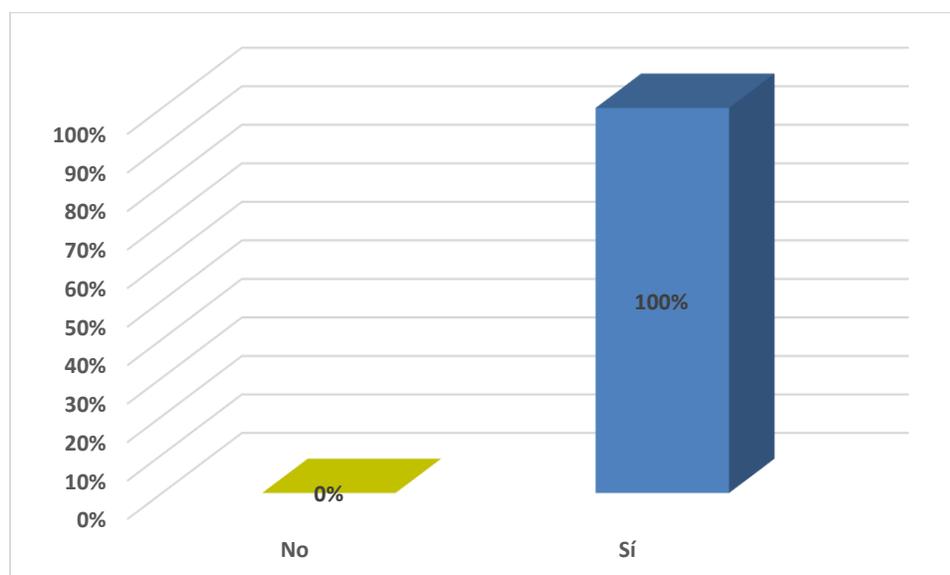
Figura 9*DNI vigente de titulares*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con DNI vigente de los titulares.

Tabla 13*Solicitudes anteriores*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	200%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

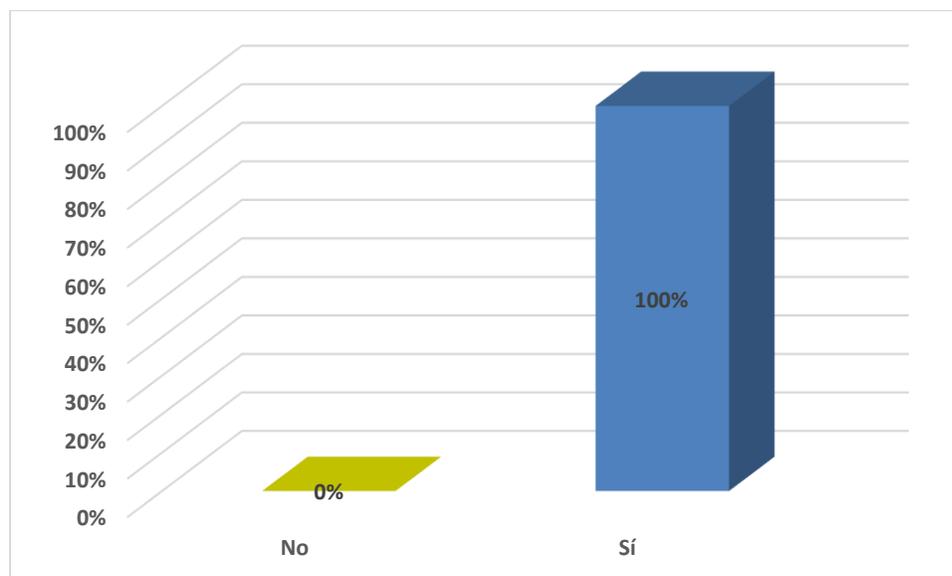
Figura 10*Solicitudes anteriores*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con solicitudes anteriores.

Tabla 14*Documentación domiciliaria*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	200%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

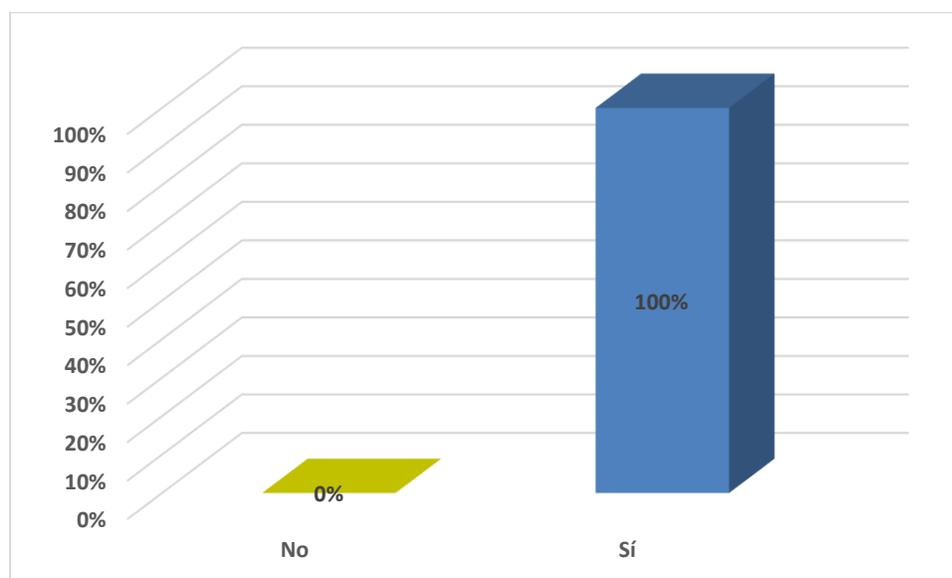
Figura 11*Documentación domiciliaria*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con documentación domiciliaria.

Tabla 15*Informe comercial*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	200%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

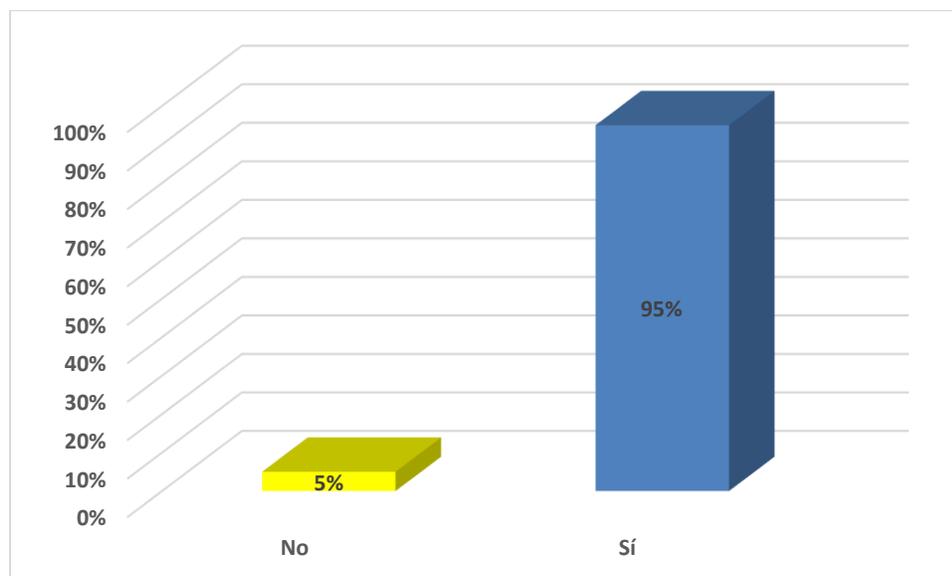
Figura 12*Informe comercial*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con informe comercial.

