

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DE CMAC-HUANCAYO S.A AGENCIA DESAGUADERO-2022”

PRESENTADA POR:

JOSE LUIS QUISPE CALISAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO - PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



7.05%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 28 NOV 2023, 2:20 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.42%

● CHANGED TEXT
6.62%

Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

● LIKELY AI
0%

● HIGHLY LIKELY AI
0%

Report #18914863

JOSELUIS QUISPE CALISAYA “ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CMAC-HUANCAYO S.A AGENCIA DESAGUADERO-2022” RESUMEN El título de este estudio es: “análisis de la administración en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a agencia Desaguadero-2022”, tiene como propósito determinar la influencia del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos, donde se efectuó una indagación cualitativa de tipo descriptivo y correlacional, donde se describe orientaciones y acontecimientos relacionados con la administración, se apoya en la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, con soporte en los objetivos planteados, se determina lo siguiente: el proceso administrativo interviene de manera significativa en el otorgamiento de créditos, se logra mediante la preparación y análisis de información dirigiendo a los colaboradores para obtener logros, metas, apoyándose del sistema tecnológico para la búsqueda, organización y logro de ambiciones, asimismo la adopción de medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, la planeación en el otorgamiento de créditos incide directamente en el desenvolvimiento de la entidad, de acuerdo al 76 % de los encuestados todos ellos colaboradores de la entidad manifiesta que siempre efectúan la planificación antes del otorgamiento de crédito, toman como base para el logro de metas propuestas las políticas de créditos, y la estructura organizacional predomina de relevante manera en la

Yudy Roxana ALANIA LAQUI

Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**“ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DE CMAC-HUANCAYO S.A AGENCIA DESAGUADERO 2022”**


**PRESENTADA POR:
JOSE LUIS QUISPE CALISAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:


M.Sc. JOSÉ ELADIO NÚÑEZ QUIROGA

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 01 de diciembre del 2023.

DEDICATORIA

A DIOS:

Hizo posible que lo consiguiera y, además de su infinita bondad y cariño, me dio salud para lograr mis objetivos deseados a lo largo de mi formación como profesional.

A MIS PADRES:

Agustin Quispe y Paulina Calisaya que me apoyaron en malos y buenos momentos, por guiarme a pesar de tantos obstáculos.

Ellos son los que con su amor siempre me alentaron a seguir mis metas y no desistir de ellas ante las dificultades, me apoyaron material y económicamente para que pudiera concentrarme en mis estudios y así lograr mi formación profesional.

A MIS HERMANAS

Soledad y Karol Por brindarme todo su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Me enseñaron a ser quien soy hoy, mis principios, valores, determinación y empeño. Todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Jose Luis Quispe Calisaya...

AGRADECIMIENTO

A la casa de estudios Universidad Privada San Carlos-Puno, Expreso mi agradecimiento y respeto a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, cuya gestión me ha brindado la oportunidad de poder instruirme personal y profesionalmente.

Agradecer a la terna de Jurados está conformada M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS, M.Sc. KORINA ASQUI GÓMEZ y Dr. HEBER NEHEMÍAS CHUI BETANCUR por su orientación y opiniones en el buen desarrollo de esta investigación.

A mi asesor de investigación: M.Sc. JOSÉ ELADIO NÚÑEZ QUIROGA, por compartir su sabiduría para hacer viable esta investigación, me guió a través del proceso de desarrollo y me aclaró cualquier duda, muchísimas gracias.

Jose Luis Quispe Calisaya...

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	9
INDICE DE ANEXOS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 ANTECEDENTES	18
1.2.1 A nivel local	18
1.2.2 A nivel nacional	20
1.2.3 A nivel internacional	22
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivo específico	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	24
2.1.1 La administración	24
2.1.2 El sistema financiero	28
2.1.3 El sistema financiero peruano	29

2.1.4 Organización del sistema financiero Peruano	30
2.1.5 Clases	33
2.1.6 Descripción de la entidad	38
2.2 MARCO CONCEPTUAL	40
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.3.1 Hipótesis general	44
2.3.2 Hipótesis específica	44
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 ZONA DE ESTUDIO	45
3.2 TAMAÑO DE MUESTRA	46
3.2.1 Población	46
3.2.2 Muestra	46
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	46
3.3.1 Tipo de investigación	46
3.3.2 Diseño de investigación	47
3.3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	48
3.4.1 Variable general	48
3.4.2 Variables específicas	48
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	48
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	49
4.2 CUESTIONARIO	49
4.3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
OBTENIDOS	50
4.3.1 Con Relación al objetivo específico 01	72

4.3.2 Con Relación al objetivo específico 02	80
4.3.3 Con relación al objetivo específico 03	84
4.3.4 Con relación al objetivo específico 04	89
4.4 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	95
4.4.1 Validación de la hipótesis general	95
4.4.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	96
4.4.3 Contrastación de Hipótesis específica 2	97
4.4.4 Contrastación de Hipótesis específica 3	98
4.4.5 Contrastación de Hipótesis específica 4	99
DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXO	110

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Se realiza investigaciones constantes de los solicitantes de crédito	50
Tabla 02: Existe evaluación de la información brindada por el solicitante del crédito	51
Tabla 03: Los colaboradores cuentan con capacitaciones en temas legales y la administración del otorgamiento de crédito	52
Tabla 04: Considera Ud. que el solicitante debe contar con buena calificación en el reporte de central de riesgos	53
Tabla 05: La evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento	54
Tabla 06: Toma referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito	55
Tabla 07: Ejecuta cruce de información acerca del solicitante respecto a activos, pasivos y patrimonio.	56
Tabla 08: Para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores consulta con miembros	57
Tabla 09: Considera Ud. El crédito solicitado así sea de monto menor debe contar con respaldo (garantías)	58
Tabla 10: Considera Ud. el otorgamiento de crédito debe ser en base al historial financiero del solicitante	59
Tabla 11: Considera Ud. que la entidad deba conocer el destino del crédito otorgado, porque esto ayuda en el seguimiento del crédito	60
Tabla 12: Cree Ud. que resulta necesario tomar en cuenta opciones para el otorgamiento del crédito todo ello para la buena salud financiera futura.	61
Tabla 13: Considera Ud. Que los créditos a largo plazo poseen más riesgo	62
Tabla 14: Considera Ud. Para poner límites al riesgo se debe considerar el número de créditos que el solicitante posee.	63
Tabla 15: Ud. considera que el crédito limitado es una referencia para determinar el límite de monto a otorgar	64

Tabla 16: Considera Ud. Que es primordial el contrato pactado entre la entidad y el cliente	65
Tabla 17: Considera Ud. que el pago responsable incide en los estados financieros de la entidad	66
Tabla 18: Considera Ud. Que los créditos otorgados deben contar con respaldo de garantías.	67
Tabla 19: Considera Ud. que el gerente de credito prepara y analiza información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad	68
Tabla 20: La entidad cuenta con un sistema tecnológico para la búsqueda,organización como también cobranza de créditos	69
Tabla 21: Considera óptimo la flexibilidad en los plazos de pago	70
Tabla 22: El área de operaciones emite información sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente	71
Tabla 23: Adopta medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento,recuperación	72
Tabla 24: Planifica Ud. otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad	73
Tabla 25: Considera Ud. que las políticas de credito inciden en el cumplimiento de logros de la entidad	75
Tabla 26: Posee con claridad las metas que se quieren cumplir como organización	76
Tabla 27: Proyecta visiones de la entidad	78
Tabla 28: Planea Ud.ambiciones como entidad	79
Tabla 29: Regula equipos de trabajo la cumplir metas institucionales	80
Tabla 30: Establece cargos de operación a colaboradores responsables	82
Tabla 31: Fija procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad	83
Tabla 32: Identifica esfuerzos y planes a efectuar	84
Tabla 33: Considera Ud. necesario dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas	85
Tabla 34: Promueve un ambiente laboral acogedor entre los colaboradores	86

Tabla 35: Considera Ud. Trascendental el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas	87
Tabla 36: Supervisa Ud. De manera eficiente lo que se llegó a cumplir las metas en el periodo dado	88
Tabla 37: Comunica a través de programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos	89
Tabla 38: Detecta y corrige fallas en el logro de metas planteadas	90
Tabla 39: Mide y evalúa la efectividad del plan ejecutado	91
Tabla 40: Una vez detectado las desviaciones señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas	92
Tabla 41: Considera Ud. implementar un plan para garantizar el buen desempeño	93
Tabla 42: Considera sustancial determinar los resultados	94
Tabla 43: Análisis de correlación de Pearson del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero.	95
Tabla 44: Análisis de correlación de Pearson de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo	96
Tabla 45: Análisis de correlación de Pearson de la estructura organizacional en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo	97
Tabla 46: Análisis de correlación de Pearson de la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo	98
Tabla 47: Análisis de correlación de Pearson del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo	99

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Georreferencia del poblado fronterizo Desaguadero.	45
Figura 02: Distribución porcentual del nivel de indagación hacia los solicitantes de crédito.	50
Figura 03: Distribución porcentual del nivel de indagación hacia los solicitantes de crédito.	51
Figura 04: Distribución porcentual de los colaboradores que son capacitados en temas legales y administrativos.	52
Figura 05: Distribución porcentual en el reporte de central de riesgos del solicitante de crédito.	53
Figura 06: Distribución porcentual sobre la evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento	54
Figura 07: Distribución porcentual sobre la toma de referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito.	55
Figura 08: Distribución porcentual sobre la ejecución de cruce de información acerca del solicitante respecto a activos, pasivos y patrimonio.	56
Figura 09: Distribución porcentual sobre consulta con miembros para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores	57
Figura 10: Distribución porcentual sobre respaldo de garantías	58
Figura 11: Distribución porcentual sobre historial del cliente en el sistema financiero	59
Figura 12: Distribución porcentual sobre el destino del préstamo otorgado.	60
Figura 13: Distribución porcentual acerca de las opciones a tomar en cuenta al momento de la aprobación de un crédito.	61
Figura 14: Distribución porcentual acerca de los créditos otorgados a largo plazo	62
Figura 15: Distribución porcentual de límites de riesgo a considerar	63
Figura 16: Distribución porcentual sobre el crédito limitado	64
Figura 17: Distribución porcentual sobre la consideración del contrato pactado entre la	

entidad y el cliente	65
Figura 18: distribución porcentual sobre el pago responsable y sus incidencia en los estados financieros.	66
Figura 19: distribución porcentual sobre el respaldo de la garantías en los créditos otorgados	67
Figura 20: Distribución porcentual sobre la preparación y análisis de información del gerente de crédito dirigido a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad	68
Figura 21: Distribución porcentual sobre uso del sistema tecnológico para la búsqueda, organización como también cobranza de créditos	69
Figura 22: Distribución porcentual sobre la flexibilidad en los plazos de pago	70
Figura 23: Distribución porcentual sobre la emisión de información del área de operaciones sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente	71
Figura 24: Distribución porcentual sobre medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación	72
Figura 25: Distribución porcentual sobre planificación de otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad	74
Figura 26: Distribución porcentual sobre incidencia de las políticas de credito en el cumplimiento de logros de la entidad	75
Figura 27: Distribución porcentual sobre las metas que se quieren cumplir como organización	77
Figura 28: Distribución porcentual sobre proyección de visiones de la entidad.	78
Figura 29: Distribución porcentual sobre planeamiento de ambiciones	79
Figura 30: Distribución porcentual sobre regulación de equipos de trabajo para el cumplimiento de metas institucionales	81
Figura 31: Distribución porcentual sobre cargos de operación a colaboradores responsables	82
Figura 32: Distribución porcentual sobre procesos a cumplir para las ambiciones de la	

entidad	83
Figura 33: Distribución porcentual sobre esfuerzos y planes a efectuar	84
Figura 34: Distribución porcentual sobre dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas	85
Figura 35: Distribución porcentual sobre el ambiente laboral	86
Figura 36: Distribución porcentual sobre el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas	87
Figura 37: Distribución porcentual sobre supervisión de manera eficiente lo que se llegó a cumplir las metas en el periodo dado	88
Figura 38: Distribución porcentual sobre programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos	89
Figura 39: Distribución porcentual sobre corrección de fallas en el logro de metas planteadas	90
Figura 40: Distribución porcentual sobre la evaluación de la efectividad del plan ejecutado	91
Figura 41: Distribución porcentual sobre detección de las desviaciones señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas	92
Figura 42: Distribución porcentual sobre implementación de un plan para garantizar el buen desempeño	93
Figura 43: Distribución porcentual sobre determinación de los resultados	94

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	111
Anexo 02: Operacionalización de variables	113
Anexo 03: Solicitud de aplicación de recojo de información	114
Anexo 04: Cuestionario	115
Anexo 05: Base de datos	121
Anexo 06: Operacionalización de variables	124

RESUMEN

El título de este estudio es: “análisis de la administración en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero-2022”, tiene como propósito determinar la influencia del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos, donde se efectuó una indagación cualitativa de tipo descriptivo y correlacional, donde se describe orientaciones y acontecimientos relacionados con la administración, se apoya en la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, con soporte en los objetivos planteados, se determina lo siguiente: el proceso administrativo interviene de manera significativa en el otorgamiento de créditos, se logra mediante la preparación y análisis de información dirigiendo a los colaboradores para obtener logros, metas, apoyándose del sistema tecnológico para la búsqueda, organización y logro de ambiciones, asimismo la adopción de medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, la planeación en el otorgamiento de créditos incide directamente en el desenvolvimiento de la entidad, de acuerdo al 76 % de los encuestados todos ellos colaboradores de la entidad manifiesta que siempre efectúan la planificación antes del otorgamiento de crédito, toman como base para el logro de metas propuestas las políticas de créditos, y la estructura organizacional predomina de relevante manera en la administración, de acuerdo al 82 % de los encuestados siempre reglamentan equipos de trabajo la cumplir metas institucionales, el 88 % establecen cargos de operación a colaboradores responsables como también la fijación de procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad.

Palabras Clave: Administración, crédito, financiera, metas, políticas de crédito

ABSTRACT

The title of this study is: “analysis of the administration in the granting of credits of the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund S.A. agency Desaguadero-2022”, its purpose is to determine the influence of the administrative process in the granting of credits, where it was carried out A qualitative inquiry of a descriptive and correlational type, where orientations and events related to administration are described, is supported by the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, with support in the stated objectives, the following is determined: the administrative process intervenes in significantly in the granting of credits, it is achieved through the preparation and analysis of information, directing collaborators to obtain achievements, goals, relying on the technological system for the search, organization and achievement of ambitions, also the adoption of measures to monitor granting credits, planning in granting credits directly affects the development of the entity, according to 76% of the respondents, all of them collaborators of the entity, state that they always carry out planning before granting credit, taking as a basis for the achievement of proposed goals, credit policies, and the organizational structure predominates in a relevant way in the administration, according to 82% of respondents always regulate work teams to meet institutional goals, 88% establish operating positions for responsible collaborators such as also the establishment of processes to be fulfilled for the entity's ambitions.

Keywords: Administration, credit, financial, goals, credit policies

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, el sistema financiero agrupa a organismos públicos y privados para buscar, controlar y administrar recursos financieros, lo cual es tema de discusión entre los organismos económicos de nuestro país, el sistema financiero actúa como intermediario entre las personas que desean prestar su dinero excedente y las personas que necesitan dinero, estas entidades financieras están reguladas y controladas por superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual vela por la protección del patrimonio de los depositantes y la estabilidad. (IPE, 2013)

Un buen sistema fomenta la inversión en diversos sectores productivos, como la construcción, la industria, la tecnología, a la vez aporta en el progreso económico y social, ya que no solo brinda liquidez a quienes la necesitan, sino que también promueve el ahorro y oportunidades de inversión, esto genera más ingresos para los operadores de préstamos, fomenta la creación de empresas, algo fundamental en la economía de un país.

Es por ello que una de las preocupaciones de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero, es mejorar la calidad crediticia cumpliendo con todas las exigencias de los clientes, dado por el tipo de actividad que efectúa la entidad en mención está expuesto a ciertos riesgos, las cuales afectarían significativamente a la salud de la entidad. En este contexto, es necesario analizar la administración en el otorgamiento de créditos, en el cual se propone como objetivo general determinar la influencia del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos, a la vez se proyecta objetivos específicos; analizar la incidencia de la planeación en el otorgamiento de créditos, precisar la influencia de la estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos, detallar la intervención de la dirección en el otorgamiento de créditos y puntualizar la influencia del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A

En este contexto, se opta por un estudio para determinar de cómo se lleva a cabo la administración en el otorgamiento de créditos, conocer el proceso de evaluación, el cual se regula con el objeto de asegurar la correcta secuencia de operaciones para la obtención, evaluación y aprobación del crédito.

La estructura de este estudio consta de cuatro capítulos en la primera se trata del planteamiento del problema, antecedentes a nivel local, nacional y extranjero, objetivos de la investigación.

El capítulo dos proporciona el marco teórico, conceptual, proporciona contexto y apoyo para la investigación e indica la formulación de hipótesis de investigación.

El Capítulo tres define la metodología de investigación, la cual toma en cuenta la zona de estudio, el tamaño de la muestra, métodos y técnicas, identificación de variables y el método o diseño estadístico. El cuarto capítulo presenta la exposición, el análisis y discusión de los resultados y finalmente conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos relevantes del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

No cabe duda que el sistema financiero es el marco principal de la economía de una nación, ya que las instituciones financieras han creado una función importante en la economía de mercado y de un país, tomando el excedente de los inversionistas y transfiriendo a los acreedores públicos como privados. En este sentido, las compañías e individuos que no participan en el sistema financiero hoy en día están incrementando su participación en gran número (Altina, 2010).

En los últimos años, la obtención de financiación se ha vuelto elemental, existen muchos casos en los que las verificaciones de crédito se realizan solo sobre la base del documento nacional de identidad mas no en evidencias que respaldan la actividad que realiza el solicitante del crédito, las verificaciones y el control de crédito no se efectúan de la manera correcta se descartan patrones de otorgamiento, negligencia por parte de los colaboradores, todo ello repercute en los resultados esperados, este descuido conlleva riesgos que vendrán en el futuro y afectarán directamente a la entidad es por ello que es imprescindible tener control de la administración de estos créditos para que la entidad obtenga resultados provechosos a tiempo futuro.

Otro caso que se observa con frecuencia es que las entidades financieras suelen permutar asesores de negocios, asistentes de operaciones, administradores y demás colaboradores

que no cuentan con una buena formación ni conocimientos de colocación y administración de créditos, el desconocimiento de los principios de uso, los resultados se verán reflejados al final de un periodo.

Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero es una compañía que otorga créditos principalmente a micro y pequeños empresarios; y está cada vez más involucrado en el mercado financiero, pero por el giro de su actividad se ve expuesto a ciertas amenazas que pueden afectar la salud de la entidad tales como la inadecuada administración, mala aplicación de los principios de otorgamiento, mala evaluación de los préstamos sin medir riesgos; Riesgos que conducen a un aumento en las tasas de morosidad, resultados desfavorables principalmente por el incumplimiento de los clientes, generando costos financieros para recuperar carteras vencidas.

Cabe referir que de algún modo se descuida los procesos que conforman la administración financiera tales como la planificación, organización, ejecución y control, estos componentes son de gran soporte para la entidad ya que si se tiene una correcta aplicación la entidad carecerá de resultados adversos, por lo cual se debe proyectar una actividad compuesta por etapas que conforma un proceso único y estructurado aprovechando todos los recursos organizacionales y miembros de la organización con la intención de conseguir metas fijadas.

Con el entendimiento de estos factores que afectan negativamente a caja municipal de ahorro y crédito Huancayo se consideró apropiado desarrollar un trabajo de investigación acerca de la administración en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A Agencia Desaguadero correspondiente al periodo 2022.

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 A nivel local

Chipana (2018), en su tesis titulada: "evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo periodo 2015-2016", en su

investigación plantea como objetivo evaluar el comportamiento de la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos que otorga Financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, que está en función a los niveles de demanda alta y baja, durante los períodos 2015-2016. Empleando el método deductivo, analítico y descriptivo, manifiesta que: Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia.

Barrantes (2021), en su tesis titulada: otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia mibanco juliaca año 2020, plantea como objetivo determinar cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020, empleando el método de estudio descriptivo-correlacional puesto que se tiene en cuenta una determinada situación, desarrollado su trabajo en sus conclusiones manifiesta: el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca, puesto que las políticas del banco establecen condiciones para dar créditos a clientes, buscando mitigar riesgos futuros de incremento de mora, o sea hay un mínimo de requisitos y filtros que se deben seguir en el proceso de evaluación.

Soto (2021), plantea analizar las estrategias de gestión para la mejora en el otorgamiento de crédito de la cartera pyme de la entidad financiera - agencia chiclayo 2020, en el cual el tipo de investigación utilizado fue descriptivo propositivo, el que consiste en describir los datos como las características del estudio realizado, desarrollado el trabajo llega a la conclusión manifestando: manifiesta que el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad financiera, es regular, a pesar que cuenta con su normativa interna establecida para los créditos PYMES, pero hay ciertos aspectos que le puede ocasionar problemas económicos y fiscales a la entidad, porque otorga créditos a empresas (PYMES) informales, con el riesgo de que pueda tener sanciones por intensificar la informalidad.

Yupanqui (2022), planea determinar la incidencia de la gestión de créditos en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Agencia Puno 2017 -2019, empleando el tipo de estudio no experimental ya que no se persigue un fin de

aplicación directa, desarrollando dicha investigación manifiesta que la gestión de créditos no ha sido aplicada de manera consistente por los asesores de negocio en la captación de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Agencia Puno 2017-2019

1.2.2 A nivel nacional

Aurea (2021), en su tesis titulada: “políticas de créditos financieros y riesgos crediticios en las entidades financieras de huancayo – 2019 ”, plantea el objetivo de determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito en las entidades financieras de Huancayo, 2019, la investigación fue el método deductivo, este método permite que se parta de lo general para llegar a lo específico y generar conclusiones: Las políticas crediticias se refieren a las líneas técnicas con los que cuenta la entidad financiera, a fin de brindar una correcta evaluación y facilidades de pago al cliente. Esta política abarca el establecimiento de la selección crediticia, la normativa del crédito y los términos crediticios. Dicho de otra manera, la política de crédito de una organización brinda ciertas pautas para establecer si puede concederse el crédito a un cliente y el monto que va a recibir. La institución debe de ocuparse de los estándares crediticios establecidos, al igual del empleo correcto de los estándares cuando se toman decisiones crediticias, todo con la finalidad de mitigar el riesgo de crédito que podría causar severos daños y mala imagen institucional a la empresa.