Tabla 16*Comité de créditos*

Ítem	N°	%
No	10	5%
Sí	190	95%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

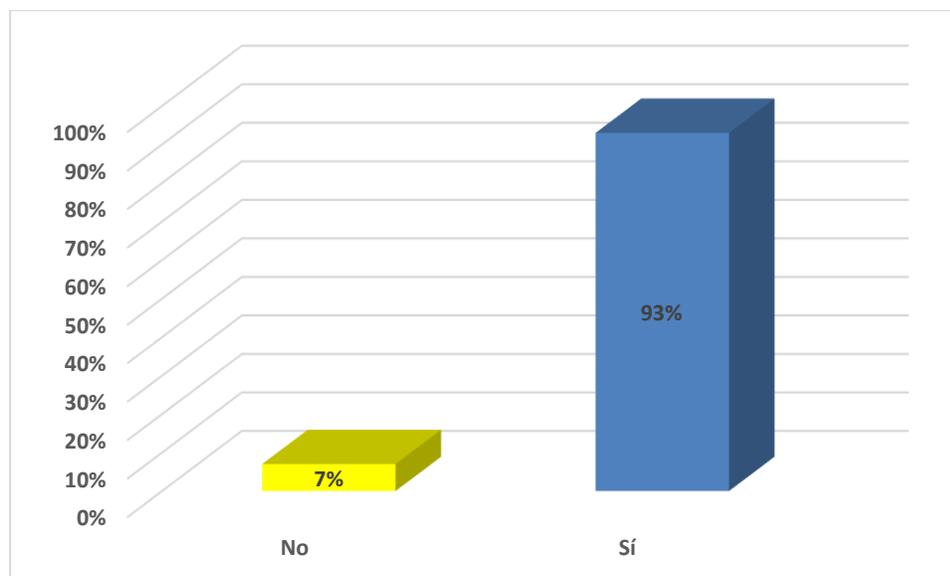
Figura 13*Comité de créditos*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 95% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con comité de créditos, mientras que el 5% no cuentan con comité de créditos.

Tabla 17*Otros documentos sustentatorios del negocio*

Ítem	N°	%
No	14	7%
Sí	186	93%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 14*Otros documentos sustentatorios del negocio*

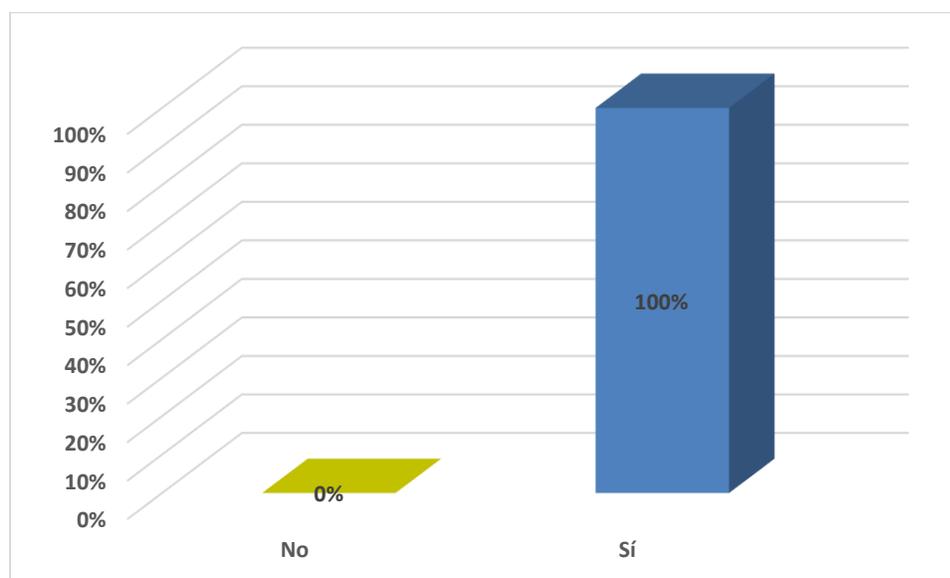
Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 93% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con otros documentos sustentatorios del negocio, mientras que el 7% no cuentan con otros documentos sustentatorios del negocio.

Garantías

Tabla 18*Centrales de Riesgo internas de fiadores (RCC)*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

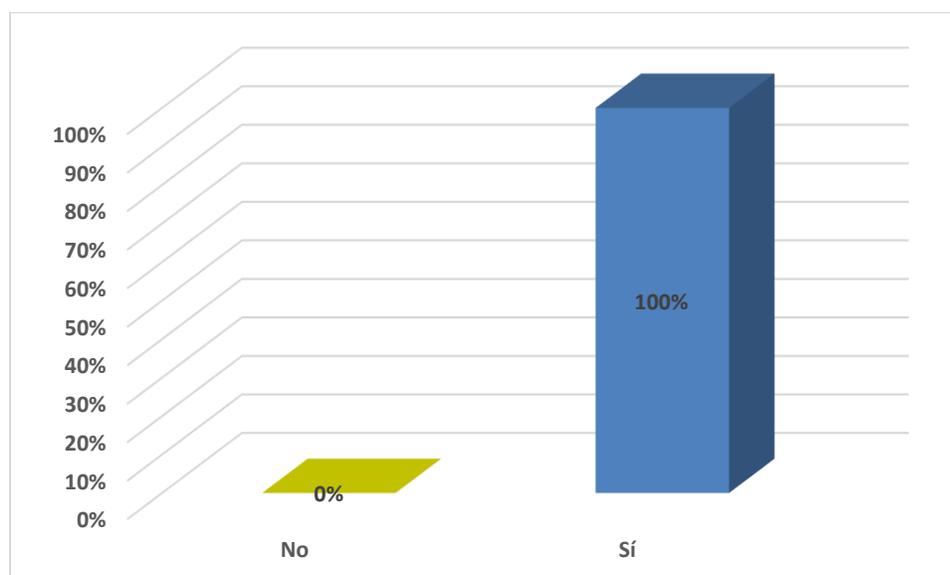
Figura 15*Centrales de Riesgo internas de fiadores (RCC)*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con centrales de riesgo internas de fiadores (RCC)

Tabla 19*Historial Crediticio de fiadores (SENTINEL)*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 16*Historial Crediticio de fiadores (SENTINEL)*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con historial crediticio de fiadores (SENTINEL).

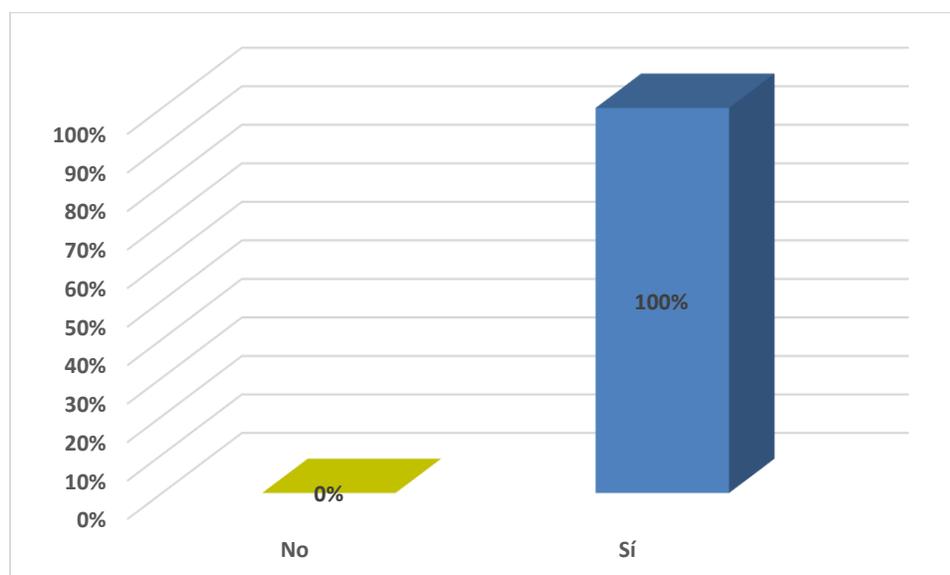
Tabla 20*Documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 17

Documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes



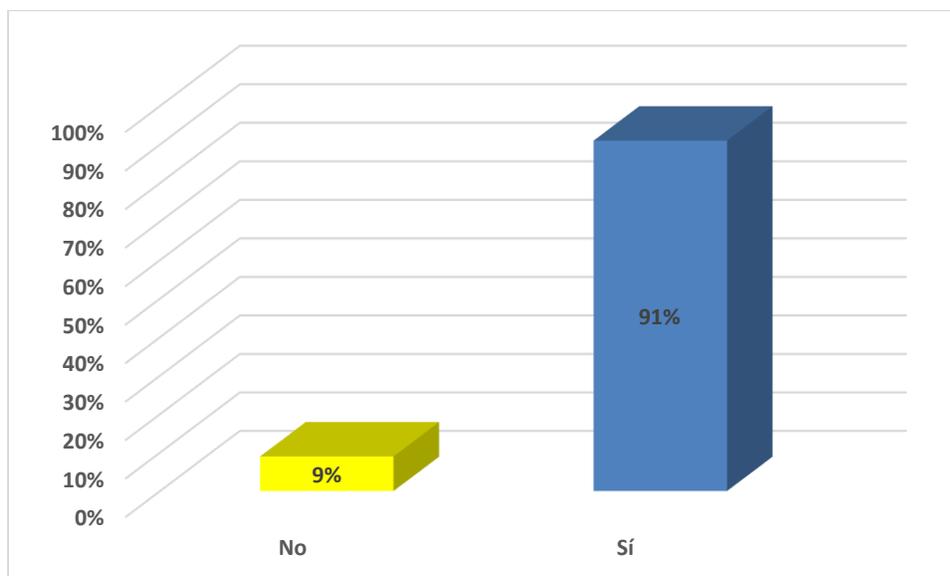
Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes.

Tabla 21

Búsqueda de bienes en SUNARP

Ítem	N°	%
No	18	9%
Sí	182	91%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

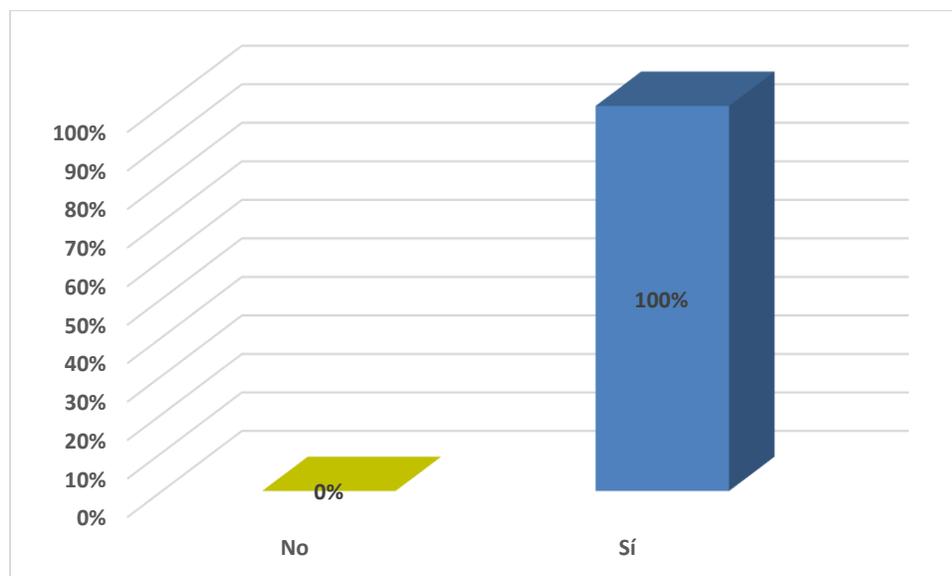
Figura 18*Búsqueda de bienes en SUNARP*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 91% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con búsqueda de bienes en SUNARP, mientras que el 9% no cuentan con búsqueda de bienes en SUNARP.

Tabla 22*Opinión legal y de riesgos*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 19*Opinión legal y de riesgos*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con opinión legal y de riesgos.

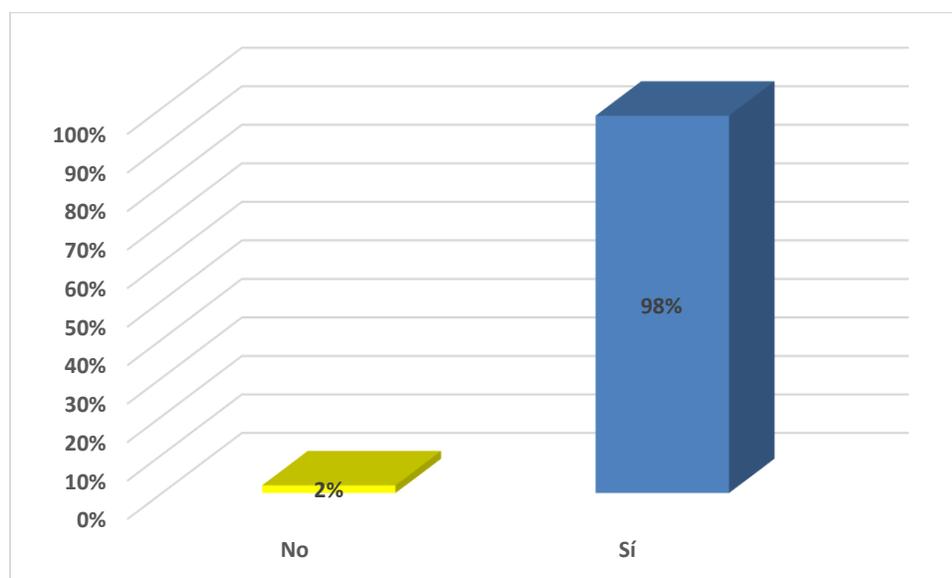
5.1.2. Evaluación Cualitativa

Ventas y gastos.

Tabla 23*Sustento de ingresos*

Ítem	N°	%
No	4	2%
Sí	196	98%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

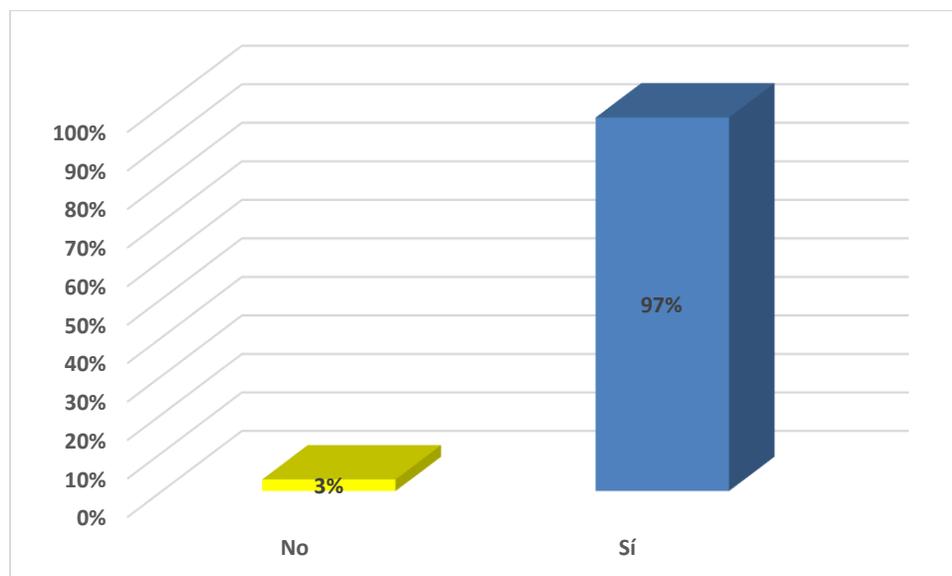
Figura 20*Sustento de ingresos*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 98% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con sustento de ingresos, mientras que el 2% no cuentan con sustento de ingresos.

Tabla 24*Sustento de egresos*

Ítem	N°	%
No	6	3%
Sí	194	97%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

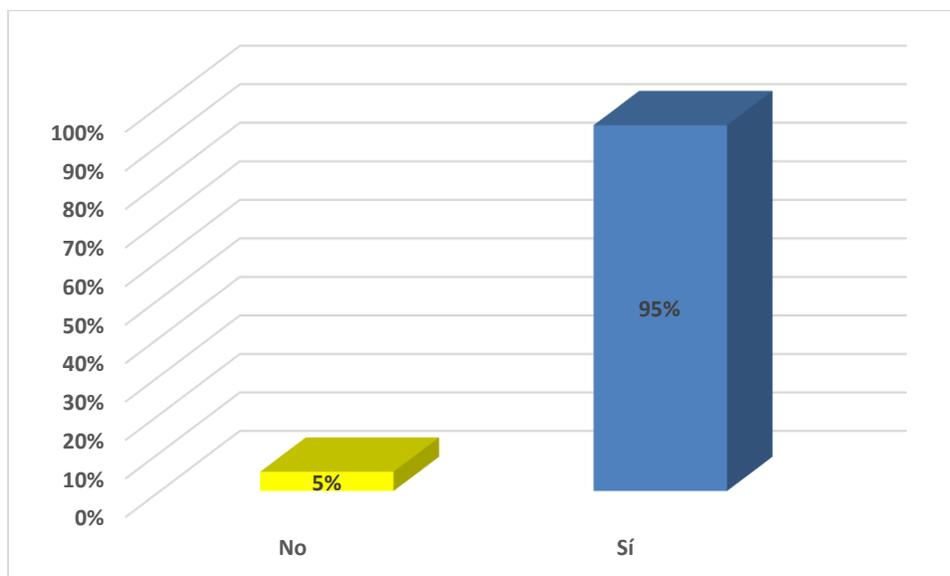
Figura 21*Sustento de egresos*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 97% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con sustento de egresos, mientras que el 3% no cuentan con sustento de egresos.