Ore (2020), plantea analizar la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020, empleando el tipo de estudio descriptivo debido a que describimos el problema para luego diagnosticar y plantear una solución factible. Además, presenta como finalidad dar a conocer como es el objeto en estudio y su propio comportamiento para luego ser analizados y buscar una solución o propuesta, desarrollado dicho trabajo en sus conclusiones manifiesta que de acuerdo al análisis obtenido a través de las encuestas realizadas a los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Ponderosa Ltda, concluye que el 66.67% que representa un total de 12

colaboradores consideraron que la gestión de créditos es adecuada, mientras que el 33.3% que representa un total de 6 colaboradores, consideraron que la gestión de créditos no es oportuna, en consecuencia, gran parte de colaboradores que laboran en el área de créditos consideran que la gestión de créditos no es adecuada.

Condori y Quispe (2022), plantean explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, optaron por una investigación aplicada, porque se basó en objetivos sencillos e inmediatos. En otras palabras, se estudió la dirección de proceder, alterar, transformar u originar cambios en un cierto sector de los hechos. Del mismo modo los estudios a aplicar se llevaron a cabo fundamentalmente para mejorar y darle solución a los sucesos, desarrollado dicha investigación concluyen que existe una relación positiva considerable de $(Rho) = 0.748$, entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Cuyos resultados encontrados evidenciaron que, el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez eficiente el otorgamiento de créditos.

Gallegos (2020), se plantea determinar el efecto del otorgamiento de créditos de Mibanco Agencia El Dorado en el mejoramiento de la cadena de valor de los productores de cacao del distrito de Tabalosos, 2019, el estudio se encuadra bajo el enfoque y perspectiva metodológica de una investigación cuantitativa porque tuvo un conjunto y secuencia de procesos, de forma continua y con evidencias probatoria respecto a la constatación de la hipótesis, y tiene su base en la comprobación numérica y el correspondiente análisis estadístico que permite establecer y definir patrones de comportamiento y probar las teorías, llegando a la conclusión de que se observa que encontramos un efecto significativo en el otorgamiento de créditos de Mibanco Agencia El Dorado para el mejoramiento de la cadena de valor de los productores cacaoteros del distrito de Tabalosos, 2019; se encontró un T observado (5,472) mayor al T probabilístico (1,655); y se encuentra en la zona de

rechazo, luego se rechazó hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a) al tener un 95% de confiabilidad.

1.2.3 A nivel internacional

Andrade (2018), ante la necesidad de controlar los procesos relacionados con la gestión de crédito para el cumplimiento adecuado, porque con un cumplimiento adecuado, se puede asegurar que las instituciones asociadas cumplan con sus planes y objetivos de manera satisfactoria es por ello que planea evaluar las políticas y procedimientos utilizados para otorgar créditos, con el fin de identificar posibles controles inadecuados, en el cual se efectuó el enfoque crítico y propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo, llegando a la conclusión de: que existe desconocimiento sobre la aplicación de políticas y procedimientos que mantiene la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda, por los asesores de crédito y de la comisión de crédito.

Fiallos (2018), ante la necesidad de evaluar la incidencia de la Gestión de Colocación de Créditos en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato para el progreso eficiente de su actividad, empleando el método descriptivo, llega a la conclusión de que la Gestión en la Colocación de Créditos repercute en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda, del Cantón Ambato, que está demostrado con la comprobación de la hipótesis; estos debido principalmente a que la institución no cuenta con un manual de políticas, tanto de crédito como de cobranza, de igual manera no establece niveles de Rentabilidad para el análisis de su situación financiera. Así mismo; la entrega de créditos a sus socios sin poseer políticas de crédito y cobranzas y el no efectuar un análisis e investigación adecuada para verificar si la información entregada por el solicitante es certera, ha contribuido en el incrementado considerable de la tasa de morosidad, ya que la Cooperativa cuenta con un porcentaje de morosidad del 39%, como este índice es representativo, afecta a la liquidez de la institución, poniendo en alerta la permanencia de la entidad en el Sector Cooperativista.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero

1.3.2 Objetivo específico

- Analizar la incidencia de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo
- Precisar la influencia de la estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo
- Detallar la intervención de la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo
- Puntualizar la influencia del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 La administración

Es una ciencia social que se centra en la organización de las personas, técnicas y procedimientos disponibles tales como el proceso de planificación, organización, ejecución y control de recursos con el fin de utilizarlos de manera efectiva para lograr las metas institucionales (Robbins, 2005).

Es el proceso de crear y mantener un entorno en el que los individuos trabajan eficazmente como equipo para lograr objetivos específicos, funciona para todo tipo de organizaciones (Chiavenato, 2001).

Es el proceso de utilizar y construir un conjunto de recursos, realizar tareas en un entorno organizacional y reunir e invertir diferentes tipos de recursos (humanos, financieros, materiales e información), para lograr objetivos (Hitt & Black, 2006).

Esta definición se subdivide en cuatro partes fundamentales:

Administración es un desarrollo: consiste en una serie de actividades y operaciones cómo determinar, programar y evaluar.

Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: es el proceso que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información

La administración significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas: por consiguiente, no efectúa actividades al azar, sino actividades con un propósito y

una dirección bien definidos, este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de ambos.

La correcta administración hace posible el cumplimiento de metas, ambiciones que una entidad se propone alcanzar, cumpliendo con los parámetros y direccionando los recursos disponibles.

Planificación

La planificación es la estructura de una serie de actividades a realizar con el fin de alcanzar determinados objetivos, significa no sólo desarrollar un plan de acción, sino también reducir los daños y aumentar la eficiencia.

Es un examen de la situación de la organización: se realiza un diagnóstico y una descripción clara de los recursos disponibles, para luego, en base a la realidad, fijarse objetivos concretos y alcanzables y plantearse diferentes actividades (Mero, 2018).

Luego de determinar el propósito de la organización, si esta no tiene misión, visión, metas y valores, ahora es un buen momento para aprender a desarrollarlos (Gallardo, 2012).

Este es un proceso que sirve principalmente para fijar objetivos y alcanzarlos utilizando un método claro y eficaz (School, 2021).

Características:

En el marco de la planificación, podemos nombrar las principales características de una gestión estratégica eficaz:

- El objetivo es optimizar el camino hacia la meta.
- Debe ser racional y muy reflexivo.
- Siempre se esfuerza por adaptar todos los objetivos a las necesidades internas.
- Ayuda a tomar mejores decisiones dentro de una organización.

Organización

Una organización es una asociación de personas que están relacionadas entre sí y utilizan diferentes recursos para lograr alguna meta u objetivo, suele tener reglas (formales o informales) que definen dónde encaja cada persona en la estructura y qué tareas debe realizar.

La organización de una empresa se centra en la estructura y los modelos operativos para garantizar el logro de los objetivos establecidos (Mero, 2018).

Organizar implica determinar qué tareas se harán, cómo se harán, quién las hará, cómo se agruparán, quién depende de qué y dónde se tomarán las decisiones (Robbins & DeCenzo, 2009).

Se refiere a implementar un plan, poner las cosas donde deben ir para que la organización funcione, coordinar esfuerzos, es decir: hacer grupos de trabajo, documentar y establecer procesos, responsables, puestos operativos (Gallardo, 2012).

Es el proceso de organizar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y de otro tipo necesarios para lograr los objetivos de una organización, de modo que las personas y las cosas trabajen juntas en armonía para lograr los mejores resultados.

La organización ha ganado mucho interés entre las empresas y estas son las razones:

- Contribuir al logro de los objetivos fijados.
- Ayuda a hacer un mejor uso de los fondos y recursos disponibles.
- Contribuye a mejorar el entendimiento y la comunicación entre los miembros de la empresa.
- Proporciona una manera de realizar actividades de manera eficiente y con el mínimo esfuerzo.
- Prevenir lentitud e ineficiencia, reducir costos y aumentar la productividad.
- Reducir o eliminar la duplicación de esfuerzos aclarando funciones y responsabilidades.

Ejecución

La ejecución del proyecto se refiere a la ejecución de todas las tareas previstas en su planificación. Por otro lado, con estas tareas, como su nombre indica, se podrá conseguir el objetivo planteado al principio.

Para la ejecución se requiere la figura de un administrador que pueda dirigir, motivar, tomar decisiones, liderar, dirigir y ayudar a varios departamentos de trabajo. Este líder debe divertirse con su equipo, ser capaz de coordinar los esfuerzos de todos hacia el objetivo

final y ser capaz de comunicar tanto los valores como los objetivos de la organización, cada grupo de empleados se guía por reglas y medidas que mejoran su desempeño.

Sus principales herramientas son la motivación y una adecuada supervisión, lo que permitirá crear un ambiente de trabajo saludable, que consiga los objetivos lo mejor posible y trate de que nadie sufra en el camino (Gallardo, 2012).

Propósitos de la ejecución:

Toma de decisiones: crear un sistema de comunicación adecuado con y entre los empleados.

Integración: utilice la gestión para obtener resultados eficaces interactuando con los empleados.

Motivación: Logre niveles efectivos de productividad motivando y reconociendo a sus empleados.

Comunicación: Obtener buenos resultados implementando programas perfectamente gestionados.

Gestión: Implementar efectivamente lo descrito en planificación y organización.

Control

El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa, que incluye la evaluación de procesos y resultados administrativos y la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

Esta acción es en realidad una especie de retroalimentación que detecta y corrige errores en el sistema de gestión, determina el grado de cumplimiento de los objetivos y por lo tanto las metas (Gallardo, 2012).

Es el proceso de seguimiento de las actividades para garantizar que se llevan a cabo según lo previsto y corregir cualquier desvío importante. Su propósito es asegurar que las actividades se lleven a cabo de tal manera que se logren los objetivos (Studocu, 2023).

Proceso básico:

- Hacer cumplir los estándares: Establecer criterios de desempeño, como metas u objetivos, que sirvan como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectuará el control.
- Medición del desempeño: utilizar unidades de medida establecidas en las normas para prevenir o detectar posibles desviaciones en el desempeño.
- Corrección de desviación: tomar medidas correctivas

Principios de control efectivo:

- Calidad de la información: Debe ser precisa y actualizada.
- Planificación: establecimiento de parámetros y objetivos para comparar datos.
- Flexibilidad: la capacidad de obtener información y procesarla para que la gerencia pueda adaptarse a situaciones cambiantes.
- Objetividad: Los directivos deben ser capaces de tomar decisiones y actuar en función de los resultados obtenidos.

2.1.2 El sistema financiero

El sistema financiero consta de una serie de intermediarios financieros y mercados donde los ahorros se canalizan hacia las inversiones, permite que el dinero circule en la economía, pase y comercie con muchas personas, incentiva actividades como invertir en proyectos que no se pueden realizar sin unos recursos mínimos, dinamizando así toda la economía nacional e internacional (Altina, 2010).

Cabe señalar que el sistema financiero está estrictamente regulado por las autoridades peruanas para proteger el bienestar económico del país (Sinche, 2019).

El sistema está formado por empresas, instituciones financieras y bancarias, algunas de las cuales pueden ser públicas o privadas. Su unidad reguladora, la SBS, supervisa a todos los intermediarios financieros, incluidos el mercado de valores y los sistemas bancario y no bancario. Por ello, cabe mencionar que el sistema financiero peruano se caracteriza por que, además de la presencia de una amplia gama de clientes y usuarios, también existe una diversidad de empresas que realizan las mismas actividades de intermediación en todas las regiones del país (Atauchi & Guerrero, 2019).

2.1.3 El sistema financiero peruano

En nuestro país reúne a entidades públicas y privadas para obtener, administrar y regular los recursos financieros que son negociados por los actores económicos peruanos que actúan como intermediarios entre quienes desean endeudarse los excedentes de fondos.

Sistema financiero formal: Para que una empresa opere, debe contar con un permiso de funcionamiento, infraestructura física adecuada y estar sujeta a un marco legal.

Sistema financiero informal: Al no estar amparado por un marco legal regulado y supervisado, no puede garantizar la seguridad de quienes lo operan, lo que significa más riesgo (Prestamype, 2021).

¿Quién regula el sistema financiero?

El organismo encargado de administrar y supervisar es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que garantiza la protección de los fondos de los depositantes y estabilidad del sistema (bancos, cajas municipales, rurales, instituciones financieras), Apoyando en la supervisión y operación la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL) (Acosta, 2011).

La importancia del sistema financiero

Un adecuado sistema financiero posibilita invertir el capital en diversas actividades productivas como la construcción, la industria, la tecnología, que contribuyen al desarrollo económico y social de un país, ya que no solo brinda liquidez a quienes la necesitan, también estimula las opciones de ahorro e inversión (Prestamype, 2021).

Características del sistema financiero

El papel principal de los bancos es mantener fondos ajenos en forma de depósitos llamados pasivos, cobran distintas comisiones por los distintos servicios que prestan a sus clientes: tarjetas de crédito, banca telefónica, el banco puede manejar los ahorros de los depositantes, compensa a los depositantes mediante el pago de intereses (Acosta, 2011).

2.1.4 Organización del sistema financiero Peruano

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones (Villegas, 2005).

INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL SISTEMA FINANCIERO

EMPRESAS BANCARIAS

- Banco de Comercio
- Banco de Crédito del Perú
- Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
- Banco Pichincha
- BBVA
- Citibank Perú
- Interbank
- MiBanco
- Scotiabank Perú
- Banco GNB Perú
- Banco Falabella
- Banco Ripley
- Banco Santander Perú
- Alfin Banco
- Bank of China
- Bci Perú
- ICBC PERÚ BANK

ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES

- Agrobanco
- Banco de la Nación

- COFIDE
- Fondo MiVivienda

EMPRESAS FINANCIERAS

- Amérika
- Crediscotia
- Confianza
- Compartamos
- Credinka
- Efectiva
- Proempresa
- Mitsui Auto Finance
- Oh!
- Qapaq

CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CMAC)

- Arequipa
- Cusco
- Del Santa
- Trujillo
- Huancayo
- Ica
- Maynas
- Paita
- Piura
- Sullana
- Tacna

CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CRAC)

- Incasur
- Los Andes

- Prymera
- Del Centro
- Raíz
- Cencosud Scotia

EMPRESAS DE CRÉDITO

- Acceso Crediticio
- Alternativa
- Volvo Financial Services
- Credivisión
- Inversiones La Cruz
- Mi Casita
- Santander Consumer Perú

La regulación bancaria en el Perú

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, se publicó la Ley N° 26702, 9 de febrero de 1996. La ley determina el marco regulatorio y de supervisión al que están sujetas las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros y las empresas que realizan actividades relacionadas o complementarias con los objetivos comerciales de las personas antes mencionadas (BCRP, normas legales, 2014).

Entes reguladores y de control del sistema financiero

Banco Central de Reserva del Perú

Es el encargado de regular el dinero. Su función es la de promover el funcionamiento del sistema financiero.

- regulación de la oferta monetaria
- Manejo de reservas internacionales
- Emisión de billetes y monedas

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

La institución de control del sistema financiero estatal, que actúa en nombre del estado para controlar bancos, financieras, compañías de seguros y otros. Es un organismo independiente que tiene como objetivo supervisar al Banco Central de Reserva del Perú, el banco de la Nación y todo tipo de instituciones financieras..

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV)

Institución estatal de la economía nacional y del sector financiero, cuyo objeto es promover el mercado de valores, velar por la adecuada gestión de las empresas y regular su contabilidad.

2.1.5 Clases

Sistema financiero bancario

El sistema está integrado por todas las instituciones financieras. Actualmente, el sistema bancario financiero está compuesto por el Banco Central de Reserva, el Banco de la nación y las cajas de ahorro comerciales. A continuación veremos cada una de estas instituciones (SBS, 2017).

Banco central de reserva del Perú (bcrp)

Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular el funcionamiento del sistema financiero nacional.

Banco de la nación

Es el agente financiero del Estado y tiene a su cargo la banca del sector público.

Cajas municipales de ahorro y crédito (cmac)

Entidad financiera que capta recursos del público y se especializa en el financiamiento de empresas, especialmente pequeñas y microempresas.

Son los proveedores de microcrédito formal más importantes del Perú. En la década de 1990, los préstamos a los hogares pobres aumentaron significativamente, financiados en gran medida por el éxito en la movilización de depósitos. Las CMAC han logrado plena sostenibilidad en un entorno macroeconómico favorable (Portocarrero, 2000).

Las cajas municipales de ahorro y crédito son empresas públicas de las municipalidades de su área de operación. Estas instituciones tienen autonomía económica, financiera y

administrativa, están organizados en una asociación nacional que juega un papel importante en la coordinación, capacitación, asistencia técnica y supervisión de sus miembros.

Siguiendo a Portocarrero, las empresas más importantes del sistema financiero peruano especializadas en créditos a pequeñas y medianas empresas son las cmac.

Dichas empresas se encuentran definidas en el artículo 282 de la Ley N° 26702, Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (Ley General) de la siguiente forma:

cmac, empresas del sistema financiero que apuestan por la captación de recursos del público y cuya especialidad es preferentemente el financiamiento de pequeñas y microempresas.

Cajas rurales de ahorro y crédito (crac)

Son organismos que captan recursos de la ciudadanía y se caracterizan por la asignación prioritaria de financiamiento a las pequeñas y microempresas.

entidades que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural (Portocarrero, 2000).

Las cajas rurales de ahorro y crédito son parte del sistema financiero, definido como un grupo de instituciones responsables de canalizar fondos del superávit al déficit (Arana, 2017).

Reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), autorizadas a otorgar créditos y captar depósitos del público, nacieron por D.L 25612 en 1992, e iniciaron operaciones en 1993 con limitadas exigencias de capital mínimo y accionistas privados y fueron concebidas inicialmente como una respuesta frente a la liquidación de la Banca de Fomento Pública

Otorgamiento de Créditos del Sistema Financiero

Crédito

Es un préstamo otorgado por una parte a otra con la promesa de que el beneficiario pagará el préstamo gradualmente (en cuotas) o en un solo pago con intereses, esto compensa al prestamista por no tener el dinero todo el tiempo. Si el crédito se utiliza para el consumo, se hace posible obtener una cierta cantidad de dinero para la compra de bienes de consumo o el pago de servicios (Cmf educa-Crédito, s. f.).

Este término se refiere a un contrato en el que una persona recibe fondos de un banco u otra institución financiera para comprar un bien o servicio que pagará en el futuro (Certusperu, 2021).

Objetivo del otorgamiento de crédito

Desde el punto de vista comercial, la creación de un sistema de crédito tiene como objetivo principal incrementar las ventas brindando una comodidad de pago a los clientes, que pueden ser comerciantes, industriales o público consumidor, de esta manera lograr el objetivo principal de la organización: crear más facturación y rentabilidad (Osuna, 2018).

¿Cómo funciona el crédito?

El interés

Es un concepto muy relacionado con el crédito y también forma parte de la operación de crédito, proporcionar moneda al público significa que las instituciones financieras están expuestas a riesgos, por lo que el servicio es costoso durante un período de tiempo (Bbva, s. f.).

El costo de crédito

La cantidad de interés no siempre es la misma y está determinada por varios factores. Algunas de ellas son el tipo de producto financiero solicitado, la cantidad solicitada o el plazo en el que se devolverá el dinero.

¿Qué tipos de préstamos hay?

Tarjeta de crédito

Esta es una de las formas más comunes de comprar hoy en día. Las tarjetas se destacan porque facilitan el acceso rápido a bienes y servicios desde casi cualquier lugar. Debido a que los límites son más bajos que los de las hipotecas o los vehículos.

Créditos personales

También se llama préstamo de consumo, permiten al público utilizar el dinero para diversos fines, generalmente para la compra de bienes de consumo y viajes.

Créditos hipotecarios

En este tipo de crédito, los bancos se encargan de financiar hasta el 90% de los inmuebles nuevos o usados, la construcción o remodelación de viviendas. Los importes que aquí se ofrecen son mayores, la propiedad permanece como garantía.

Créditos vehiculares

Este producto financiero se encarga íntegramente de financiar la compra de un auto, ya sea un auto nuevo o usado, se suele dejar como garantía el bien recibido, en este caso un vehículo.

Créditos para empresas

Estos puntos son específicos para empresas (especialmente MYPE). A menudo se utilizan para satisfacer las necesidades comerciales, incluida la compra de materiales, maquinaria, equipos nuevos y otras instalaciones (Certusperu, 2021).

Clasificación de créditos

La calificación crediticia tiene diferentes criterios:

Por su plazo. El préstamo se puede utilizar para satisfacer necesidades a corto plazo con fines de financiación como tarjetas de crédito o hipotecas, mediano y largo plazo estos son préstamos tomados para un propósito específico

Por la garantía que los respalda. Algunos préstamos deben estar garantizados, mientras que otros no requieren más garantía de la que el prestatario ha prometido. Generalmente, el valor del activo debe ser mayor que el monto del préstamo, la tasa negociada depende en gran medida de la garantía proporcionada.

Por el tipo de tasa de interés que cobran.

Los préstamos tienen diferentes formas de calcular los intereses que generan:

Tasa nominal fija, la tarifa pactada no cambia durante la vigencia del contrato. Se acuerda un pago fijo.

Tasa variable. Las tasas de interés varían de mes a mes y se calculan en base a la tasa de referencia.

Tasa global. Sobre el importe del préstamo se aplica el tipo de interés global pactado y se añaden intereses desde el principio, los pagos son fijos (clasificación de créditos, 2012).

Políticas de crédito

Una política de crédito es una guía técnica que la entidad usa para facilitar el pago de un cliente en particular, la política incluye la determinación de facilidades crediticias, estándares crediticios y condiciones crediticias, proporciona pautas, cada aspecto de la política de crédito es importante para administrar con éxito las cuentas por cobrar de la empresa, evitando así problemas futuros (C. esan-política de créditos, s. f.).

Todas las instituciones financieras deben contar con una política de crédito que es previamente aprobada por la junta directiva con base en los criterios para evaluar a los clientes y determinar el nivel de riesgo de cada préstamo, se puede definir como los lineamientos técnicos de que disponen las instituciones financieras para brindar facilidades de pago a clientes.

La política debe revisarse periódicamente según sea necesario para que pueda lograr los objetivos establecidos en la estrategia y adaptarse a los cambios internos y externos (Aurea, 2021).

Cartera de créditos

La cartera de crédito es la información que posee una empresa para garantizar activos financieros y emitir préstamos o saldos acreedores, representa el saldo de la cantidad efectivamente entregada al prestatario (Taípe, 2016).

Cartera vencida

La cartera vencida de la entidad bancaria está compuesta por documentos y cartas de crédito que no han sido pagados dentro del plazo señalado, desempeña un papel vital en la planificación financiera porque representa un gran riesgo para la salud de la entidad.

Riesgos financieros

Cuando hablamos de riesgo financiero, nos referimos a la actividad que esté asociado con la incertidumbre y, por lo tanto, pueda tener consecuencias financieras negativas para la entidad. Por lo tanto, esta situación puede conducir a la pérdida de fondos, el riesgo financiero está relacionado con la rentabilidad de la empresa, cuanto más deuda tiene una empresa, mayor es el riesgo financiero (Bbva, s. f.).

Morosidad

La mora es cuando el deudor no cumple con sus obligaciones de pago en el tiempo convenido. A partir de ahora, el deudor puede pasar a formar parte de la causa o lista pendiente, siempre que se cumplan las condiciones previstas por la ley.

2.1.6 Descripción de la entidad

Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo-agencia Desaguadero

Naturaleza jurídica

Caja Huancayo es una institución financiera con personalidad jurídica de derecho público, sociedad anónima propiedad de la municipalidad de Huancayo; Resolución SBS del 25 de julio nro. 599-88 mediante la cual la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) aprobó la sociedad y de fecha 8 de agosto de 1988. La estructura orgánica de la institución está compuesta principalmente por: Asamblea General de Accionistas, Directorio y Gerencia conjunta representada por el Gobierno Provincial de Huancayo, que incluye al Gerente Administrativo, Gerente de Operaciones y Finanzas y Gerente de Crédito (Cmac-Huancayo, s. f.).

Objeto social

Tiene por objeto captar recursos sociales, dar prioridad al negocio de financiamiento de la pequeña y microempresa, así como realizar los negocios de todas las empresas definidas

en los actos jurídicos vigentes en el sistema financiero, siempre que se cuente con la autorización de la superintendencia de banca y seguros.

Misión

“Mejorar la vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades con soluciones integrales, oportunas e innovadoras”

Visión

“Ser el líder de la inclusión financiera, reconocido por la excelencia en el servicio”

Valores institucionales

Los valores definidos para caja municipal de ahorro y crédito Huancayo son:

Somos excelentes

- Orientados a los resultados y a la excelencia en el servicio
- Somos eficientes en las labores Desempeñadas
- Cumplimos lo que prometemos

Ágiles para innovar

- Abiertos y adaptables al cambio.
- Flexibles y oportunos en la satisfacción del cliente.
- Nos anticipamos y estamos un paso adelante.

Socios de nuestros clientes

- Enfocados en brindar asesorías financieras a nuestros clientes.
- Dame soluciones integrales, oportunas e innovadoras.

Prometidos de corazón

- Mejorar la calidad de vida y crecimiento de nuestros clientes y colaboradores.
- Comprometidos con la sociedad, medio ambiente y el Perú.

Íntegros

- Reconocemos la responsabilidad de nuestro trabajo y de nuestras decisiones.
- Somos íntegros en nuestras intenciones laborales y promovemos lo mismo con nuestros colegas.

Domicilio social y jurisdicción

El domicilio de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero se halla ubicado específicamente en la Av. Panamericana N° 475, antes terreno urbano denominado "La Moya Colqui Parqui", pudiendo establecer sucursales, oficinas y/o agencias en cualquier lugar del país o del extranjero.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Amortización

Es una disminución gradual del valor de la deuda mediante el pago oportuno de las cuotas pactadas con el banco. En términos generales, cuando se habla de la amortización del pasivo, solo se toma en cuenta el valor del capital, excluyendo los intereses devengados, el deudor devuelve el dinero entregado por el prestamista a una tasa de interés previamente pactada dentro de un plazo determinado.

Ahorro

Los ahorros son parte de sus ingresos actuales para prever el futuro, el ahorro es la parte de la renta que no se gasta.

Administración de créditos

Las empresas de servicios de crédito son empresas que cobran pagos de crédito, responden consultas de clientes y realizan otras tareas administrativas relacionadas con el servicio de crédito, incluye monitorear la condición del cliente después de que se haya otorgado el préstamo.

Asesor de negocios

Personal de una entidad del sistema financiero responsable de evaluar las condiciones favorables para el otorgamiento de crédito solicitado, se refiere a los profesionales que son responsables de administrar las finanzas de una empresa o individuo y ayudarlos a alcanzar sus objetivos financieros.

Asistente de operaciones

Realiza el soporte administrativo, distribución y seguimiento. Apoyar la operación de la empresa. Proceso de seguimiento, registro de clientes, cuenta, supervisa las operaciones

contables y dirige el trabajo de los auxiliares contables. Prepara y audita informes anuales para la administración, los accionistas.

Calificación crediticia

Es la opinión sobre el riesgo crediticio y la calidad crediticia de una emisión de deuda, también conocidas como rating o calificaciones de deuda, miden la capacidad de un país, gobierno o empresa, persona dedicada a la actividad del negocio para pagar la deuda. Cuanto mayor sea el riesgo de incumplimiento, peor será la calificación de riesgo.

Codeudor:

A efectos de pago, contrae las mismas obligaciones contractuales que el deudor.

Colocaciones de crédito

Una colocación es un préstamo que el banco otorga a su cliente con la promesa de que el cliente pagará gradualmente el préstamo en forma de cuotas o un pago único con intereses.

Capacidad de pago

Se refiere a la cantidad máxima que puede reservar para pagar la deuda, también conocida como capacidad de préstamo. En otras palabras, simplemente nos dice cuánto podemos pedir prestado, que es uno de los factores que las instituciones financieras consideran al determinar si califican para un préstamo.

Cobranza judicial

Es el proceso de tratar de recuperar las deudas con los clientes a través de un procedimiento de cobro de deudas, donde un juez interviene y ordena el pago de la deuda y se notifica al deudor. Esto lo logran los acreedores involucrados en procesos judiciales contra clientes morosos, deudores.

Créditos atrasados

Préstamos directos que no se cancelan o amortizan al vencimiento y se encuentran vencidos o en ejecución.

Créditos castigados

Los préstamos clasificados como pérdidas, totalmente formados, se eliminan del balance de la empresa. Para sancionar la deuda, debe existir prueba real de su incobrabilidad, o el

monto de la sanción debe ser insuficiente para justificar la iniciación de un procedimiento judicial o arbitral.

Créditos de consumo

Se emiten para satisfacer las necesidades de las personas que no pueden pagar en efectivo, se conceden préstamo y se pagan a plazos (Credito Real, 2018).

Son diseñados para satisfacer necesidades personales. Por lo general, las personas contratan préstamos de consumo para comprar muebles, viajar, comprar electrodomésticos, celebrar una boda o un cumpleaños entre otros.

Crédito hipotecario

Es un préstamo que una entidad financiera otorga únicamente para la compra de una casa o terreno, y está garantizado con una garantía hipotecaria, lo que le da al banco el derecho de quedarse con el edificio si el deudor no paga las cuotas obtenidas (Gestión, 2019).

Dependiente

Toda persona que trabaja para un empleador que determina las condiciones de trabajo a cambio de una remuneración, que es una función personal, inalienable y voluntaria que crea obligaciones y derechos para ambas partes.

Fiador:

Si el deudor no cumple con los pagos pactados, se compromete a responder por dicha deuda pactada.

Fiador solidario

El fiador no ha dado en prenda bienes o bienes concretos en caso de incumplimiento del deudor, pero se entiende que éste ha dado en prenda solidariamente sus bienes.

Garante

Este movimiento estratégico de las instituciones financieras es una forma de asegurar la devolución de su dinero y protegerse en caso de deuda. Cabe mencionar que el garante suele ser un familiar del solicitante de crédito por ejemplo: padre, madre, hijo, etc.

Historial crediticio

Es la evaluación del comportamiento del sistema financiero a lo largo del tiempo. Todas las instituciones financieras pueden ver la calificación o puntaje en este historial del cliente.

Independiente

La persona que preste servicios a título personal y personal sin afiliación, cuya actividad sea una profesión, arte, ciencia u oficio.

Linea de creditos

Es un préstamo permanente que se puede utilizar en cualquier momento y debe estar incluido en los términos del contrato entre el cliente y el banco, suele cobrar intereses sobre el monto utilizado, pero dependiendo de las circunstancias, también puede cobrar una comisión sobre su uso y el seguro relacionado.

Préstamo

Acuerdo en el que una entidad financiera proporciona una cantidad específica de fondos al solicitante de crédito, el cliente paga los intereses correspondientes dentro de un período específico de acuerdo con los términos acordados. La institución proporciona al cliente una cantidad predeterminada de fondos por contrato.

Persona natural

Son todos aquellos que estén vinculados o ejerzan de forma independiente una actividad económica lícita. Esta persona goza de todos los derechos civiles y, por lo tanto, es responsable de todos los compromisos que adquiere con la entidad.

Persona juridica

Los pasivos de las personas jurídicas se refieren únicamente a los activos de la empresa, son microempresas o pequeñas empresas establecidas bajo el nombre de la empresa, que realizan legalmente actividades económicas y generan ingresos.

Refinanciamiento

Implica cambiar los términos originales del préstamo, como el plazo, la tasa de interés o el régimen de amortización, de modo que la entidad y el cliente se ponen de acuerdo para refinanciar la deuda. Según las nuevas reglas, ninguna de las partes puede tomar esta decisión unilateralmente

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

El proceso administrativo influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero

2.3.2 Hipótesis específica

- La planeación incide significativamente en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.
- La estructura organizacional influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.
- La dirección interviene directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.
- El control influye directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

El área de estudio se ubicó en el poblado fronterizo en la margen este de la desembocadura del río Desaguadero, que limita con el país de Bolivia, a un lado del río se encuentra el poblado del mismo nombre, el cual se comunica con el poblado por dos puentes, es decir, una ciudad fronteriza. Ciudad peruana, ubicada en la provincia de Chucuito, en el departamento de Puno, es ahí donde Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A desarrolla sus actividades financieras y continúa creciendo de manera sostenible, posicionándose como una empresa con fuerte presencia. A nivel del sistema de microfinanzas, esta estructura cuenta con 214 oficinas en todo el país peruano, es donde se incluye la agencia Desaguadero.



Figura 01: Georreferencia del poblado fronterizo Desaguadero.

Fuente: Google maps

3.2 TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1 Población

Es un grupo de personas u objetos a los que se desea conocer algo en una investigación (López, 2004).

Es una colección de todos los casos que cumplen ciertas especificaciones, ya sea ciudadanía compartida, membresía en una asociación, misma universidad, y similares.

En nuestro caso de investigación, la población fue conformada por 17 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero.

3.2.2 Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o todo en el que se realizó el estudio. Existen procedimientos para obtener la cantidad de componentes aleatorios, como fórmulas, lógica, etc (López, 2004).

Para la realización de este trabajo la muestra fue conformada por la misma unidad estructural caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero 17 colaboradores que se ocupa de otorgar créditos.

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a una indagación cuantitativa y de tipo descriptivo y correlacional, porque describe orientaciones y acontecimientos relacionados con la administración en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A, asimismo los resultados alcanzados constituirán un aporte para desarrollar el estudio de la administración.

Según Hernández Sampieri el diseño de investigación de tipo correlacional es la que tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado

La indagación cualitativa es un compuesto de técnicas de investigación que se utilizan para conseguir información sobre la conducta y las percepciones de las personas sobre un asunto determinado (Balcázar, 2013).

3.3.2 Diseño de investigación

Un estudio no experimental es cualquier estudio en el que es imposible manipular variables o asignar sujetos o condiciones al azar, se realizan sin manipulación intencional de variables (Kerlinger, s. f.).

3.3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica - Encuesta

Técnica implementada mediante la administración de un cuestionario a una muestra de la población, nos brindó información sobre las opiniones, actitudes y comportamiento, se emplea cuando es necesario probar hipótesis o encontrar soluciones a problemas.

Instrumento más comúnmente utilizado para la recolección de datos consiste en un conjunto de preguntas sobre una o más variables mensurables (Hernández, 2014).

Es un procedimiento para recopilar información sobre un grupo específico de personas, y también técnica que se utiliza para guiar su recopilación (Pobea, 2023).

En el presente trabajo de investigación la encuesta será efectuada al personal colaborador de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero en el cual se recopilara información sumamente valiosa para el desarrollo del proyecto.

Instrumento - Cuestionario

Constan de una serie de preguntas abiertas y/o cerradas sobre una o más variables a medir, y son probablemente la herramienta de recopilación de datos más utilizada (Hernández, 2014).

El instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación corresponde a un cuestionario detallado sobre la administración en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo - agencia Desaguadero, el cual nos permitió adquirir indagación fiable, como primera variable la administración crediticia, cuyo instrumento utilizado fue validado por Wilber Gutierrez Acho en su investigación

denominada análisis de la gestión en el otorgamiento de créditos de caja rural los andes agencia huancane períodos 2015-2016, para la segunda variable que concierne con el otorgamiento de créditos se utilizó el instrumento validado por Marianella Pochuanca Paredes en su investigación denominada evaluación de la gestión en el otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa (pymes) del bbva continental - oficina Puno.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Variable general

- Variable Independiente: El proceso administrativo
- Variable Dependiente: Otorgamiento de créditos

3.4.2 Variables específicas

- Variable Independiente: Cumplimiento de metas
- Variable Dependiente: Gestión empresarial
- Variable Independiente: Rentabilidad de la entidad
- Variable Dependiente: Administración empresarial

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Para el presente trabajo de investigación se mantuvo en el empleo del método de cuestionario a los colaboradores de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, el proceso de los datos recolectados se someten a un orden y clasificación en tablas las cuales corresponde a un análisis descriptivo de los hechos para estimar conclusiones del cómo se efectúa la administración en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, se recurrió a la estadística inferencial para la validación de la hipótesis planteada será a través de un análisis de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

De acuerdo al propósito de este estudio, se efectuó la exhibición, observación e interpretación de las referencias alcanzadas en este estudio, datos que exponen conclusiones.

De acuerdo a los propósitos planteados del presente trabajo de investigación, con la intención de dar solución determinante y racional sobre la administración en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero.

El siguiente apartado estima los puntos trascendentales del presente trabajo de investigación tales como el estudio e interpretación de los resultados alcanzados, en base al cuestionario efectuado a los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, en el cual se hace referencia al proceso administrativo en relación con el otorgamiento de créditos, las cuales se detalla a continuación en tablas y figuras.

4.2 CUESTIONARIO

Este es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener la información que se necesita para lograr objetivos de investigación.

Se trata de un propósito formal para la recolección de datos que servirán para el desarrollo del trabajo de investigación, se emplean una secuencia de interrogantes para lograr alcanzar conclusiones, el interrogatorio se efectuó con la intención de averiguar la

administración en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero.

4.3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

Dimensión: información

Tabla 01: Se realiza investigaciones constantes de los solicitantes de crédito

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	10	59 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	2	12 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

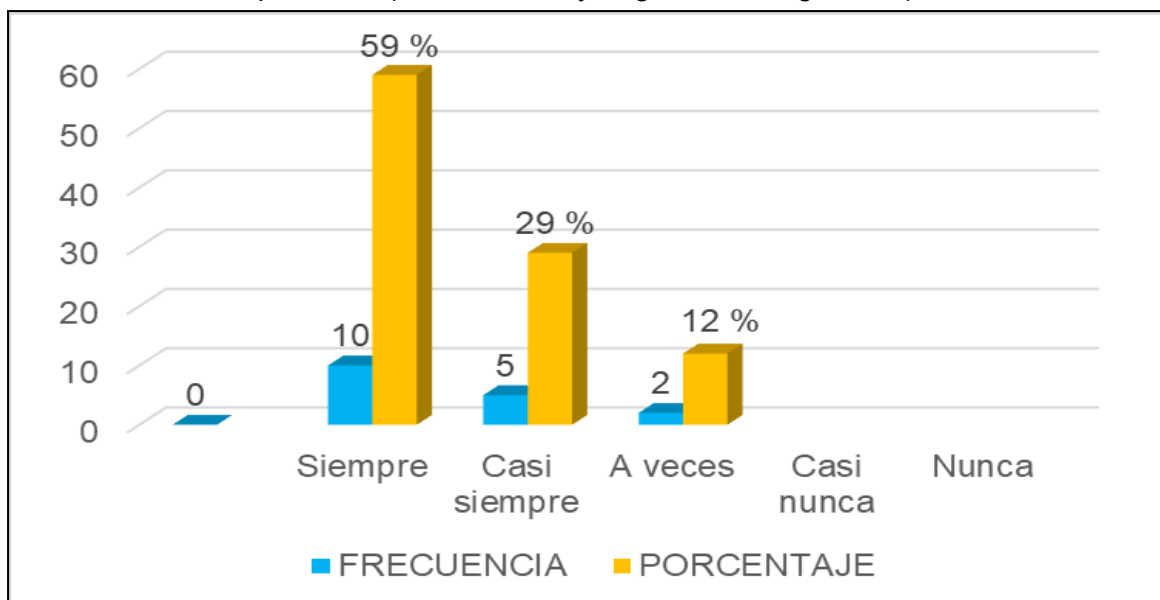


Figura 02: Distribución porcentual del nivel de indagación hacia los solicitantes de crédito.

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 01 y en la figura 01, correspondiente a la primera interrogante del cuestionario, las manifestaciones

son del siguiente modo: el 59 % siempre realiza investigaciones constantes de los solicitantes de crédito, el 29 % casi siempre y el 12% a veces.

Tabla 02: Existe evaluación de la información brindada por el solicitante del crédito

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	11	65 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

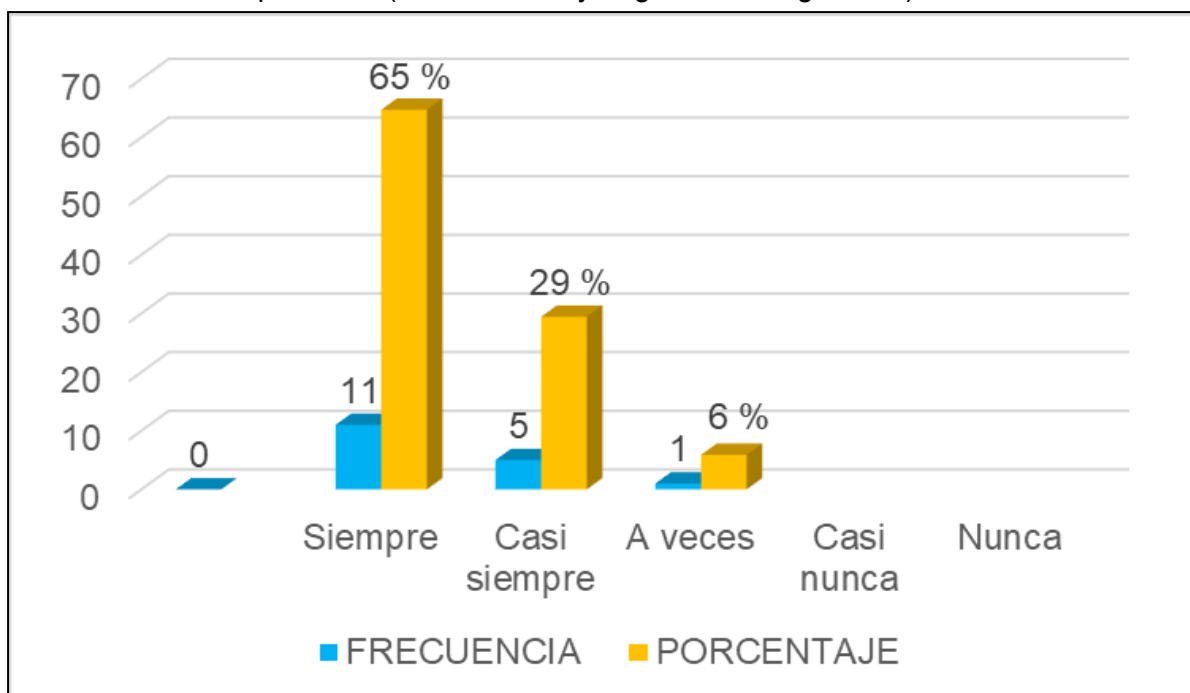


Figura 03: Distribución porcentual del nivel de indagación hacia los solicitantes de crédito.

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 02 y en la figura 02, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 65 % siempre evalúa la información brindada por el solicitante de crédito, el 29 % casi siempre y el 6% a veces.

Tabla 03: Los colaboradores cuentan con capacitaciones en temas legales y la administración del otorgamiento de crédito

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	12	71 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

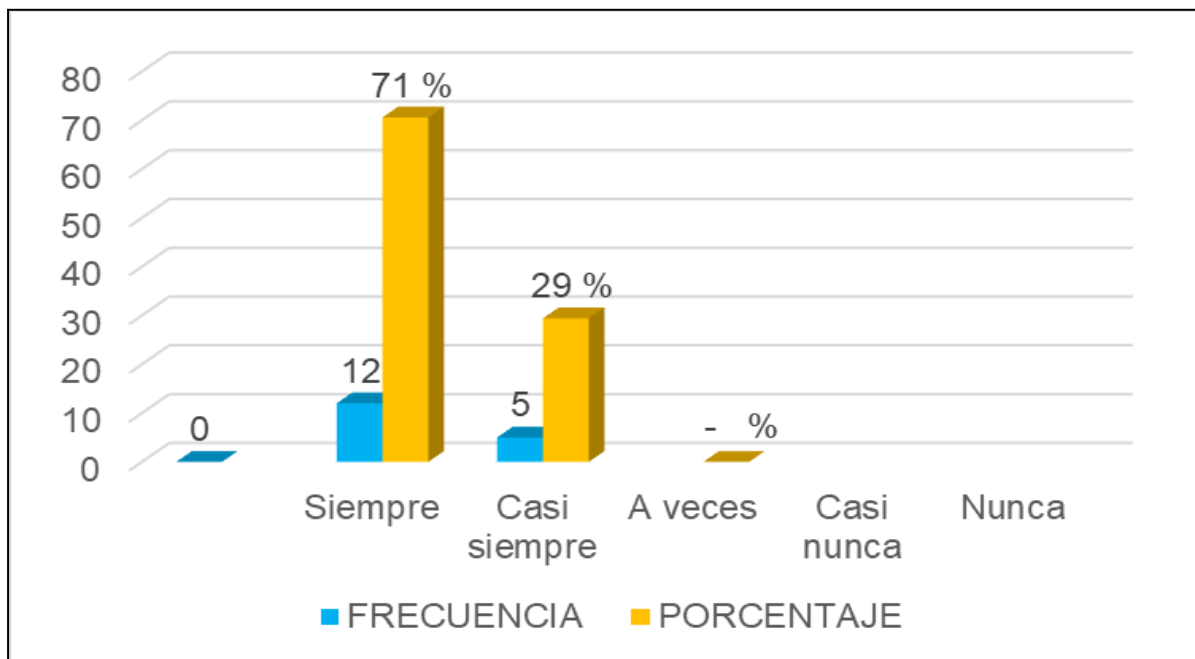


Figura 04: Distribución porcentual de los colaboradores que son capacitados en temas legales y administrativos.