Tabla 25*Hoja de trabajo e inventario*

Ítem	N°	%
No	10	5%
Sí	190	95%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

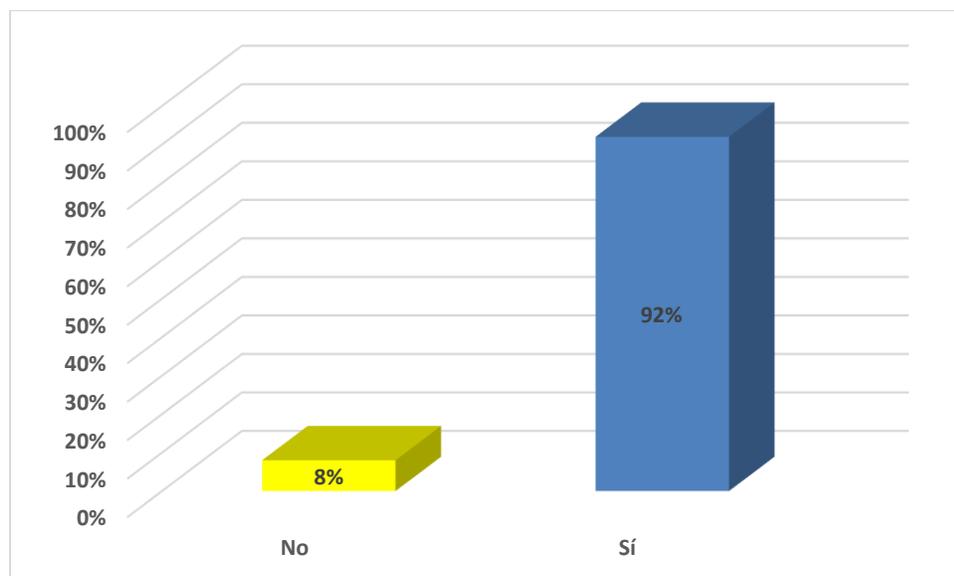
Figura 22*Hoja de trabajo e inventario*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 95% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con hoja de trabajo e inventario, mientras que el 5% no cuentan con hoja de trabajo e inventario.

Tabla 26*Pago de impuesto a la renta*

Ítem	N°	%
No	16	8%
Sí	184	92%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

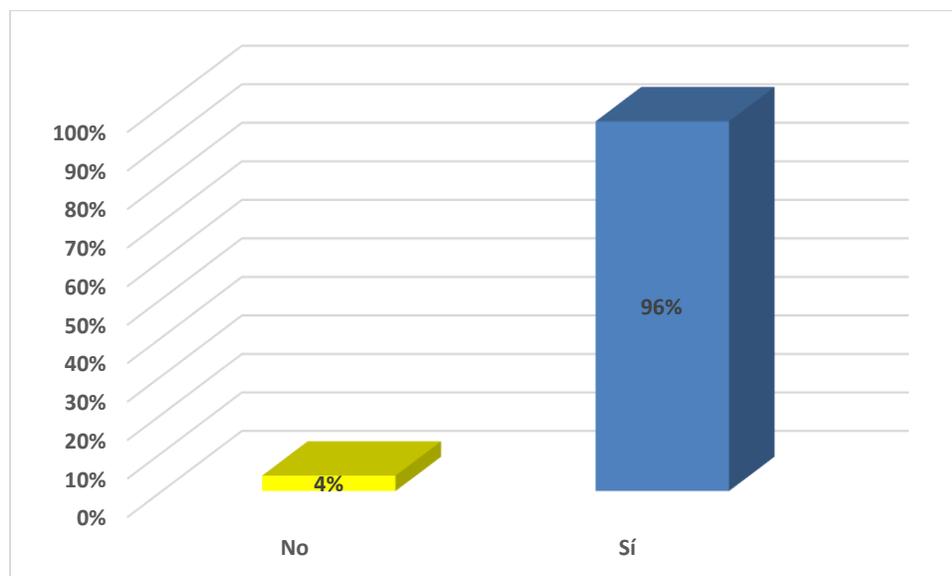
Figura 23*Pago de impuesto a la renta*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 92% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con pago de impuesto a la renta, mientras que el 8% no cuentan con pago de impuesto a la renta.

Tabla 27*Documentación del negocio*

Ítem	N°	%
No	8	4%
Sí	192	96%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 24*Documentación del negocio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 96% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con documentación del negocio, mientras que el 4% no cuentan con documentación del negocio.

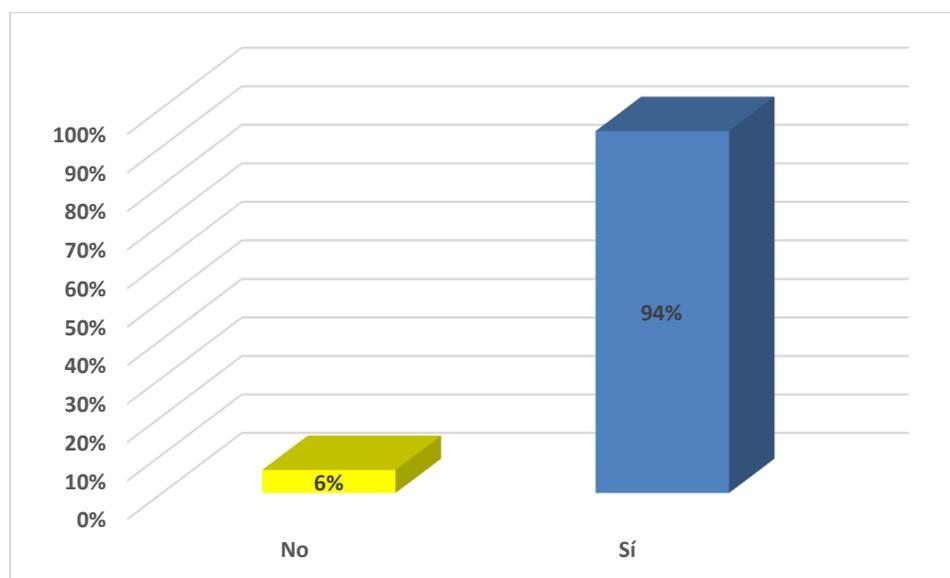
Nivel de endeudamiento y patrimonial.**Tabla 28***Cronograma o baucher de pago de otras entidades*

Ítem	N°	%
No	12	6%
Sí	188	94%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 25

Cronograma o baucher de pago de otras entidades



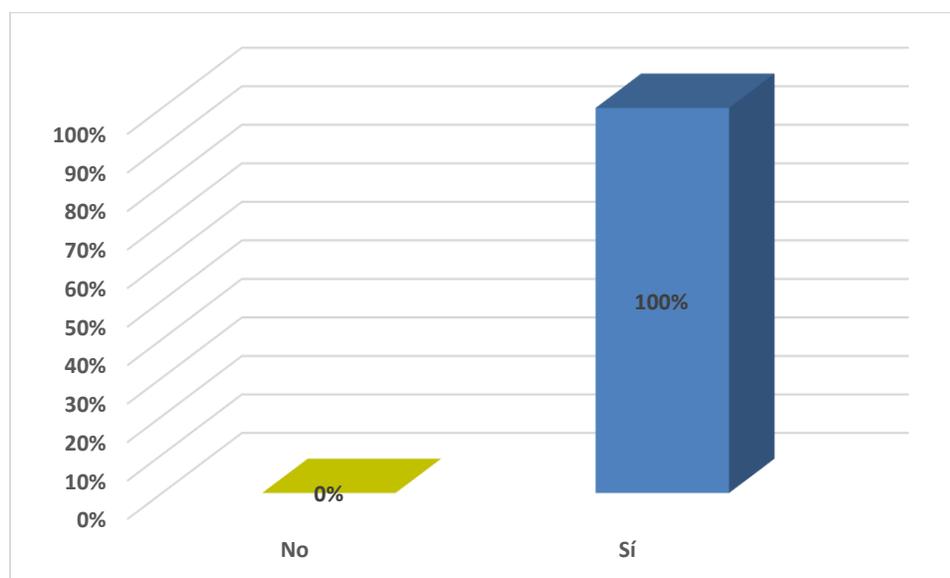
Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 94% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con cronograma o baucher de pago de otras entidades, mientras que el 6% no cuentan con cronograma o baucher de pago de otras entidades.