Interpretación: a manifestación de los encuestados con respecto a la interrogante, los colaboradores cuentan con capacitaciones en temas legales y la administración del otorgamiento de crédito el 71 % siempre cuenta con instrucción, el 29 % casi siempre.

Tabla 04: Considera Ud. que el solicitante debe contar con buena calificación en el reporte de central de riesgos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

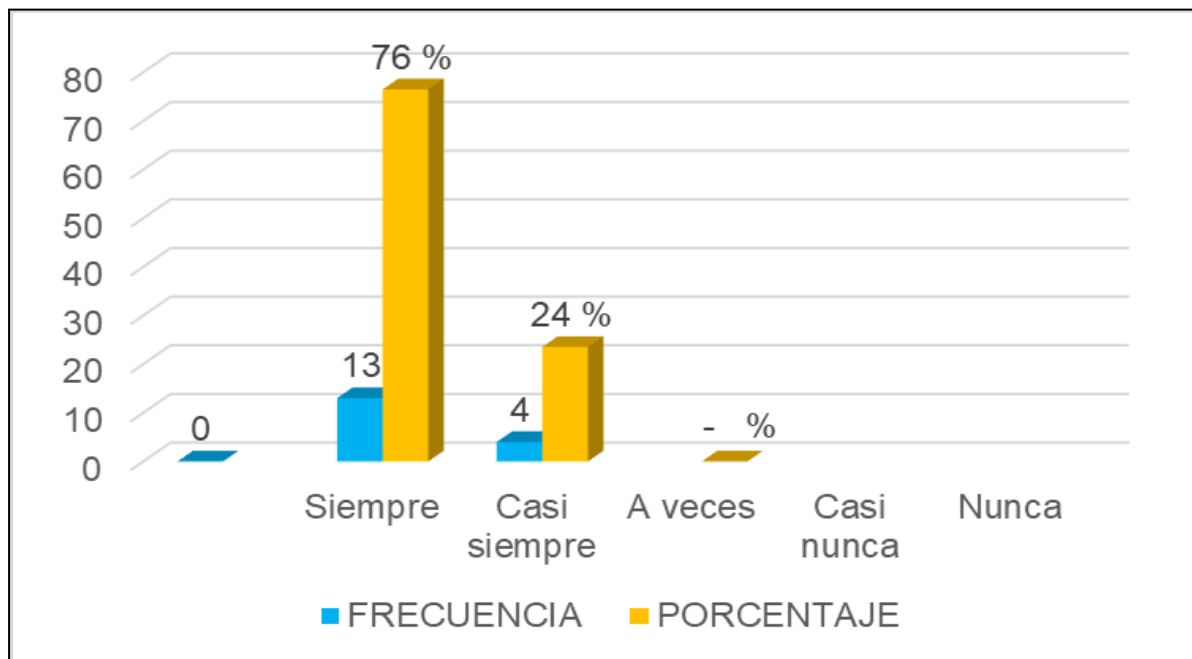


Figura 05: Distribución porcentual en el reporte de central de riesgos del solicitante de crédito.

Interpretación: Los encuestados manifiestan frente a la interrogante, el 76 % considera que el cliente siempre debe contar con buena calificación en la central de riesgos, el 24 % casi siempre, expresan que dicho reporte es de importancia significativa en la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos, contribuye en la fijación de monto y plazo.

Tabla 05: La evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	3	18 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

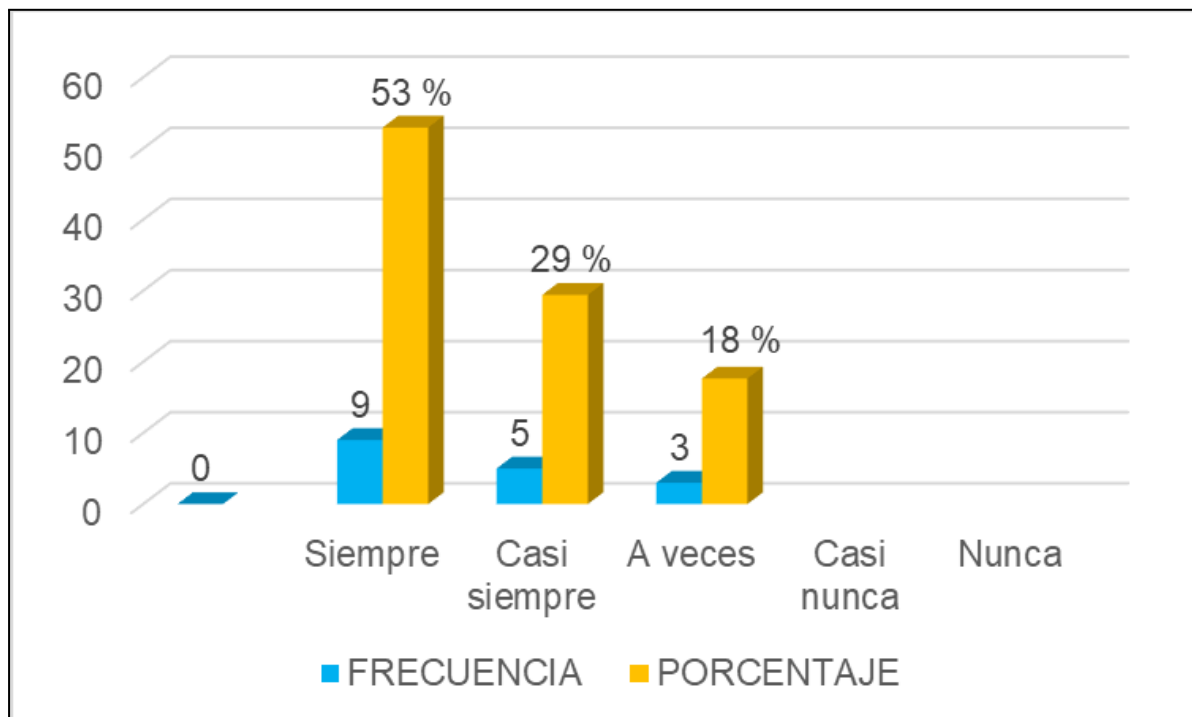


Figura 06: Distribución porcentual sobre la evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento

Interpretación: según los colaboradores de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, los indicadores graficados en la figura 05, indican el 53 % que siempre se debe ejecutar la evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento, el 29 % casi siempre, y el 18 % a veces.

Tabla 06: Toma referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	10	59 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

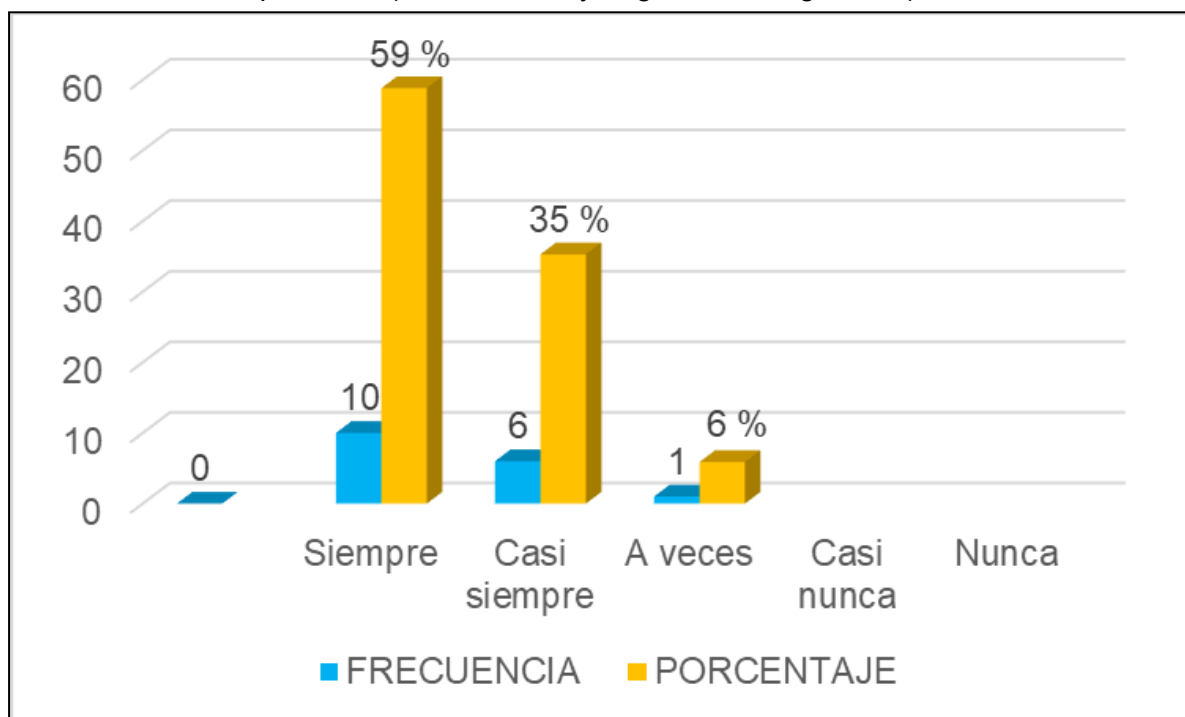


Figura 07: Distribución porcentual sobre la toma de referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito.

Interpretación: La respuesta de los encuestados y reflejada en la figura 05, sobre la toma de referencias de otras entidades financieras acerca del historial del solicitante de crédito, el 59 % efectúa siempre la toma de referencia, el 35 % casi siempre y el 6 % a veces.

Tabla 07: Ejecuta cruce de información acerca del solicitante respecto a activos, pasivos y patrimonio.

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

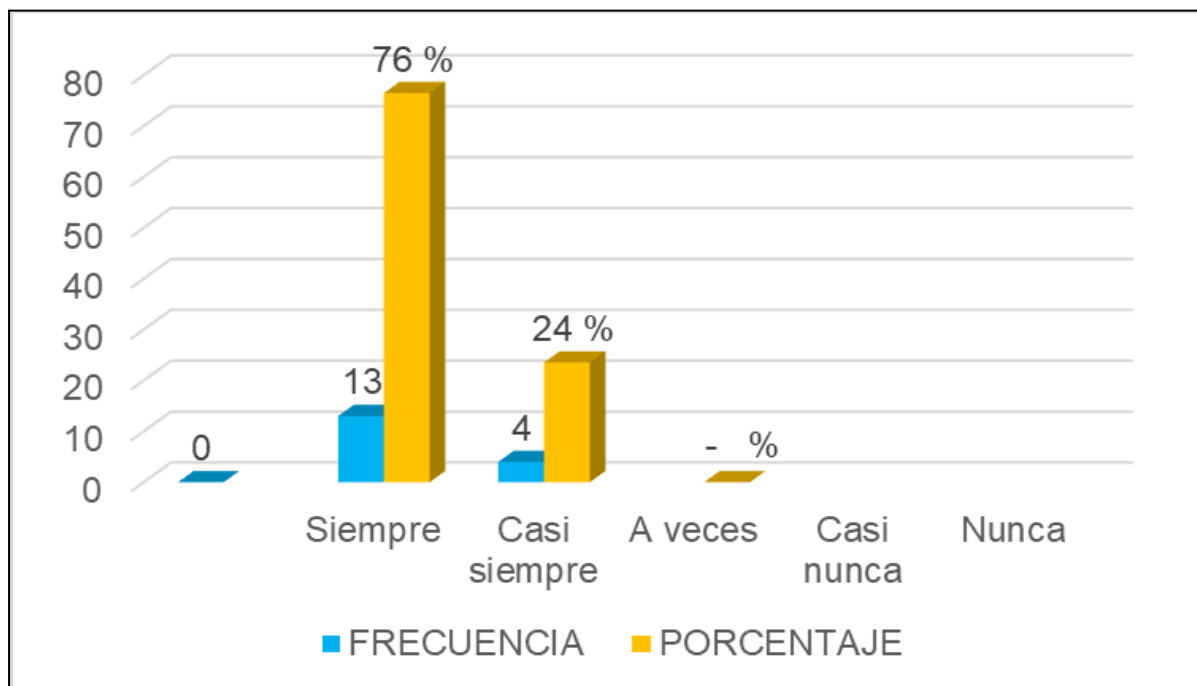


Figura 08: Distribución porcentual sobre la ejecución de cruce de información acerca del solicitante respecto a activos, pasivos y patrimonio.

Interpretación: según manifestación de los encuestados y graficados en la figura 07, sobre ejecución de cruce de información acerca del solicitante respecto a activos, pasivos y patrimonio, el 76 % siempre lo ejecuta y el 24 % casi siempre.

Tabla 08: Para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores consulta con miembros

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	3	18 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

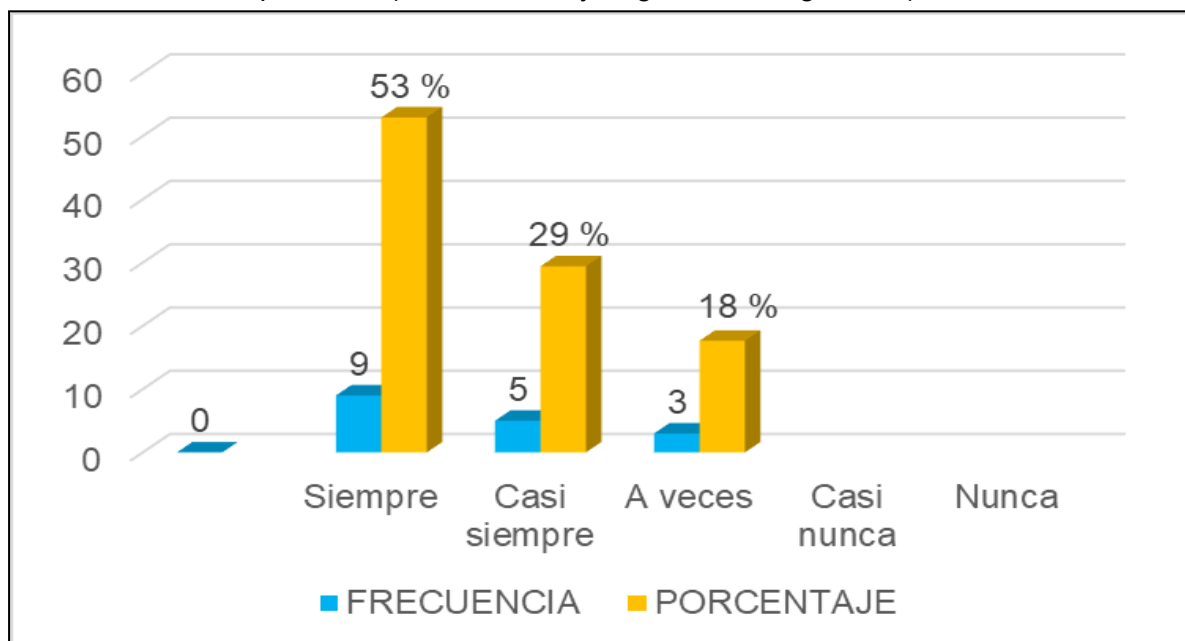


Figura 09: Distribución porcentual sobre consulta con miembros para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores

Interpretación: Como se contempla en la tabla y figura 08, acerca de la consulta con miembros de la entidad de alto cargo para el otorgamiento de un préstamo mayor (cantidad considerable), el 53 % siempre recolecta la opinión de otros miembros, el 29 % casi siempre y el 18 % a veces para la evaluación y otorgamiento del crédito solicitado.

Dimensión 2: riesgo crediticio

Tabla 09: Considera Ud. El crédito solicitado así sea de monto menor debe contar con respaldo (garantías)

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	11	65 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

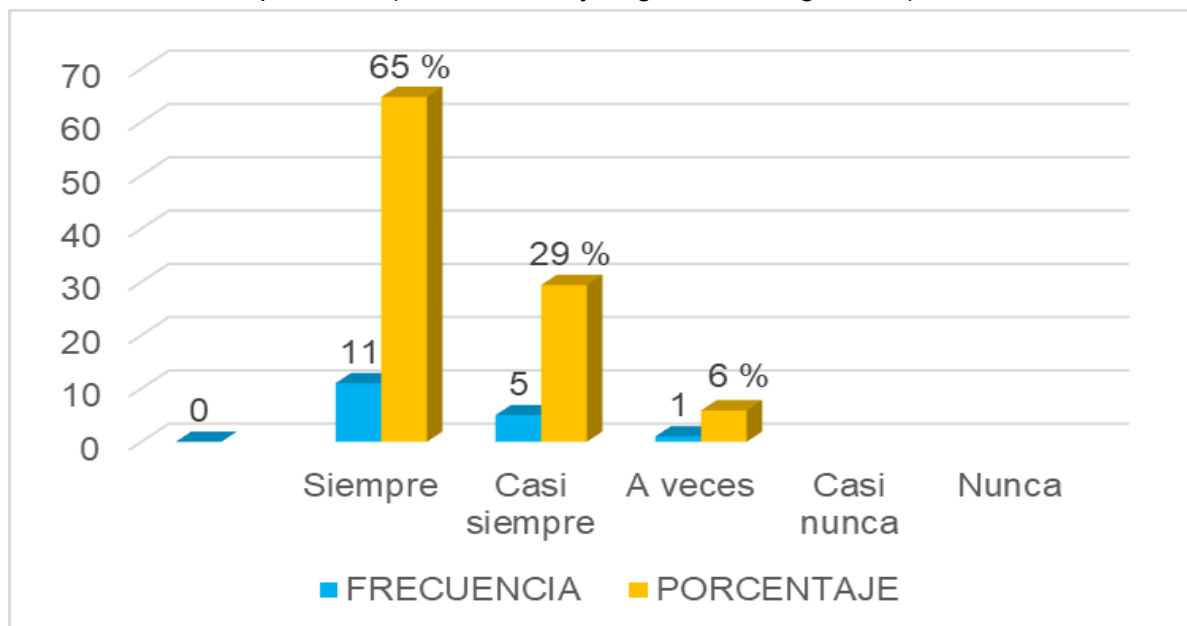


Figura 10: Distribución porcentual sobre respaldo de garantías

Interpretación: Como se contempla en la tabla y figura 09, acerca del respaldo de garantías el 65% considera que siempre debe contar con el respaldo de garantías, el 29 % casi siempre y el 6 % considera a veces, así sean montos menores.

Tabla 10: Considera Ud. el otorgamiento de crédito debe ser en base al historial financiero del solicitante

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

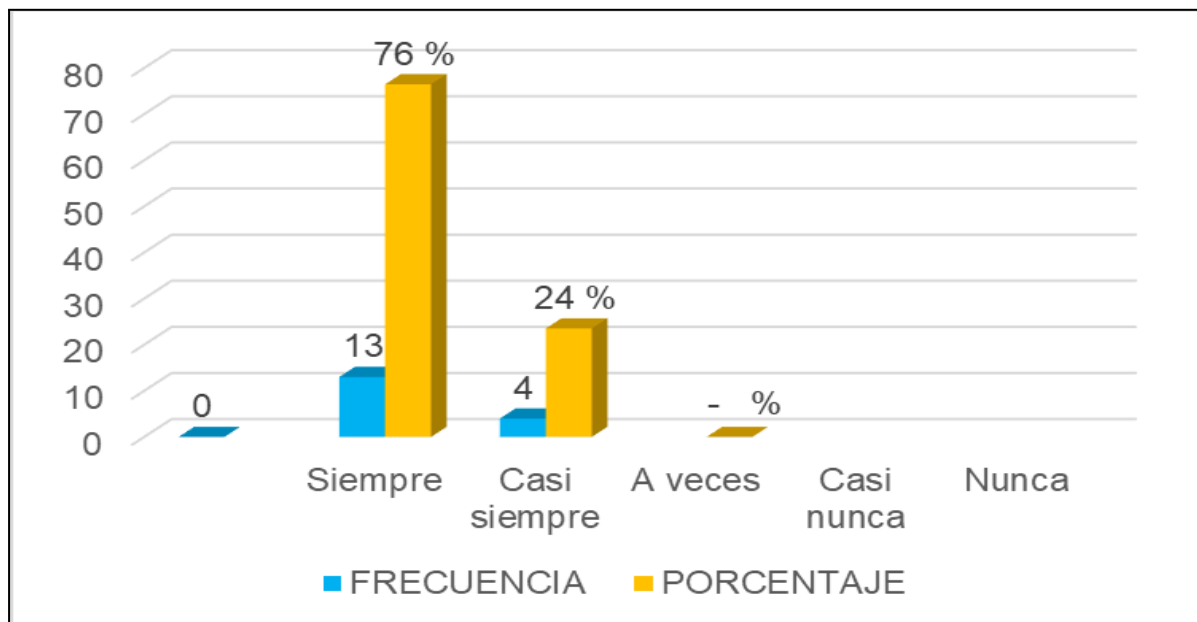


Figura 11: Distribución porcentual sobre historial del cliente en el sistema financiero

Interpretación: La respuesta de los encuestados con respecto al historial del cliente en el sistema financiero, el 76 % considera que el otorgamiento de créditos es siempre en base al historial del cliente, el 24 % casi siempre, este historial apoya a conocer la trayectoria del cliente solicitante en el sistema financiero.

Tabla 11: Considera Ud. que la entidad deba conocer el destino del crédito otorgado, porque esto ayuda en el seguimiento del crédito

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

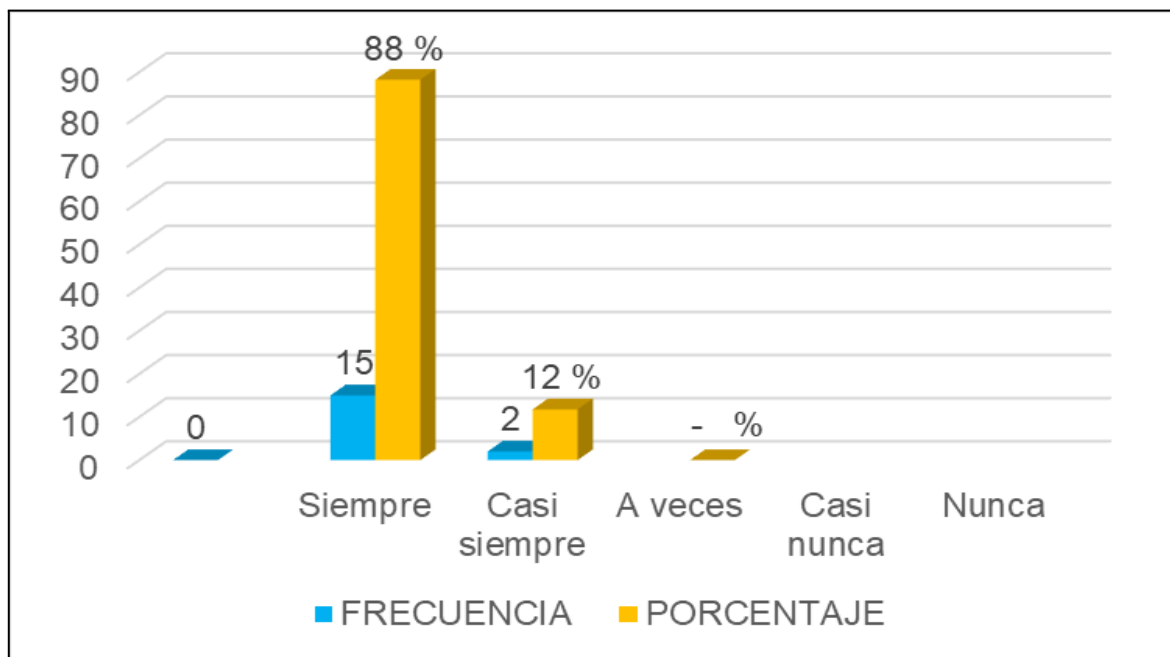


Figura 12: Distribución porcentual sobre el destino del préstamo otorgado.