Tabla 29

Hoja resumen del contrato del crédito

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

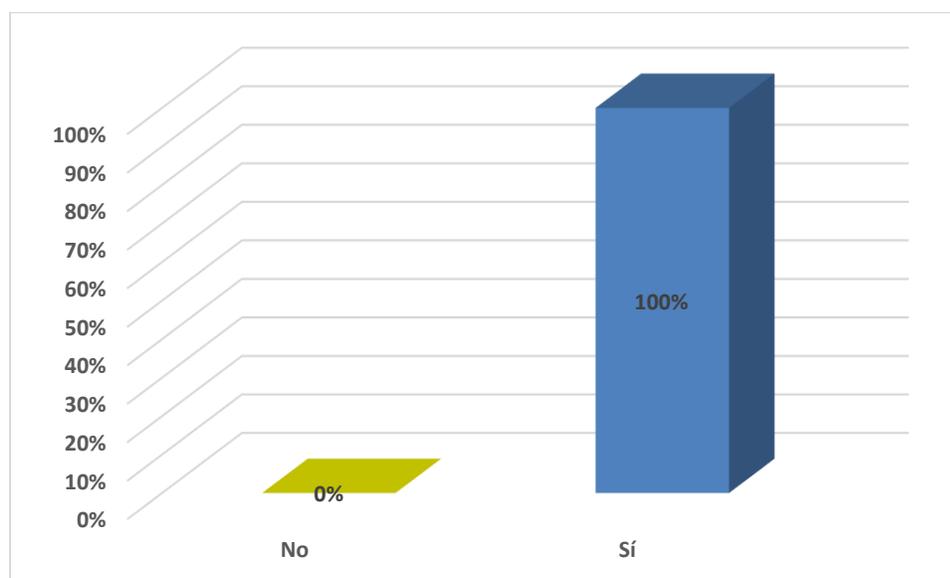
Figura 26*Hoja resumen del contrato del crédito*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con hoja resumen del contrato del crédito.

Tabla 30*Cronograma de pagos*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

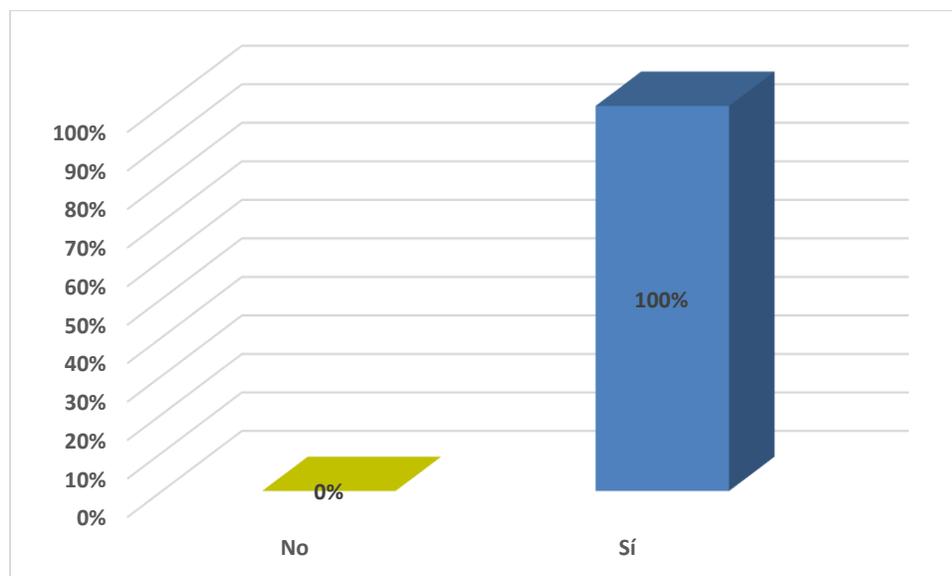
Figura 27*Cronograma de pagos*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan cronograma de pagos.

Tabla 31*Comprobante de desembolso*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

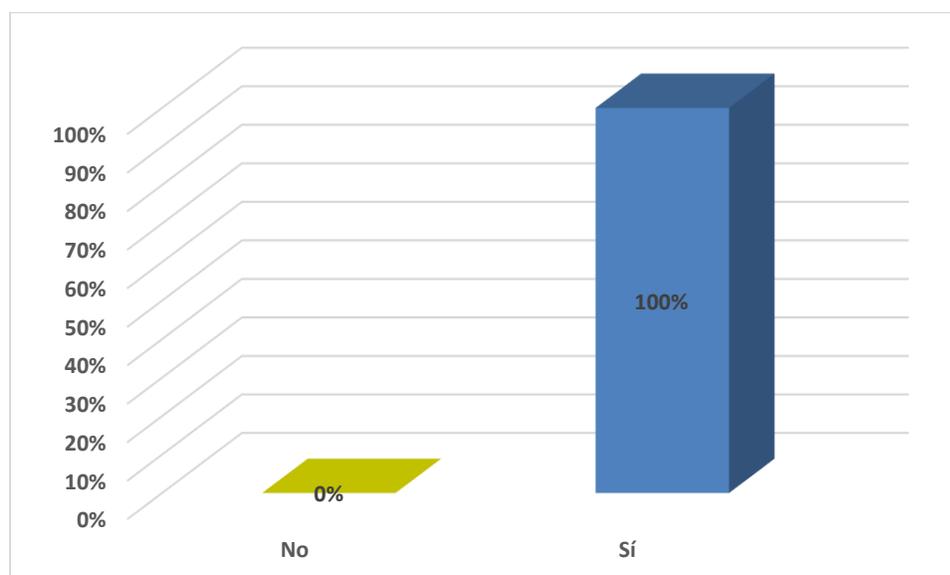
Figura 28*Comprobante de desembolso*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con comprobante de desembolso.

Tabla 32*Ratio de patrimonio*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 29*Ratio de patrimonio*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con ratio de patrimonio.

Capacidad de pago.

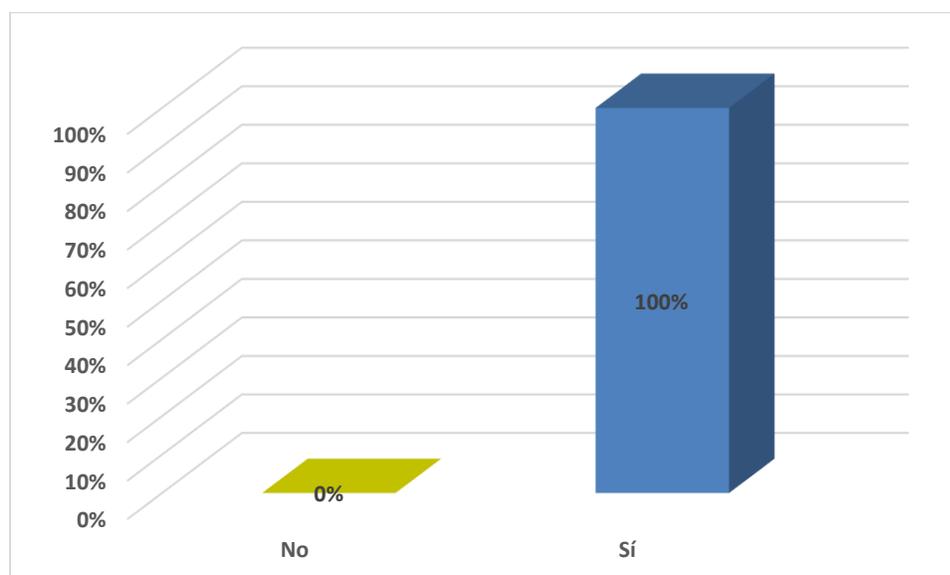
Tabla 33*Hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 30

Hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC



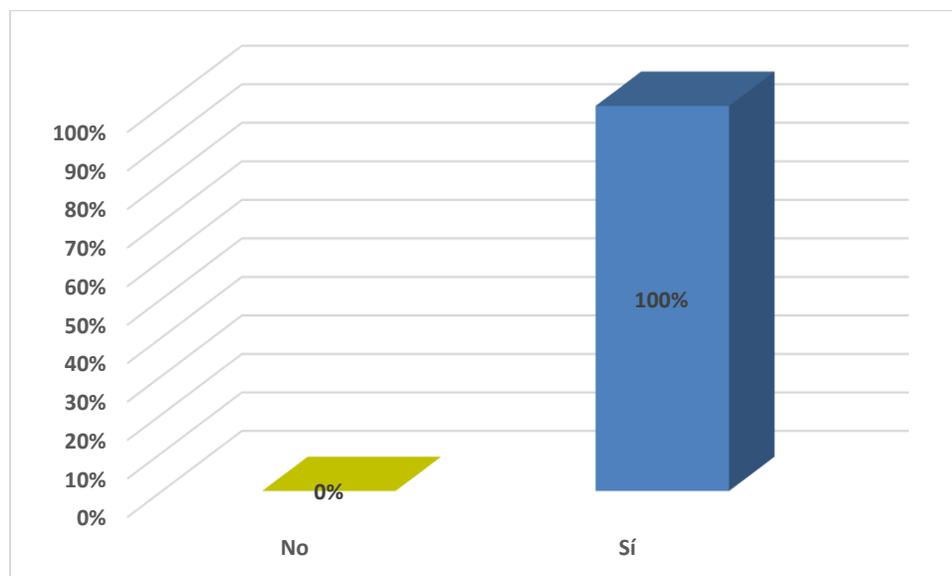
Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC.

Tabla 34

Evaluación económico-financiero

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 31*Evaluación económico-financiero*

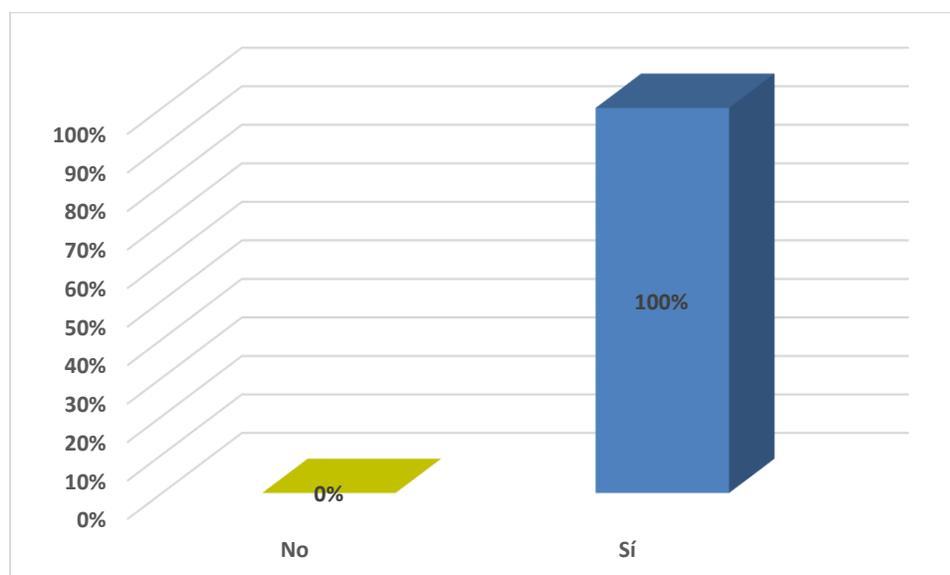
Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con evaluación económico-financiero.

Sostenibilidad financiera

Tabla 35*Flujo de Caja*

Ítem	N°	%
No	0	0%
Sí	200	100%
Total	200	100%

Nota. Resultados obtenidos al aplicar el check list a la muestra de 200 expedientes

Figura 32*Flujo de Caja*

Al revisar 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se observó que el 100% de los expedientes de créditos otorgados cuentan con flujo de caja.

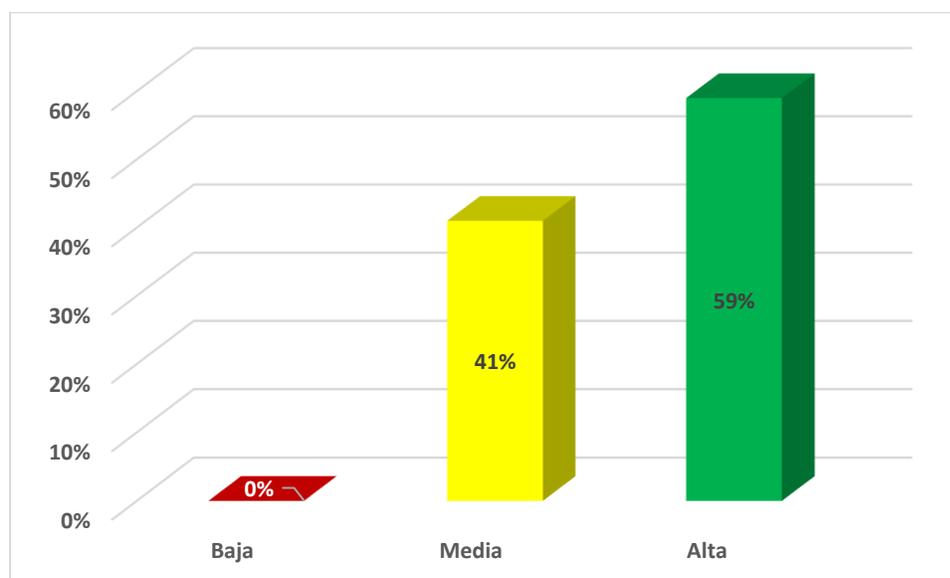
5.2. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

5.1.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Tabla 36*Evaluación Crediticia*

Evaluación Crediticia	Frecuencia	%
Baja	0	0%
Media	82	41%
Alta	118	59%
TOTAL	200	100%

Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Figura 33*Evaluación Crediticia*

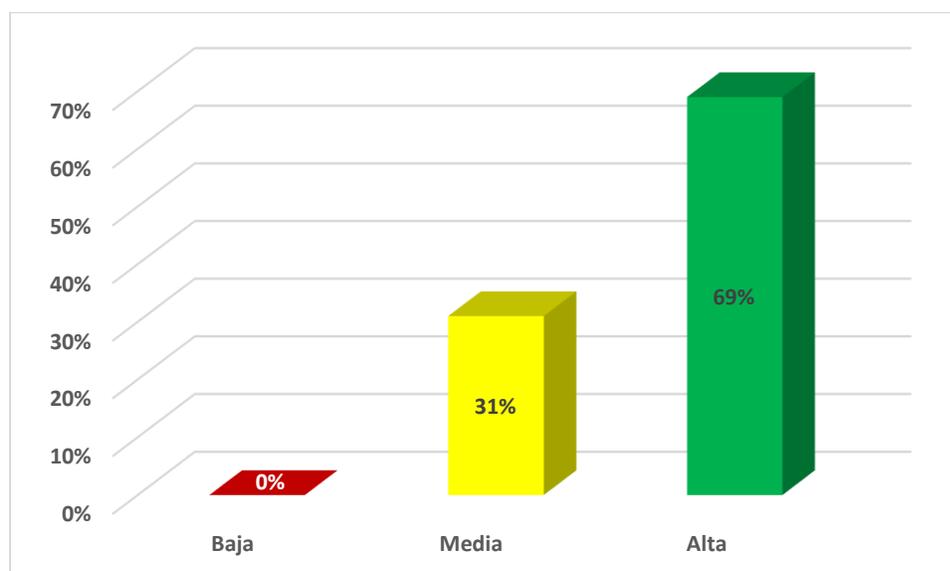
Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Al realizar la revisión de los 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se determinó que la evaluación crediticia es “alta” en un 59% y es “media” en un 41% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa.