Interpretación: La respuesta de los encuestados con respecto a conocer el destino del crédito otorgado el 88 % de los encuestados considera que siempre se debe conocer el destino del crédito, el 12 % casi siempre, todo ello para el seguimiento y asesoramiento al cliente.

Tabla 12: Cree Ud. que resulta necesario tomar en cuenta opciones para el otorgamiento del crédito todo ello para la buena salud financiera futura.

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

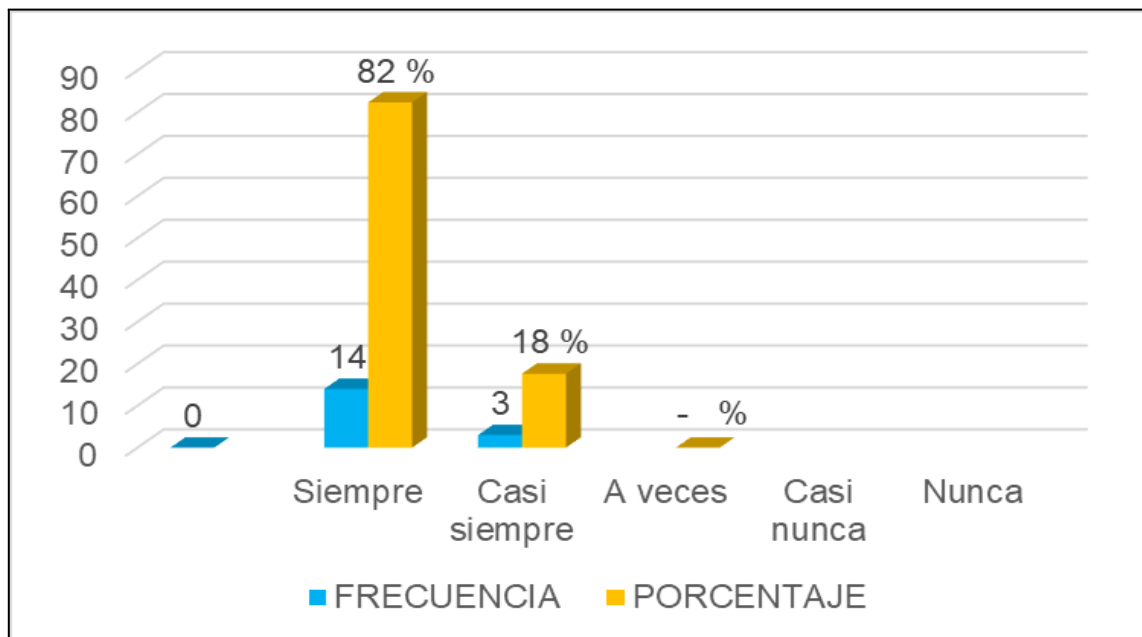


Figura 13: Distribución porcentual acerca de las opciones a tomar en cuenta al momento de la aprobación de un crédito.

Interpretación: como se evidencia en la tabla 12 y en la figura 12, a la interrogante de tener en cuenta opciones para el otorgamiento del crédito todo ello para la buena salud financiera futura, el 82 % responde que siempre se debe contar con opciones al momento de la aprobación de un crédito, y el 18 % casi siempre, el cual afectará a la salud de la entidad financiera.

Tabla 13: Considera Ud. Que los créditos a largo plazo poseen más riesgo

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	3	18 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces	6	35 %
4	Casi nunca	4	24 %
5	Nunca	2	12 %
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

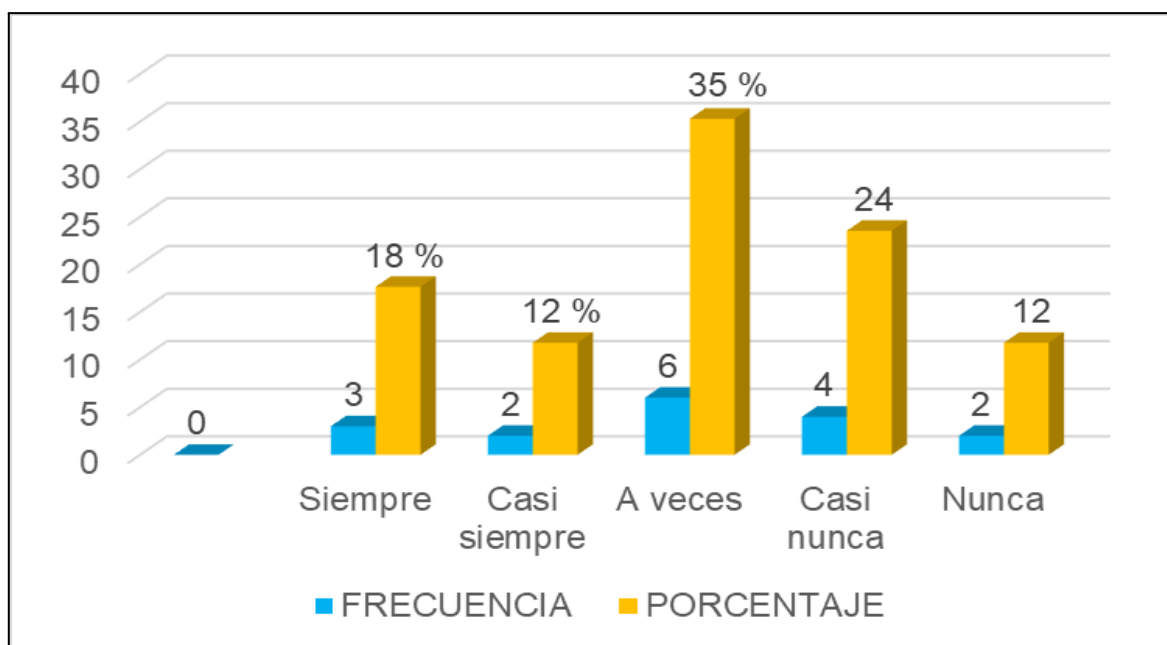


Figura 14: Distribución porcentual acerca de los créditos otorgados a largo plazo

Interpretación: a contestación de los encuestados y contemplado en la tabla y figura 13, se manifiesta lo siguiente: el 35 % considera que a veces tienen más riesgo un crédito a largo plazo, el 24 % casi nunca, el 18 % siempre, el 12 % casi siempre y 12 % nunca con respecto a un crédito otorgado a largo plazo.

Dimensión 3: limitación del crédito

Tabla 14: Considera Ud. Para poner límites al riesgo se debe considerar el número de créditos que el solicitante posee.

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	8	47 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces	2	12 %
4	Casi nunca	1	6 %
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

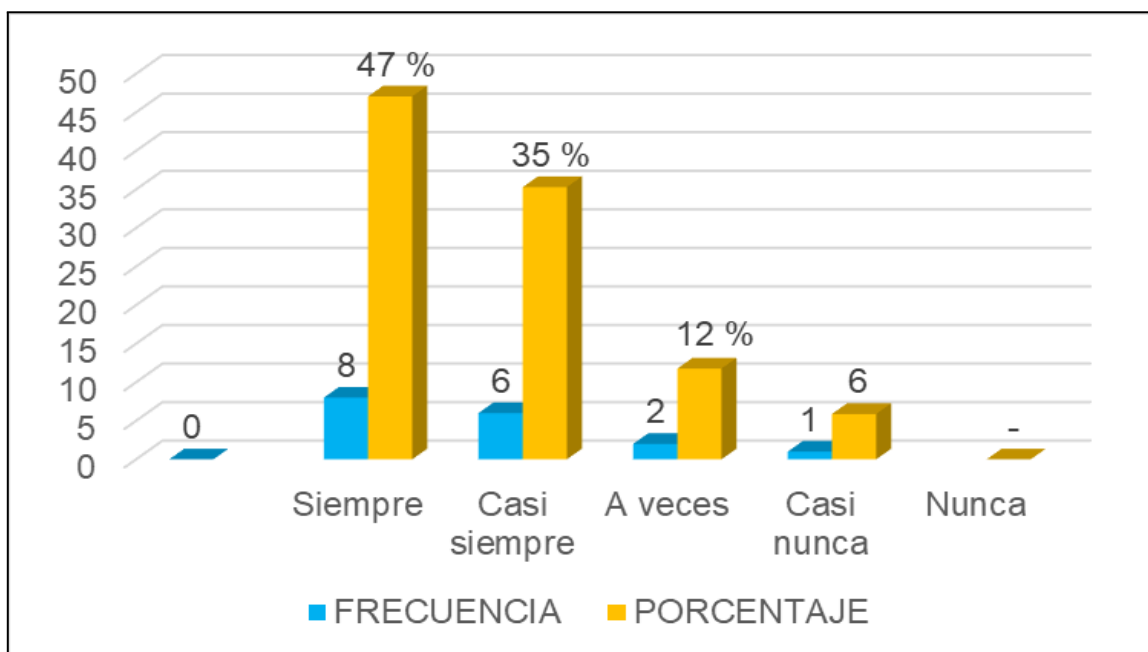


Figura 15: distribución porcentual de límites de riesgo a considerar

Interpretación: a respuesta de los encuestados con respecto a la interrogante sobre los límites a considerar según los créditos vigentes, el 47 % de los encuestados considera que siempre se debe considerar el límite de riesgo según el número de créditos vigentes que posee el cliente, el 35 % casi siempre, el 12 % a veces y un 6 % casi nunca.

Tabla 15: Ud. considera que el crédito limitado es una referencia para determinar el límite de monto a otorgar

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	3	18 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

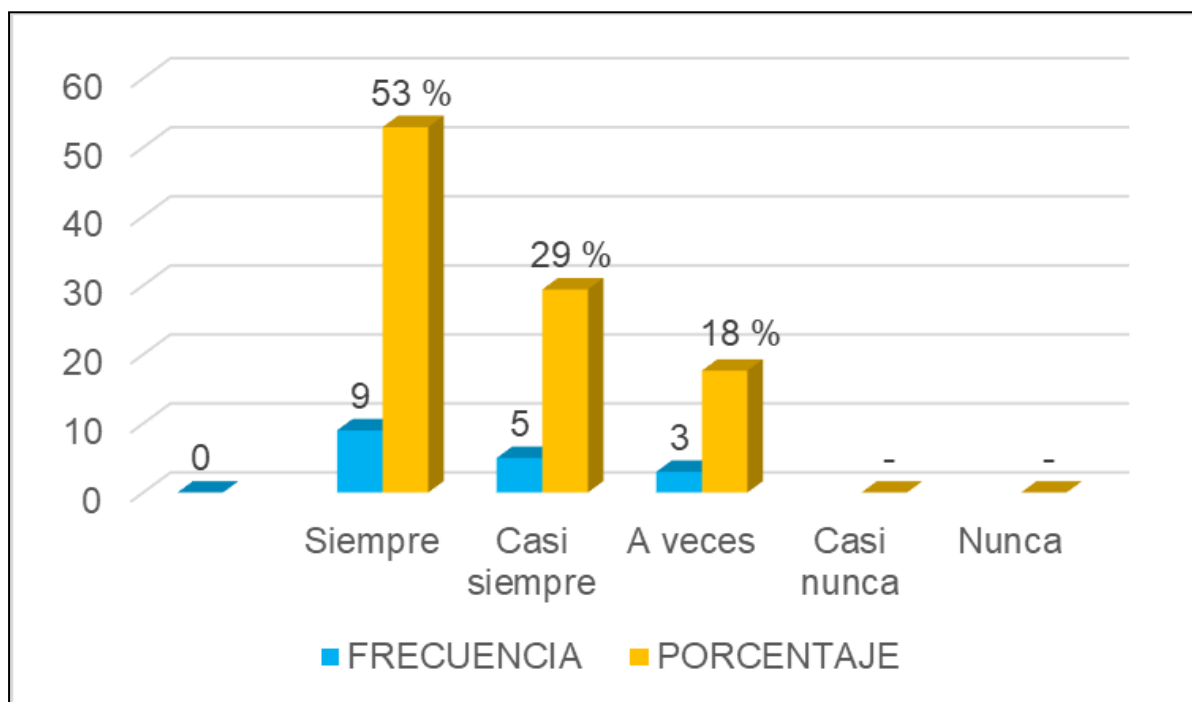


Figura 16: distribución porcentual sobre el crédito limitado

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 15 y en la figura 15, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 53 % considera que siempre se debe tener un límite de monto a otorgar, el 29 % casi siempre y el 18 % a veces.

Tabla 16: Considera Ud. Que es primordial el contrato pactado entre la entidad y el cliente

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	11	65 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

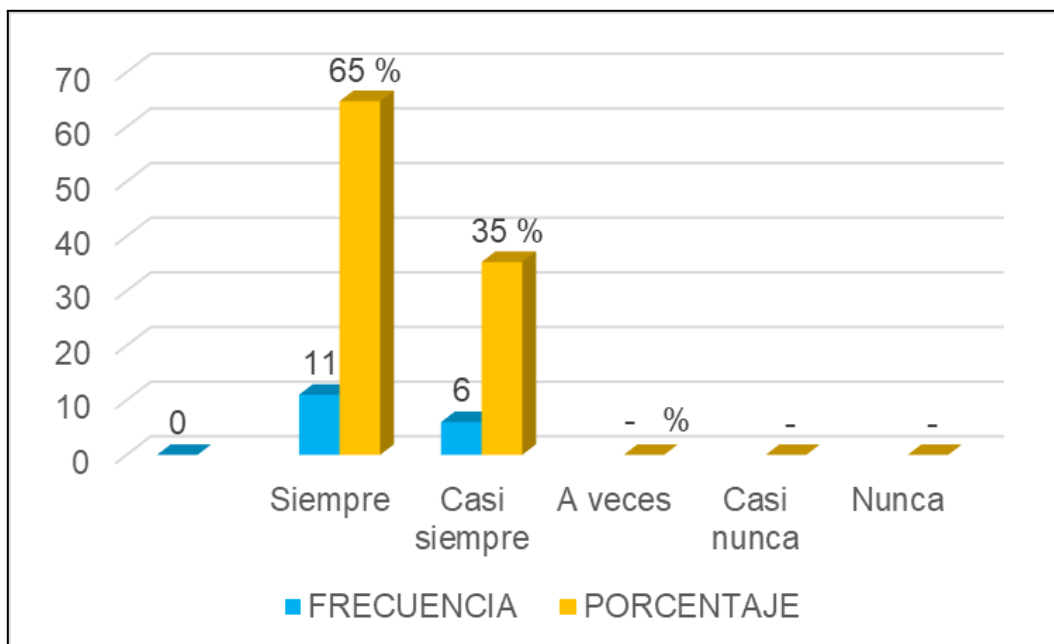


Figura 17: distribución porcentual sobre la consideración del contrato pactado entre la entidad y el cliente

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 16 y en la figura 16, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 65 % de los encuestados considera que siempre es primordial considerar el contrato pactado entre la entidad y el cliente, y el 35 % casi siempre.

Tabla 17: Considera Ud. que el pago responsable incide en los estados financieros de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

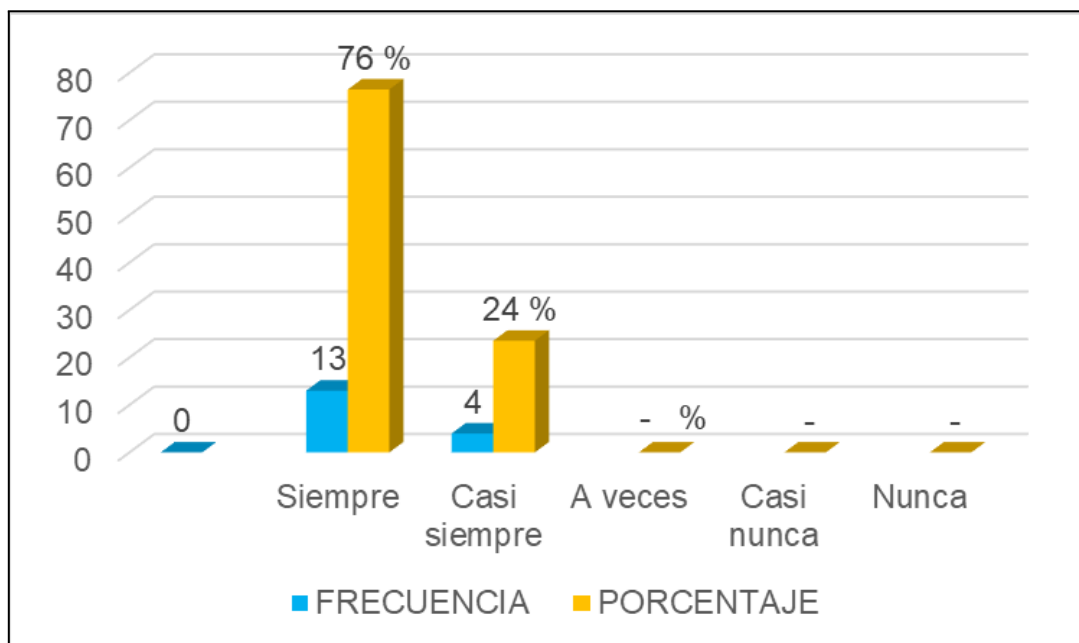


Figura 18: distribución porcentual sobre el pago responsable y sus incidencia en los estados financieros.

Interpretación: A respuesta de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el 76 % estima que el pago responsable de las cuotas por parte de los clientes incide directamente en el resultado de los estados financieros, mientras que el 24 % considera casi siempre.

Tabla 18: Considera Ud. Que los créditos otorgados deben contar con respaldo de garantías.

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

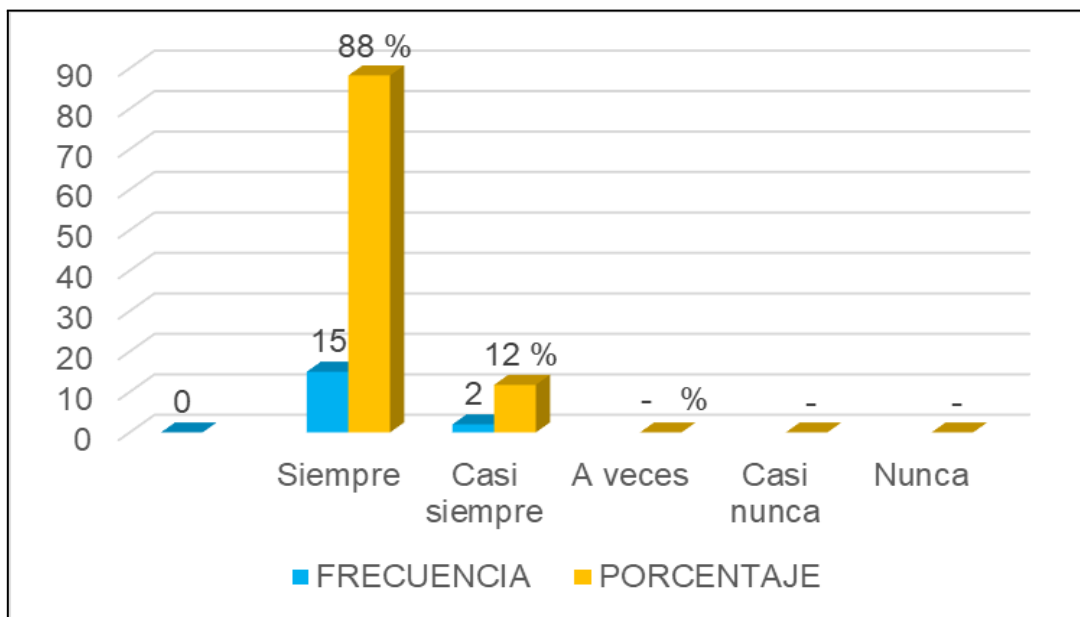


Figura 19: distribución porcentual sobre el respaldo de la garantías en los créditos otorgados

Interpretación: a respuesta de la interrogante e ilustración en la tabla 18 y figura 18, con relación al respaldo de garantías en los préstamos otorgados, el 88 % manifiesta que siempre se debe considerar las garantías y el 12 % casi siempre.

Dimensión 4:administracion del credito

Tabla 19: Considera Ud. que el gerente de credito prepara y analiza información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	7	41 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces	4	24 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

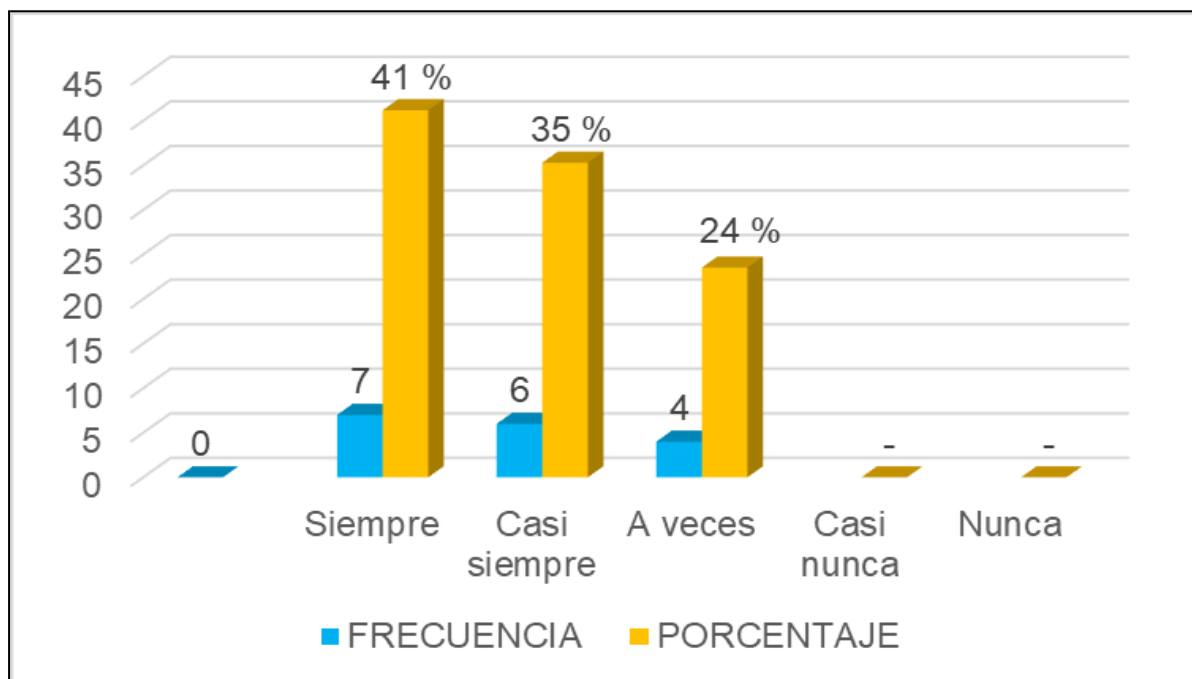


Figura 20: Distribución porcentual sobre la preparación y análisis de información del gerente de crédito dirigido a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad

Interpretación: A contestación de los interrogados en relación a la preparación y análisis de información del gerente de crédito dirigido a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad, el 41 % manifiesta que el gerente de créditos siempre prepara

información hacia los colaboradores para el desempeño y logro de metas, el 35 casi siempre y el 24 % a veces.

Tabla 20: La entidad cuenta con un sistema tecnológico para la búsqueda, organización como también cobranza de créditos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

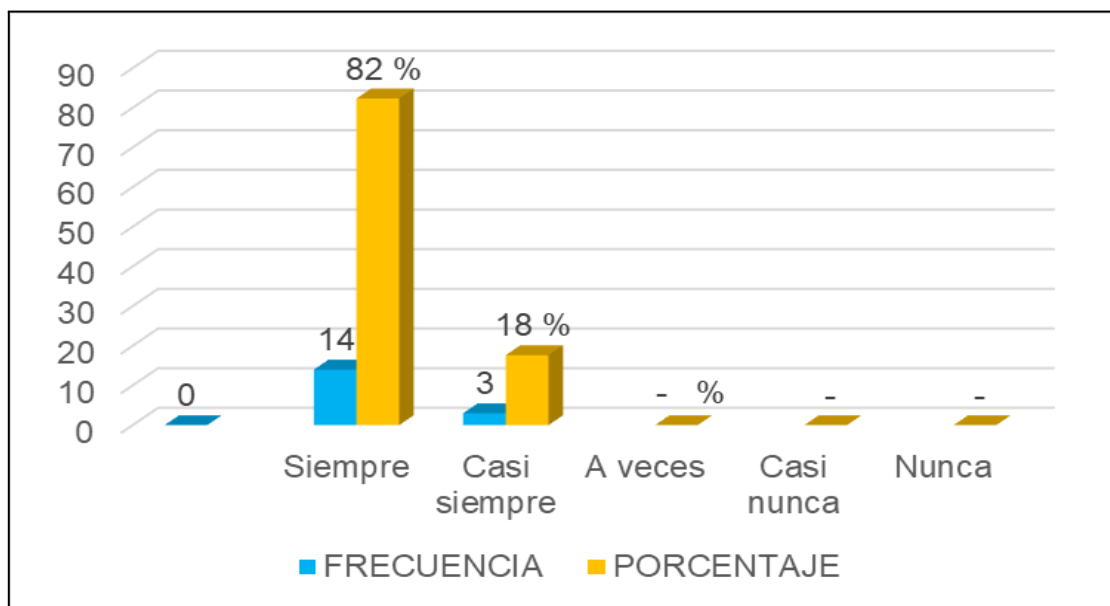


Figura 21: Distribución porcentual sobre uso del sistema tecnológico para la búsqueda, organización como también cobranza de créditos

Interpretación: A manifestación de los encuestados con respecto a la interrogante sobre uso del sistema tecnológico para la búsqueda, organización como también cobranza de créditos las respuestas son de la manera siguiente el 82 % considera que siempre hace uso

del medio tecnológico, el 18 % casi siempre para la búsqueda, organización como también cobranza de créditos.

Tabla 21: Considera óptimo la flexibilidad en los plazos de pago

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	4	24 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces	5	29 %
4	Casi nunca	1	6 %
5	Nunca	1	6 %
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

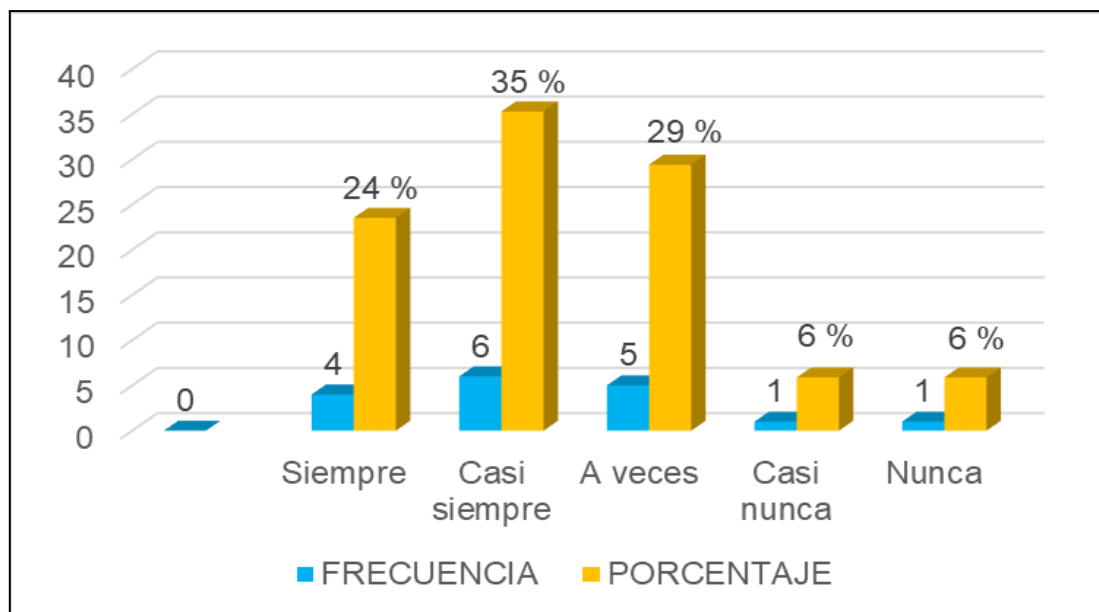


Figura 22: Distribución porcentual sobre la flexibilidad en los plazos de pago

Interpretación: a respuesta de la interrogante e ilustración en la tabla 21 y figura 21, con relación a la flexibilidad en los plazos de pago el 35 % considera que casi siempre existe flexibilidad, el 29 % a veces, el 24 % siempre y mientras que el 6 % casi nunca y nunca con respecto a la flexibilidad en los plazos de pago.

Tabla 22: El área de operaciones emite información sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

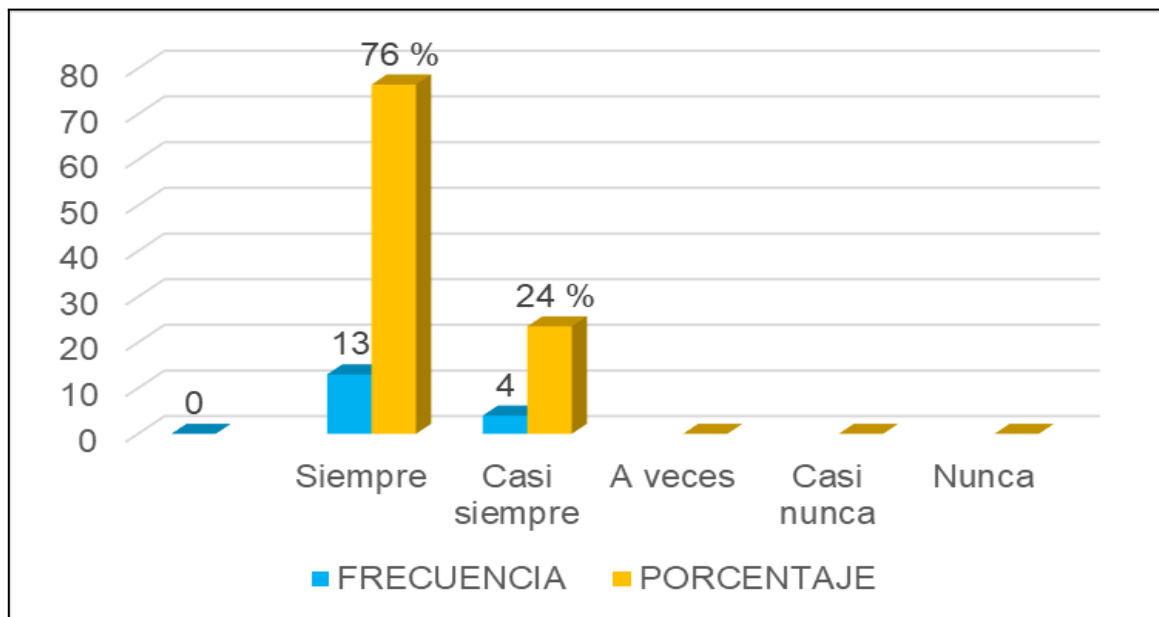


Figura 23: Distribución porcentual sobre la emisión de información del área de operaciones sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente

Interpretación: A respuesta de la interrogante e ilustración en la tabla 22 y figura 22, en relación a la interrogante sobre la emisión de información del área de operaciones sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente, el 76 % considera que siempre se emite información del área de operaciones, el 24 % casi siempre.

Tabla 23: Adopta medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

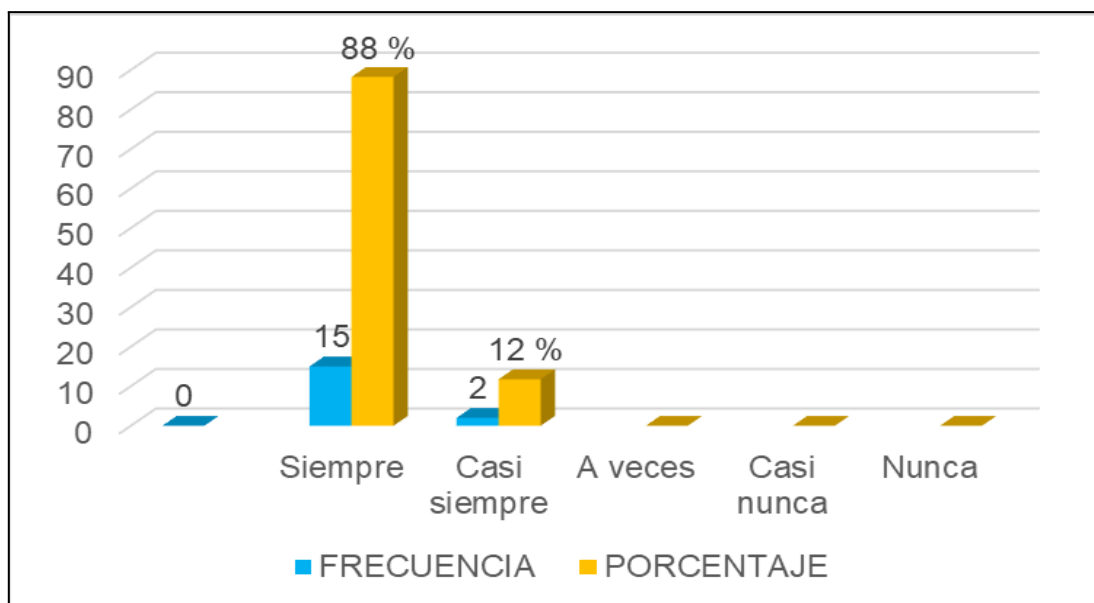


Figura 24: Distribución porcentual sobre medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación

Interpretación: A respuesta de la interrogante e ilustración en la tabla 23 y figura 23, en relación a la interrogante sobre medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación el 88 % de los encuestados siempre opta por tomar medidas, el 12 % casi siempre adopta medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación.

4.3.1 Con Relación al objetivo específico 01

Analizar la incidencia de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo.

Para entender la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo, abarcando a los colaboradores de dicha agencia, se efectuó el interrogatorio del siguiente modo.

Dimensión 5: planificación

Tabla 24: Planifica Ud. otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

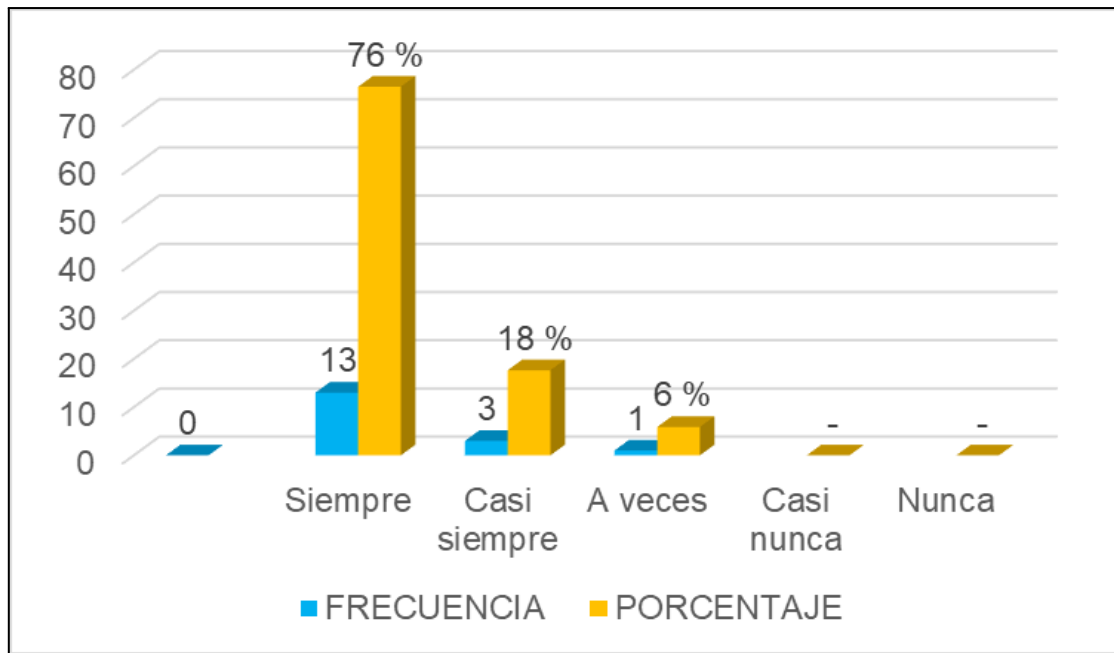


Figura 25: Distribución porcentual sobre planificación de otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 24 y en la figura 24, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 76 % de los encuestados siempre efectúa la planificación para el otorgamiento de créditos, el 18 % casi siempre y el 6 % a veces para el otorgamiento de créditos y así lograr cumplir con las metas impuestas por la entidad, por otro lado (Chipana, 2018) manifiesta que, una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia.

Tabla 25: Considera Ud. que las políticas de credito inciden en el cumplimiento de logros de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	10	59 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces	2	12 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

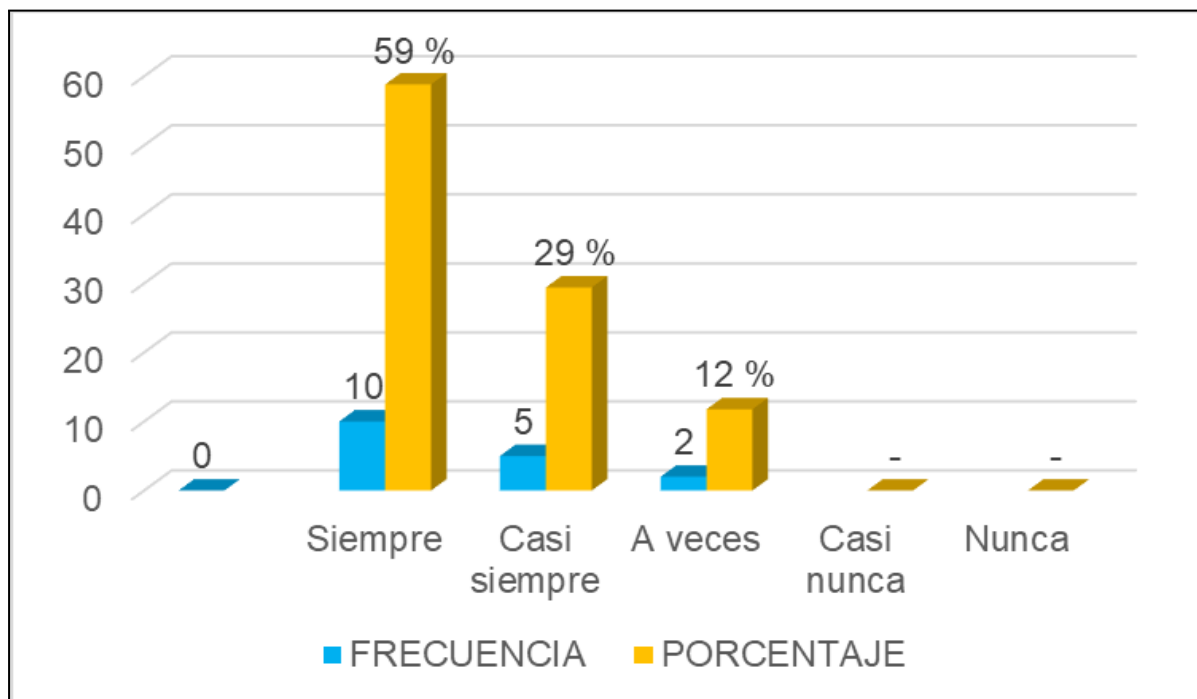


Figura 26: Distribución porcentual sobre incidencia de las políticas de credito en el cumplimiento de logros de la entidad

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 25 y en la figura 25, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 59 % de los encuestados estima que las políticas de credito siempre

incide en el cumplimiento de metas, el 29 % casi siempre y el 12 % a veces, (Chipana, 2018), en su tesis titulada: evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka, puntualiza que la mala gestión del crédito está asociada con pasos crediticios incorrectos.

Tabla 26: Posee con claridad las metas que se quieren cumplir como organización

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	7	41 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

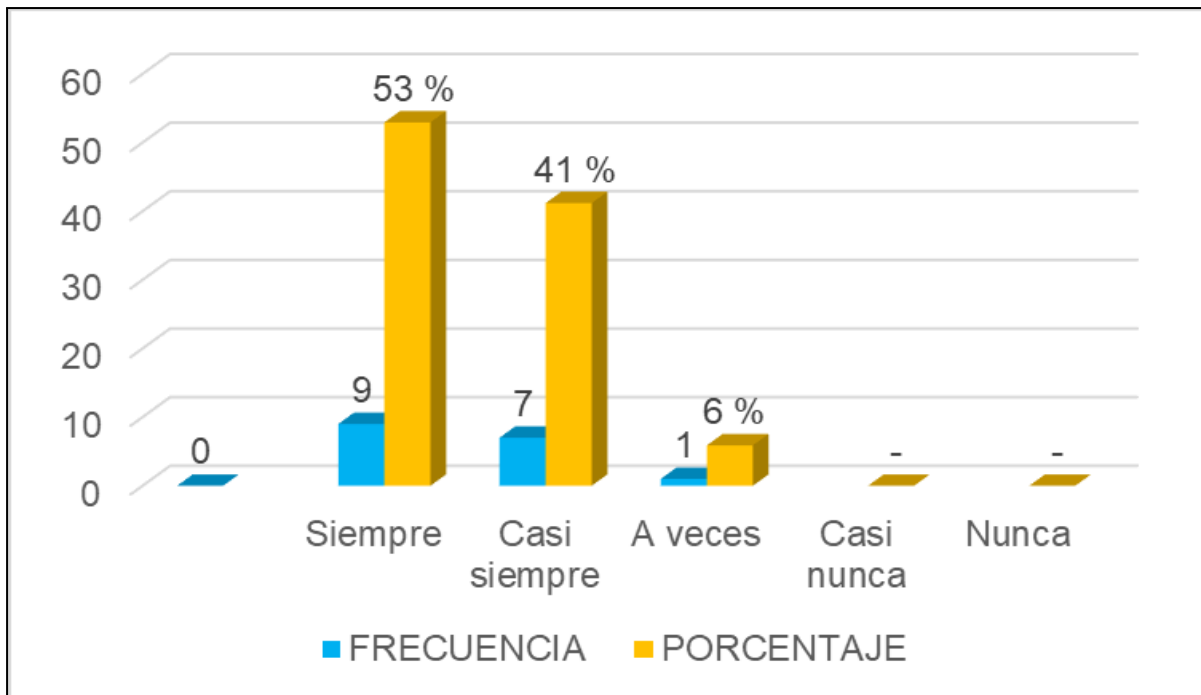


Figura 27: Distribución porcentual sobre las metas que se quieren cumplir como organización

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 26 y en la figura 26, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 53 % de los encuestados revela que siempre tienen en claro las metas que se quieren cumplir como organización el 41 % casi siempre y el 6% a veces, por otro lado (Soto, 2021), en su estudio propone analizar las estrategias de gestión para la mejora en el otorgamiento de crédito es por ello que se debe tener con claridad las metas que se quieren cumplir como organización.