Tabla 37*Evaluación Cualitativa*

Evaluación Cualitativa	Frecuencia	%
Baja	0	0%
Media	62	31%
Alta	138	69%
TOTAL	200	100%

Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Figura 34*Evaluación Cualitativa*

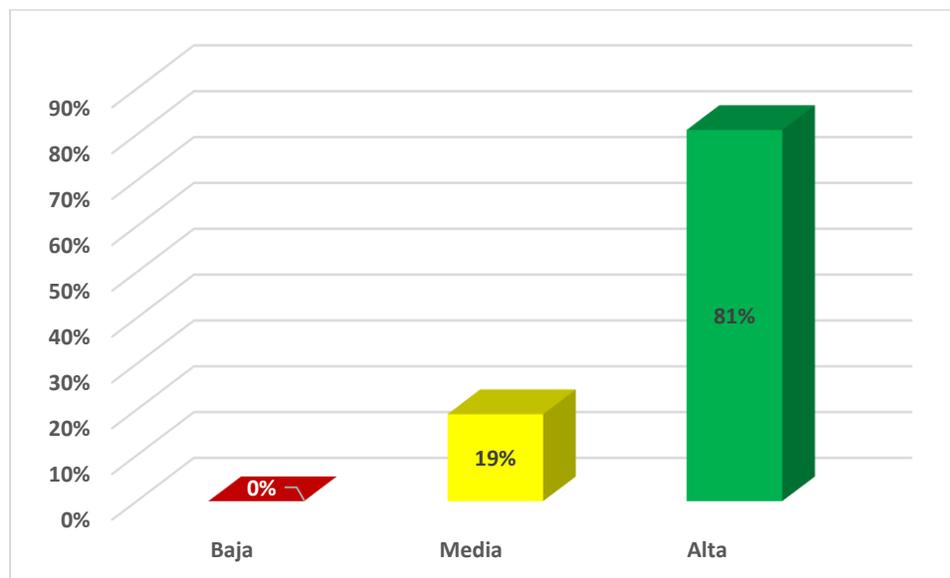
Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Al realizar la revisión de los 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se determinó que la evaluación cualitativa es “alta” en un 69% y es “media” en un 31% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar la voluntad de pago, la visita in situ, el análisis del entorno y perfil del cliente, y las garantías.

Tabla 38*Evaluación Cuantitativa*

Evaluación Cuantitativa	Frecuencia	%
Baja	0	0%
Media	38	19%
Alta	162	81%
TOTAL	200	100%

Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Figura 35*Evaluación Cuantitativa*

Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de valoración planteada.

Al realizar la revisión de los 200 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023, se determinó que la evaluación cuantitativa es “alta” en un 81%, es “media” en un 19% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar las ventas y gastos, el nivel de endeudamiento y patrimonial, la capacidad de pago y la sostenibilidad financiera.

5.1.2. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se determinó que la evaluación crediticia es “alta” en un 59%, es “media” en un 41% y es “baja” en un 0%, esto ha sido demostrado tras analizar la evaluación cualitativa cuyos resultados fueron: “alta” en un 69%, media en un 31% y “baja” en un 0%; además de analizar la evaluación cuantitativa cuyos resultados fueron: “alta” en un 81%, “media” en un 19% y es “baja” en un 0%. Además, en cuanto a la evaluación cualitativa se obtuvo que el 4% de expedientes no contaron con referencias crediticias de titular y cónyuge, 2% de expedientes no contaron con ficha de

verificación del negocio, 5% de expedientes no contaron con el formato de verificación del plan de inversiones, 1% de expedientes no contaron con la verificación del domicilio, 4% de expedientes no contaron con referencias personales y de negocio, 5% de expedientes no contaron con comité de créditos, 9% de expedientes no contaron con búsqueda de bienes en SUNARP y 7% expedientes no contaron con otros documentos sustentatorios del negocio. Finalmente, en cuanto a la evaluación cuantitativa se obtuvo que, 2% de expedientes no contaron con sustento de ingresos, 3% de expedientes no contaron con sustento de egresos, 5% de expedientes no contaron con hoja de trabajo e inventario, 8% de expedientes no contaron con pago de impuesto a la renta, 4% de expedientes no contaron con documentación del negocio y 6% de expedientes no contaron con cronograma o baucher de pago de otras entidades financieras.

Los resultados se asemejan con la investigación de Congacha y Quiñonez (2023), titulado *Estudio del Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda., Agencia Santo Domingo, en el Período 2020 – 2021*, en la que algunos socios no cumplieron con los plazos establecidos para el pago de los créditos debido a los problemas de liquidez y esto trajo consigo impago de la deuda y la morosidad.

De igual manera coincide con los resultados de Rodríguez (2022), en su investigación titulada *Análisis de la Situación Crediticia del Banco del Austro Sucursal Riobamba en el Periodo 2017 – 2020*, en el sentido que el análisis de concesión y otorgamiento, así como el seguimiento de los créditos autorizados no han sido adecuadamente realizados y es parte del problema de una creciente cartera morosa en la institución.

Así mismo, coincide con los resultados de Arciniegas y Pantoja (2020), en su investigación titulada *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)*. en el sentido que se tiene un nivel de confianza promedio del 88.5%, y

que, a pesar de encontrarse en un rango alto, es preocupante en las instituciones financieras tener un nivel de riesgo del 11.5%, puesto que esto indica ciertas falencias que aún no se logran superar en los procesos crediticios aplicados.

Igualmente, coincide con los resultados de Pariona y Salvador (2022), en su investigación titulada *Evaluación Financiera y Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2018*, en el sentido que el 52.94% el cual indicaron que a veces la evaluación financiera se desarrolla adecuadamente en la CAC San Cristóbal de Huamanga, cuyo resultado indica que la evaluación financiera es levemente favorable.

De igual modo, coinciden con los resultados de Hidalgo (2018), en su investigación titulada *Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016*, en el sentido que, se ha determinado que el nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña SA, es de 89%, es decir, no se ejecuta en su totalidad, tal es el caso del análisis de la documentación solicitada donde el asesor de negocios no completó los requisitos para el expediente de crédito.

También coincide con el trabajo de investigación de Huaquisaca (2018), en su investigación titulada *La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015*, en el sentido que, en cuanto a la evaluación cuantitativa, análisis y detalle del destino de crédito, análisis de los indicadores capacidad de pago, se hace de manera regular a escasa; también la sobre estimación del estado de ganancias y pérdidas, balance general, no se basa en

documentación fuente, en su gran mayoría créditos agropecuarios, carecen de documentación fuente, como es: cuaderno de apuntes, guías, boletas, etc.

De igual forma, coincide con el trabajo de investigación de Banda y Quinteros (2023) en su investigación titulada *Relación entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa Todos los Santos Chota, 2020*, en el sentido que, la mayoría de los expedientes de crédito cuentan con todos los requisitos establecidos en el reglamento de créditos y cobranzas de la cooperativa, además, se verificó si el expediente del crédito cuenta con un flujo de caja, análisis de ratios, vertical y horizontal y ninguno de los expedientes cuenta con el respaldo de dichos análisis denotando que los requisitos si son cumplidos a gran parte, pero por otro lado no cuentan con análisis adicionales que soporten dicha evaluación.

Asimismo, coincide con el trabajo de investigación de Rafael (2022) titulado *Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota, 2019*, en el sentido que, no se emplean de manera adecuada algunas políticas de crédito ya que de acuerdo al 85.4%, se evidenció en que no realizan una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagas de los clientes en otras entidades financieras; de manera que, la entidad no estaría definiendo el destino de los recursos financieros a los agentes económicos.

Finalmente coincide con los resultados del trabajo de investigación de Ramírez y Toro (2020) titulado *Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca*, en el sentido que, la colocación de créditos realizada por los analistas del sector microfinanzas del banco Pichincha, Cajamarca se calificó entre regular e inadecuada. Entre las dimensiones con los resultados más negativos se tuvo la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso.

CONCLUSIONES

1. El nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023 es “alta” en un 59%, es “media” en un 41% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar las dimensiones que son: evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa. A pesar de que la evaluación crediticia es considerada como “alta”, hay factores tanto cualitativos como cuantitativos en los que se puede mejorar, ya que los analistas de créditos están pasando por alto algunos indicadores importantes al momento de otorgar un crédito y esto puede traer consigo el impago de la deuda y la morosidad.
2. El nivel de cumplimiento de la evaluación cualitativa con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023 es “alta” en un 69% y es “media” en un 31% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar la voluntad de pago, la visita in situ, el análisis del entorno y perfil del cliente, y las garantías. A pesar de que la evaluación cualitativa es considerada como “alta”, hay indicadores que los analistas de crédito no están solicitando o verificando a cabalidad al momento de otorgar un crédito y estos son los siguientes: 4% de expedientes no contaron con referencias crediticias de titular y cónyuge, 2% de expedientes no contaron con ficha de verificación del negocio, 5% de expedientes no contaron con el formato de verificación del plan de inversiones, 1% de expedientes no contaron con la verificación del domicilio, 4% de expedientes no contaron con referencias personales y de negocio, 5% de expedientes no contaron con comité de créditos, 9% de expedientes no contaron con búsqueda de bienes en SUNARP y 7% de expedientes no contaron con otros documentos sustentatorios del negocio.