Tabla 27: Proyecta visiones de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	10	59 %
2	Casi siempre	7	41 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

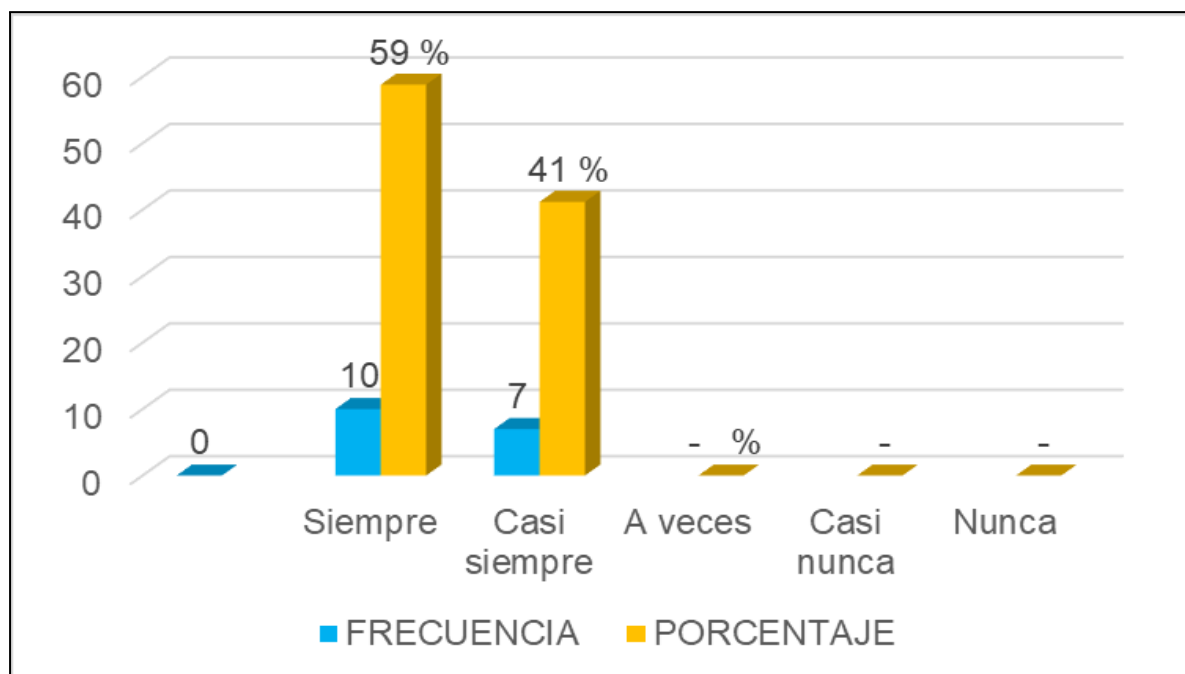


Figura 28: Distribución porcentual sobre proyección de visiones de la entidad.

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 27 y en la figura 27, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 59 % de los encuestados siempre proyecta visiones de la entidad y el 41 % a veces. (Soto, 2021), en su estudio propone analizar las estrategias de gestión para la mejora en el otorgamiento de crédito es por ello que se debe tener con claridad las metas que se quieren cumplir como entidad.

Tabla 28: Planea Ud.ambiciones como entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	7	41 %
3	A veces	1	6 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

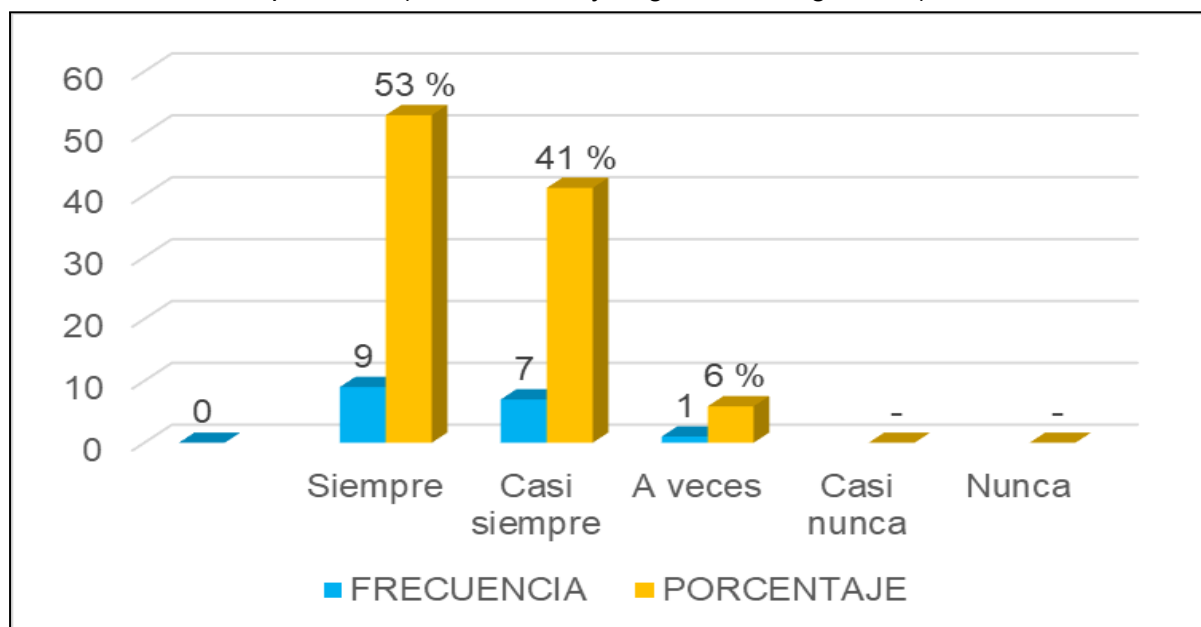


Figura 29: Distribución porcentual sobre planeamiento de ambiciones

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 28 y en la figura 28, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 53 % siempre proyecta ambiciones, el 41 % casi siempre y el 6 % a veces, (Aurea, 2021), en su tesis titulada, políticas de créditos financieros y riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, plantea determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito, por ello manifiesta

que la política de crédito de una organización brinda ciertas pautas para establecer si puede concederse el crédito a un cliente y el monto que va a recibir.

4.3.2 Con Relación al objetivo específico 02

Precisar la influencia de la estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

Para lograr este objetivo se desarrolló el siguiente cuestionario:

Dimensión 6: organización

Tabla 29: Regula equipos de trabajo la cumplir metas institucionales

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

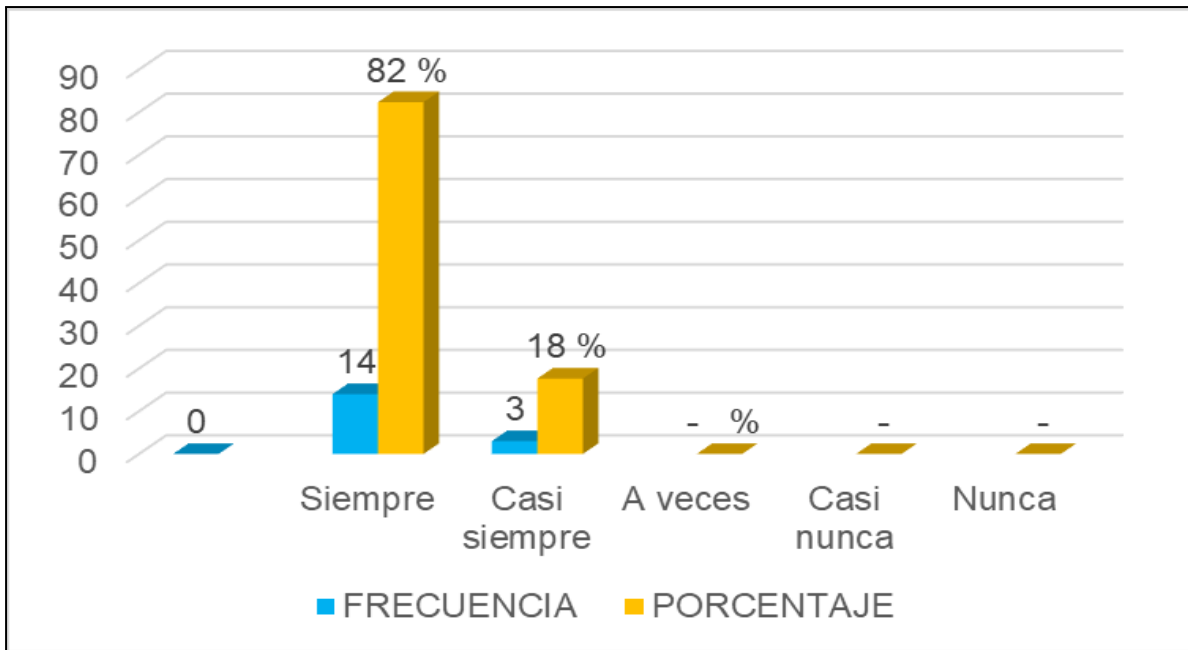


Figura 30: Distribución porcentual sobre regulación de equipos de trabajo para el cumplimiento de metas institucionales

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 29 y en la figura 29, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 82 % de los encuestados siempre regula equipos de trabajo y el 18 % casi siempre regula equipos de trabajo para el cumplimiento de metas institucionales, (Aurea, 2021), en su tesis titulada, políticas de créditos financieros y riesgos crediticios en las entidades financieras de Huancayo, plantea determinar de qué manera las políticas de créditos se relacionan con el carácter del sujeto de crédito, por ello manifiesta que la política de crédito de una organización brinda ciertas pautas para establecer si puede concederse el crédito a un cliente y el monto que va a recibir.

Tabla 30: Establece cargos de operación a colaboradores responsables

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

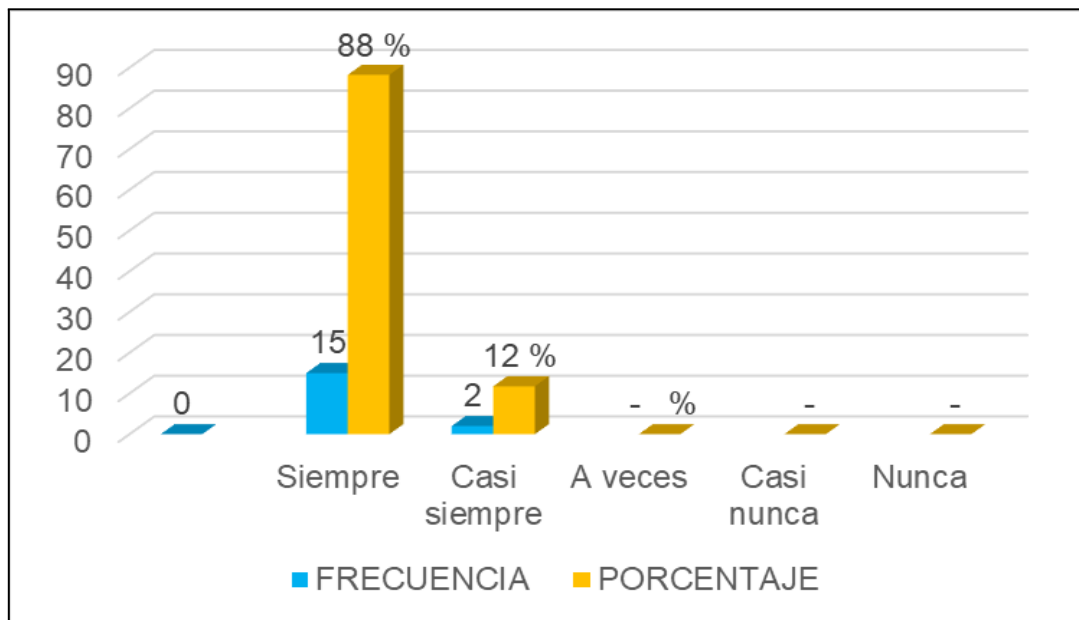


Figura 31: Distribución porcentual sobre cargos de operación a colaboradores responsables

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 30 y en la figura 30, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 88 % de los encuestados siempre establece cargos de operación a colaboradores responsables y mientras que el 12 % casi siempre.

Tabla 31: Fija procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

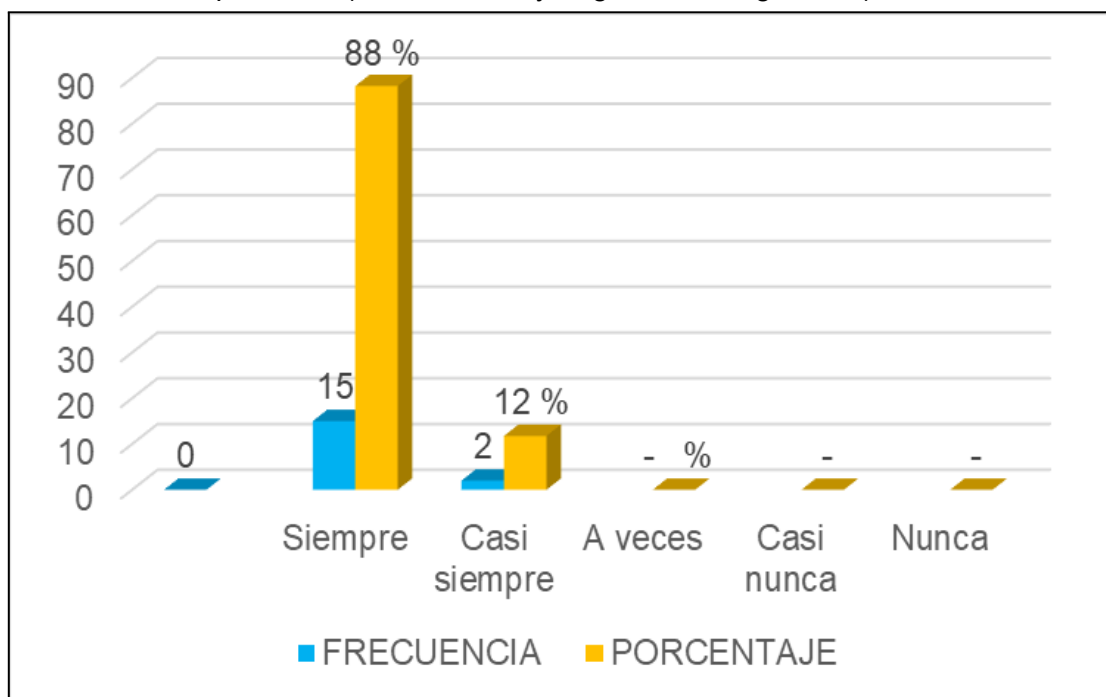


Figura 32: Distribución porcentual sobre procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 31 y en la figura 31, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 88 % de los encuestados siempre fija procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad y mientras que el 12 % casi siempre.

Tabla 32: Identifica esfuerzos y planes a efectuar

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	13	76 %
2	Casi siempre	4	24 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

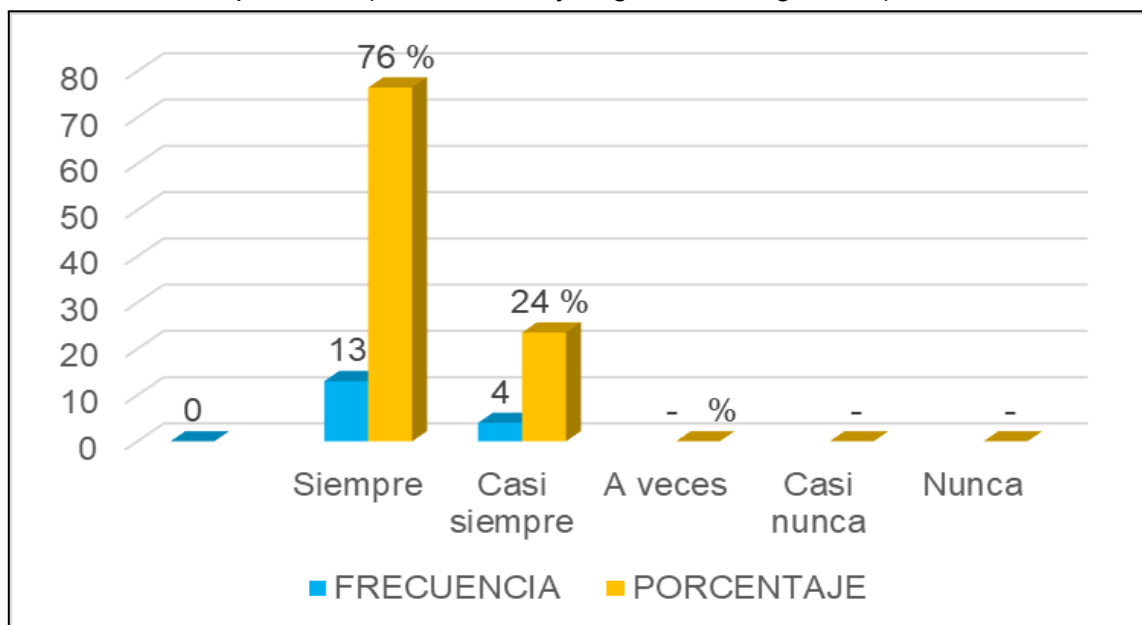


Figura 33: Distribución porcentual sobre esfuerzos y planes a efectuar

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 32 y en la figura 32, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 76 % de los encuestados siempre identifica esfuerzos y planes a efectuar y un 24 % casi siempre.

4.3.3 Con relación al objetivo específico 03

Detallar la intervención de la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

Para lograr este objetivo se desarrolló el siguiente cuestionario:

Dimensión 7: ejecución

Tabla 33: Considera Ud. necesario dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	9	53 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces	2	12 %
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: Realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

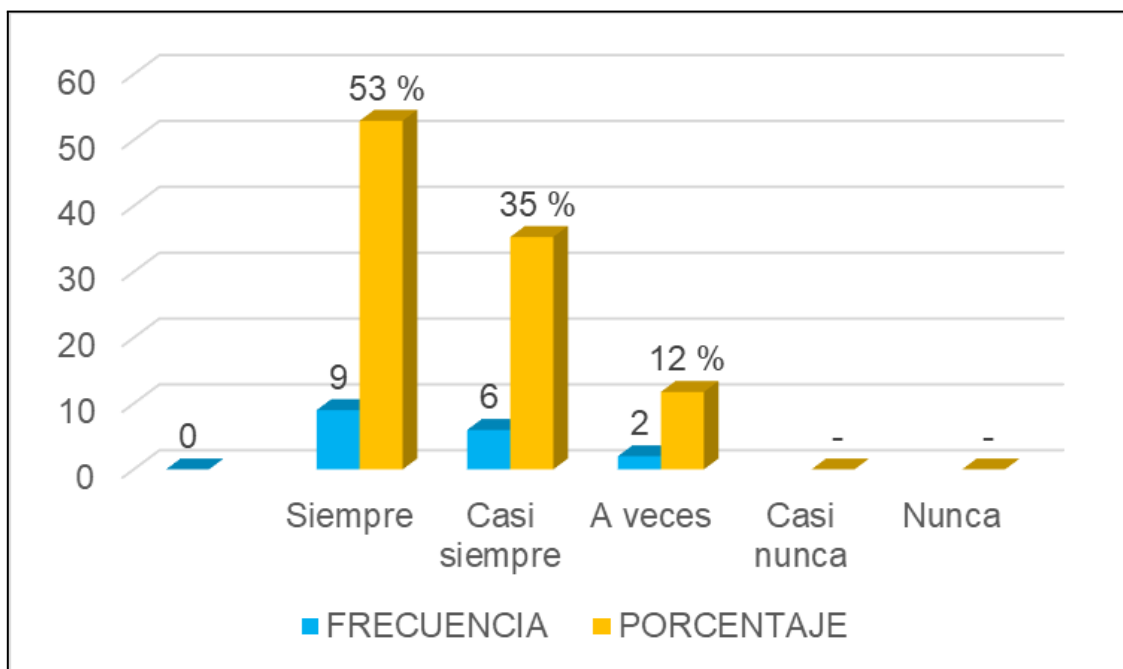


Figura 34: Distribución porcentual sobre dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 33 y en la figura 33, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del

siguiente modo: el 53 % responde que siempre es necesario dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas, el 35 % casi siempre y el 12 % a veces.

Tabla 34: Promueve un ambiente laboral acogedor entre los colaboradores

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	11	65 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

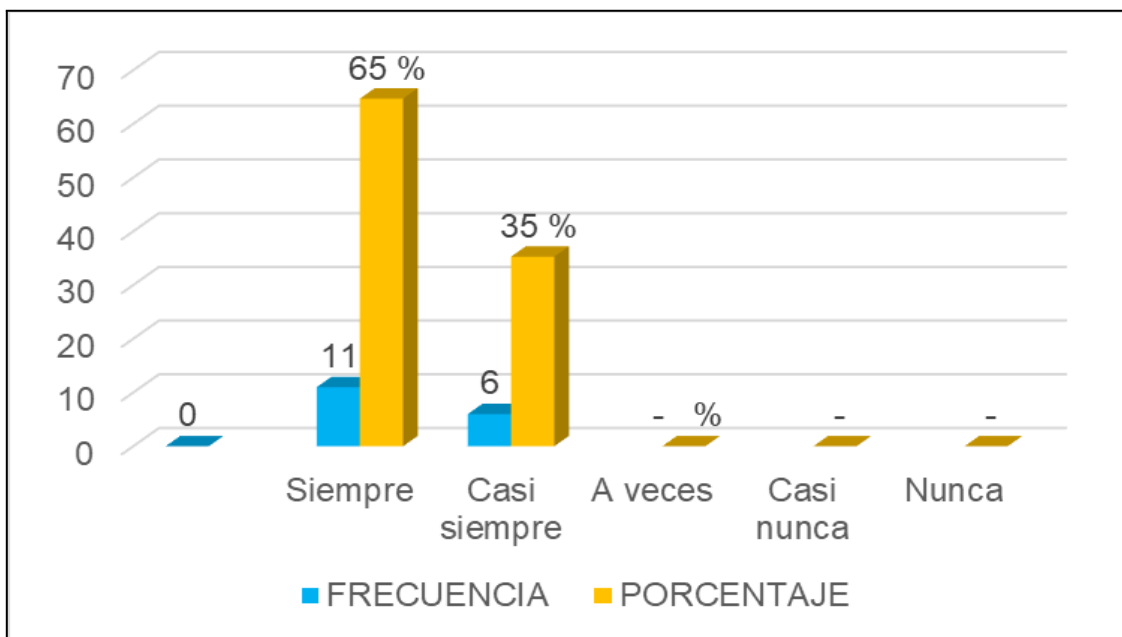


Figura 35: Distribución porcentual sobre el ambiente laboral

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 34 y en la figura 34, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 65 % de los encuestados responde que siempre promueve un ambiente laboral acogedor entre los colaboradores, el 35 % casi siempre.