3. El nivel de cumplimiento de la evaluación cuantitativa con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023 es “alta” en un 81%, es “media” en un 19% y es “baja” en un 0%; esto tras analizar las ventas y gastos, el nivel de endeudamiento y patrimonial, la capacidad de pago y la sostenibilidad financiera. A pesar de que la evaluación cuantitativa es considerada como “alta”, hay indicadores que los analistas de crédito no están solicitando o verificando a cabalidad al momento de otorgar un crédito y estos son los siguientes: 2% de expedientes no contaron con sustento de ingresos, 3% de expedientes no contaron con sustento de egresos, 5% de expedientes no contaron con hoja de trabajo e inventario, 8% de expedientes no contaron con pago de impuesto a la renta, 4% de expedientes no contaron con documentación del negocio y 6% expedientes no contaron con cronograma o baucher de pago de otras entidades financieras.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, revisar y fortalecer los procesos de evaluación crediticia, prestando mayor atención a los indicadores que han sido subestimados tanto en el análisis cualitativo como cuantitativo, ya que esto servirá para reducir los riesgos de impago y morosidad. Asimismo, es crucial capacitar a los analistas de créditos en la interpretación de indicadores clave para optimizar la toma de decisiones y garantizar una cartera de crédito más sólida y sostenible.
2. Se recomienda a los directivos de la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, reforzar la rigurosidad en la solicitud y verificación de documentos clave durante la evaluación cualitativa, además de implementar controles estrictos para asegurar que cada expediente cuente con referencias crediticias, verificación del negocio y domicilio, así como documentos sustentatorios y la búsqueda de bienes en SUNARP. Además, es crucial que todos los créditos pasen por el comité de créditos, ya que esto servirá para fortalecer el proceso de evaluación y reducirá riesgos de impago y morosidad, garantizando un mayor control y transparencia en la aprobación de créditos.
3. Se recomienda a los directivos de la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, fortalecer el proceso de evaluación cuantitativa asegurando que todos los documentos financieros clave sean presentados y verificados rigurosamente, además de implementar controles adicionales para garantizar que los expedientes cuenten con sustento de ingresos y egresos, inventarios, declaraciones de impuestos, cronogramas de pago de otras entidades y demás documentación necesaria, ya que esto servirá para mejorar la precisión en la evaluación crediticia, reducirán el riesgo de impago y asegurarán una mejor calidad en la toma de decisiones financieras.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. P., Garro Aburto, L. L., y Alcalde Martínez, E. (2020). *Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación*. Revista Espacios, 41(32), 264-278. doi:<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Añez, M. (24 de junio de 2001). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- Arce, E., y Mejía Puente, M. (2011). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora. *Datos Industriales*, 14(2), 59-66. doi:<https://www.redalyc.org/comocitar.oi?id=81622585008>
- Arciniegas, O., y Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(27), 30-39. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Banda Medina, G., y Quinteros Menor, A. M. (2023). *Relación entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa Todos los Santos Chota, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10981>
- Checkley, K. (2007). *Manual para el análisis del riesgo de crédito*. Ediciones Gestión 2000.
- Congacha, B. J., y Quiñonez Patiño, S. E. (2023). *Estudio del Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" Ltda., Agencia Santo Domingo, en el Período 2020 - 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14105>
- Gitman, L., y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera (12va edición)*. Pearson Educación.
- Hidalgo Calderón, R. R. (2018). *Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14022>

Huaquisaca, G. E. (2018). *La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.
<https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11757>

Lozano, I. (2011). *Guía de evaluación de créditos pequeña empresa*. El Analista.

Marrero, D. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*, 17(29), 49-65.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/257/25732868004.pdf>

Pariona, D. D., y Salvador Zapata, Y. (2022). *Evaluación Financiera y Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Los Andes.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4589>

Pérez, N. P., y Pérez Vallenias, M. (2019). *Evaluación Crediticia y Morosidad en Clientes de Mibanco, Oficina Principal Cusco 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina del Cusco.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3319>

Rafael, D. M. (2022). *Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/330>

Ramírez, J. E., y Toro, C. E. (2020). *Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54074>

- Rodríguez, D. I. (2022). *Análisis de la Situación Crediticia del Banco del Austro Sucursal Riobamba en el Periodo 2017 - 2020* [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16811>
- Rose, P., y Hudgins, S. (2012). *Bank Management y Financial Services*. McGraw-Hill Education. doi:https://digitalcommons.odu.edu/finance_books/2/
- Tinbergen, J. (1965). *Hacia una economía mundial*. Boletín de Estudios Económicos.

APÉNDICES

Apéndice A

Check list sobre la evaluación crediticia

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CHECK LIST APLICADO A LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITOS OTORGADOS A PEQUEÑAS EMPRESAS POR LA CAJA CUSCO - AGENCIA CAJAMARCA EN EL AÑO 2023

INSTRUCCIONES:

Revisar detenidamente cada expediente marque con un aspa (X), según la documentación que encuentre en los expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca en el año 2023.

No cumple	Sí Cumple
0	1

	NO CUMPLE	SÍ CUMPLE
DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN CUALITATIVA		
Voluntad de Pago		
Centrales de Riesgo internas (RCC)		
Referencias Crediticias de titular y cónyuge		
Historial Crediticio de titular (SENTINEL)		
Visita In Situ		
Ficha de verificación del negocio		
Formato de verificación del plan de inversiones		
Verificación del negocio		
Verificación del domicilio		
Análisis del Entorno y Perfil del Cliente		
Referencias personales y de negocio		

	NO CUMPLE	SÍ CUMPLE
DNI vigente de titulares		
Solicitudes anteriores		
Documentación domiciliaria		
Informe comercial		
Comité de créditos		
Otros documentos sustentatorios del negocio		
Garantías		
Centrales de Riesgo internas de fiadores (RCC)		
Historial Crediticio de fiadores (SENTINEL)		
Documentos de propiedad de bienes de titulares y/o garantes		
Búsqueda de bienes en SUNARP		
Opinión legal y de riesgos		
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN CUANTITATIVA		
Ventas y Gastos		
Sustento de ingresos		
Sustento de egresos		
Hoja de trabajo e inventario		
Pago de impuesto a la renta		
Documentación del negocio		
Nivel de Endeudamiento y Patrimonial		
Cronograma o baucher de pago de otras entidades		
Hoja resumen del contrato del crédito		
Cronograma de pagos		
Comprobante de desembolso		
Ratio de patrimonio		
Capacidad de Pago		
Hoja de resumen económico-financiero impreso en SICMACC		
Evaluación económico-financiero		
Sostenibilidad Financiera		
Flujo de Caja		

Apéndice B: Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de datos**Tabla***Fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
KR20	N° de elementos
0.861	32

Ya que la variable es de escala nominal dicotómica, se utilizó el estadístico KR20 para conocer la fiabilidad del instrumento, cuyo valor es de 0.861 lo que quiere decir que se encuentra apto para su aplicación.

Apéndice C: Validación por expertos del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Alex Miguel Hernández Torres
Grado Académico profesional	Doctor
Profesión o especialidad	Lic. en Administración
Cargo actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Check List
Autor del instrumento	Marco Antonio Palomino Chávez
Lugar y fecha	Cajamarca, 26 de agosto del 2024
Título: Evaluación crediticia con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco - Agencia Cajamarca, 2023.	

FICHA DE EVALUACIÓN

Nº	Indicadores	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la investigación	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación		X			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar	X				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores e indicadores del problema	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
SUB TOTALES			30	16			

Coefficiente de valoración porcentual $c =$	Valoración global
0.92	Muy Bueno

Observaciones:

.....

.....

.....

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma 

DNI: 26697122

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Waldemar Ernesto Córdoba Galvez
Grado Académico profesional	MSc.
Profesión o especialidad	Economista
Cargo actual	Docente Universitario.
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	Check List
Autor del instrumento	Marco Antonio Palomino Chávez
Lugar y fecha	Cajamarca, 26 de agosto del 2024
Título: Evaluación crediticia con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco-Agencia Cajamarca, 2023.	

FICHA DE EVALUACIÓN

Nº	Indicadores	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la investigación		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación		X			
5	Objetividad	Las preguntas se han expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores e indicadores del problema		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
SUB TOTALES				40			

Coefficiente de valoración porcentual	Valoración global
C=	
0.80	Bueno

Observaciones:

.....

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma 

DNI: 27745186