Tabla 35: Considera Ud. Trascendental el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	11	65 %
2	Casi siempre	6	35 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

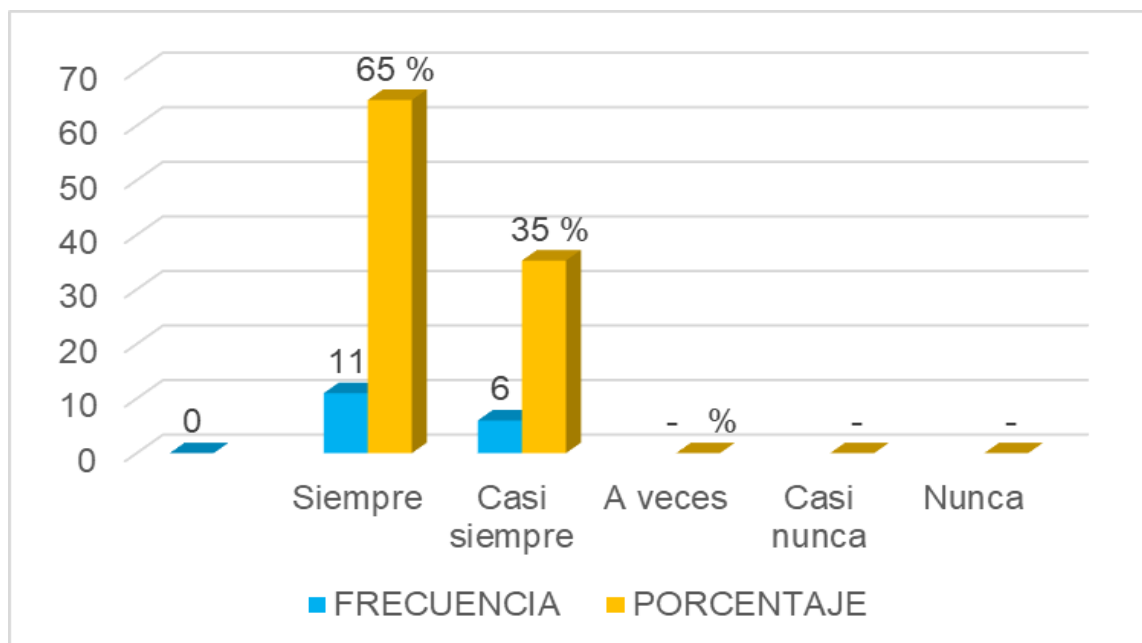


Figura 36: Distribución porcentual sobre el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 35 y en la figura 35, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 65 % de los encuestados responde que siempre se debe considerar y

trascendental el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas y el 35 % casi siempre.

Tabla 36: Supervisa Ud. De manera eficiente lo que se llegó a cumplir las metas en el periodo dado

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	12	71 %
2	Casi siempre	5	29 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

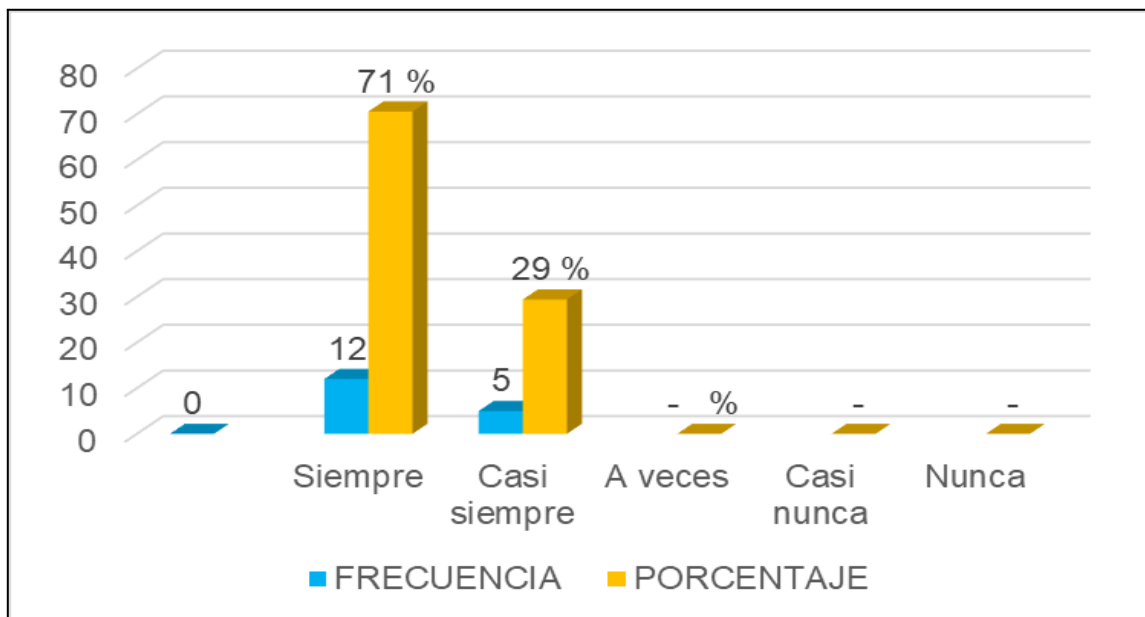


Figura 37: Distribución porcentual sobre supervisión de manera eficiente lo que se llegó a cumplir las metas en el periodo dado

Interpretación: A respuesta de los encuestados en relación a la interrogante: el 71 % de los encuestados siempre supervisa las metas que se llegan a cumplir y el 29 % casi siempre.

Tabla 37: Comunica a través de programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

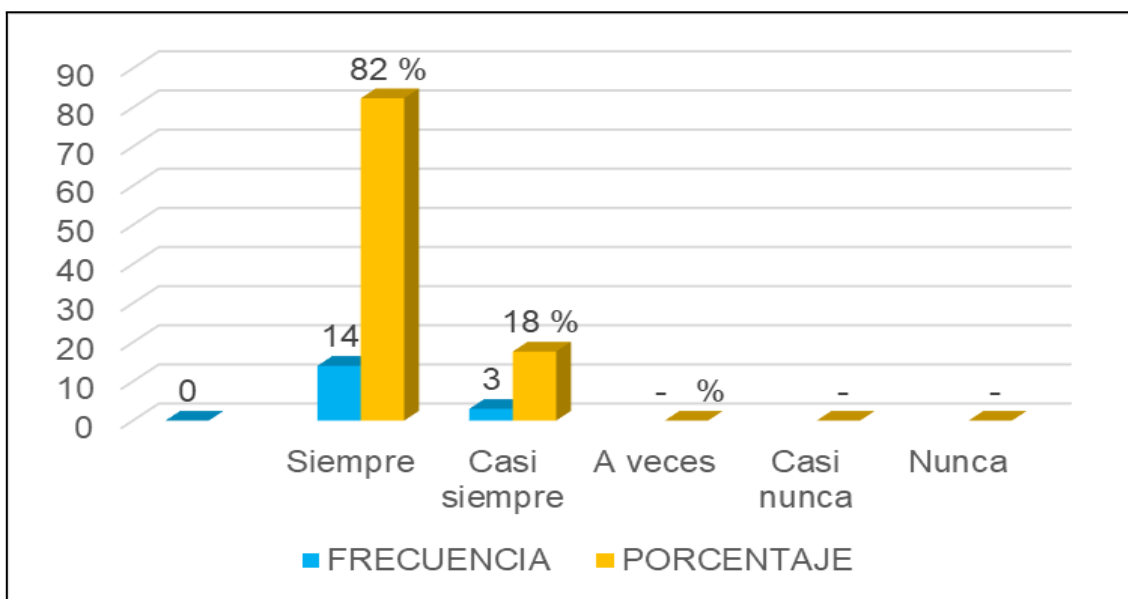


Figura 38: Distribución porcentual sobre programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos

Interpretación: los encuestados manifiestan sobre el uso de programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos el 82 % siempre y el 18 % casi siempre.

4.3.4 Con relación al objetivo específico 04

Puntualizar la influencia del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

Para lograr este objetivo se desarrolló el siguiente cuestionario:

Dimensión 8: control

Tabla 38: Detecta y corrige fallas en el logro de metas planteadas

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

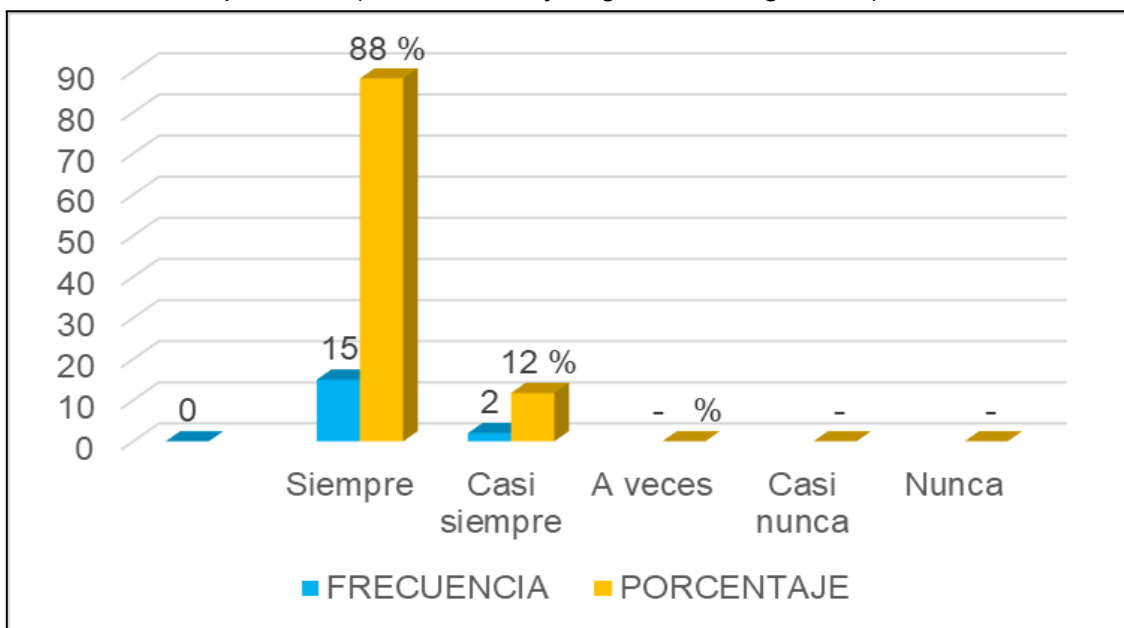


Figura 39: Distribución porcentual sobre corrección de fallas en el logro de metas planteadas

Interpretación: a respuesta de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el 88 % de los encuestados siempre detecta y corrige fallas en el logro de metas planteadas y mientras que el 12 % casi siempre, (Gallegos, 2020), plantea determinar el efecto del otorgamiento de créditos, en el cual afirma que existe efecto significativo en el otorgamiento de créditos tratándose del mejoramiento en las estrategias que se emplean.

Tabla 39: Mide y evalúa la efectividad del plan ejecutado

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	15	88 %
2	Casi siempre	2	12 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

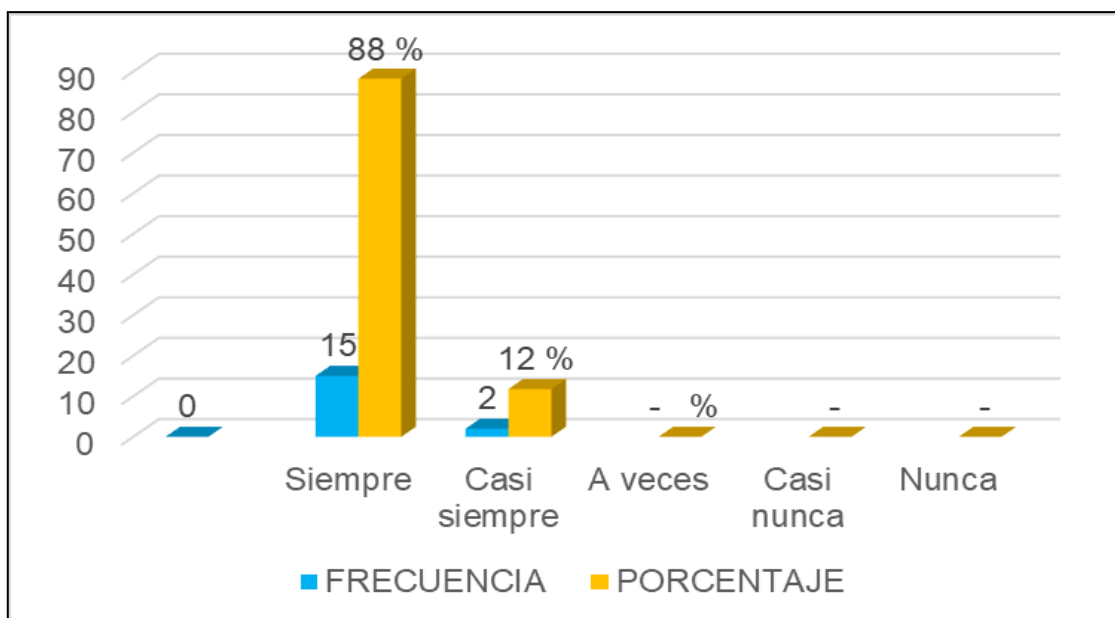


Figura 40: Distribución porcentual sobre la evaluación de la efectividad del plan ejecutado

Interpretación: A respuesta de los encuestados del personal de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el 88 % de los colaboradores siempre Mide y evalúa la efectividad del plan ejecutado y mientras que el 12 % casi siempre, (Andrade, 2018), ante la necesidad de controlar los procesos relacionados con la gestión de crédito para el cumplimiento adecuado, afirma que existe desconocimiento sobre la aplicación de políticas y procedimientos en cierta forma.

Tabla 40: Una vez detectado las desviaciones señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

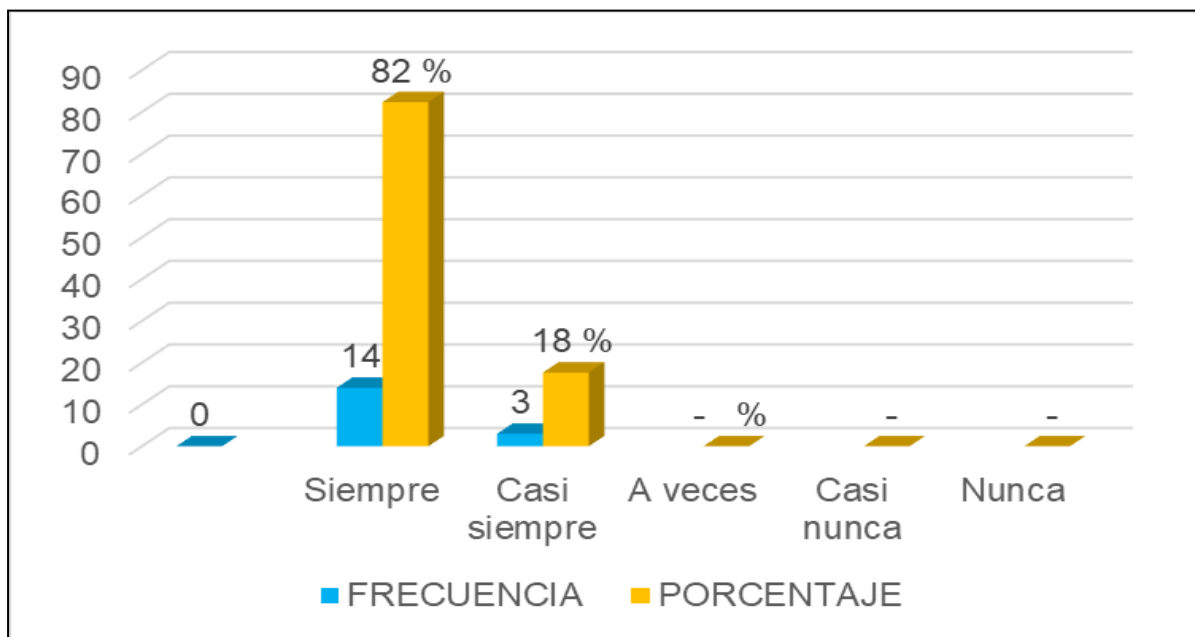


Figura 41: Distribución porcentual sobre detección de las desviaciones señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas

Interpretación: a respuesta de los encuestados del personal de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el 82 % de los colaboradores siempre señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas mientras que el 18 % casi siempre.

Tabla 41: Considera Ud. implementar un plan para garantizar el buen desempeño

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	14	82 %
2	Casi siempre	3	18 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

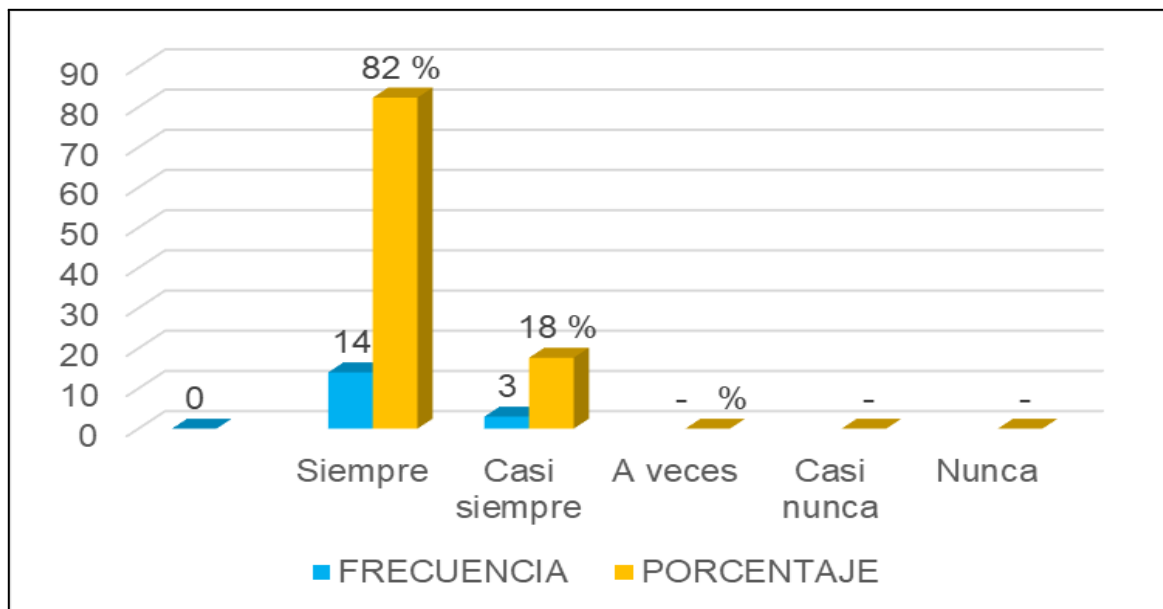


Figura 42: Distribución porcentual sobre implementación de un plan para garantizar el buen desempeño

Interpretación: A respuesta de los encuestados del personal de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el 82 % de los colaboradores considera siempre implementar un plan para garantizar el buen desempeño y mientras tanto el 18 % casi siempre.

Tabla 42: Considera sustancial determinar los resultados

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	Siempre	16	94 %
2	Casi siempre	1	6 %
3	A veces		
4	Casi nunca		
5	Nunca		
	TOTAL	17	100 %

Fuente: realización particular (cmac-Huancayo-agencia Desaguadero)

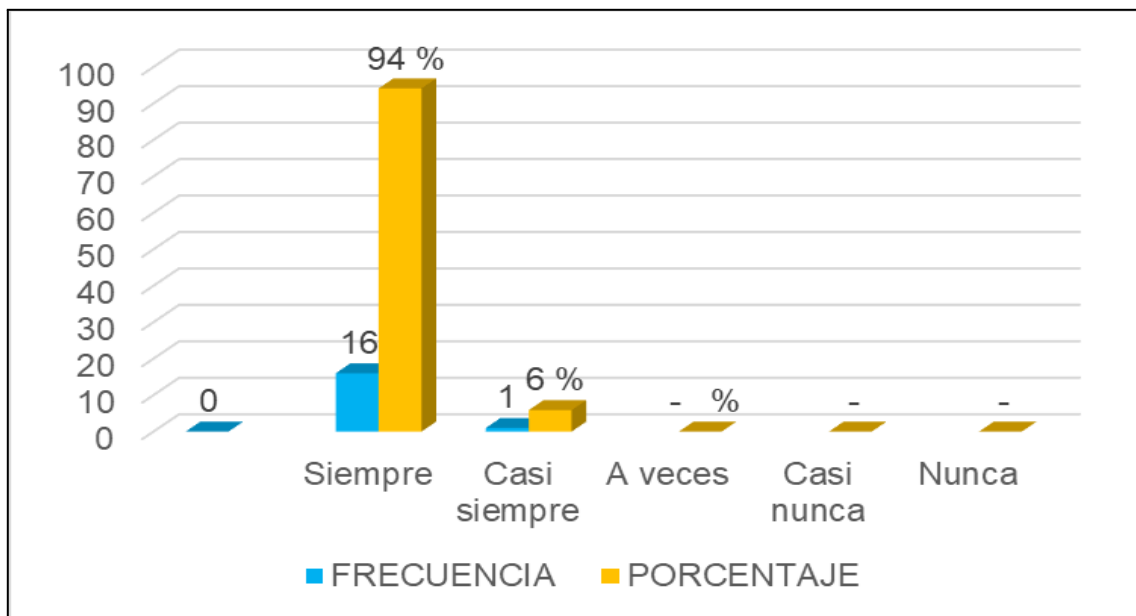


Figura 43: Distribución porcentual sobre determinación de los resultados

Interpretación: A contestación de los encuestados en este caso colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero, revelados en la tabla 42 y en la figura 42, correspondiente a la interrogante del cuestionario, las manifestaciones son del siguiente modo: el 94 % de los colaboradores considera que siempre de debe determinar resultados y mientras que un 6 % casi siempre.

4.4 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.4.1 Validación de la hipótesis general

Ho: El proceso administrativo no influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero.

Ha: El proceso administrativo influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero.

Tabla 43: Análisis de correlación de Pearson del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero.

		Correlaciones	
		Otorgamiento de créditos	Proceso administrativo
Otorgamiento de créditos	Correlación de Pearson	1	,498
	sig.(bilateral)		,002
	N	17	17
Proceso administrativo	Correlación de Pearson	,498	1
	sig.(bilateral)	,002	
	N	17	17

Criterio de determinación:

si $p < 0.05$ rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la Ha

si $p > 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha

Como $p = 0.002 < 0.05$, entonces, rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la Ha

El proceso administrativo influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero.

4.4.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La planeación no incide significativamente en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Ha: La planeación incide significativamente en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Tabla 44: Análisis de correlación de Pearson de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

		Correlaciones	
		Planeación	Otorgamiento de créditos
Planeación	Correlación de Pearson	1	,720
	sig.(bilateral)		,008
	N	17	17
Otorgamiento de créditos	Correlación de Pearson	,720	1
	sig.(bilateral)	,008	
	N	17	17

Interpretación: Según la tabla 44, la relación entre la planeación y el otorgamiento de crédito es de 0,720 siendo una correlación alta, la correlación obtenida se encuentra dentro de los rangos de $r = 0.6$ a $r = 0.7$ siendo una coeficiente de correlación elevada y teniendo un nivel de significancia de 0.008 el cual es menor a 0.05; lo que nos dice que hay una significación entre las dos variables lo cual valida la hipótesis alterna que fue proyectada, lo cual manifiesta que la planeación incide significativamente en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo, Y por último el vínculo entre planeación y otorgamiento de créditos tiene un alto grado de asociación.

4.4.3 Contrastación de Hipótesis específica 2

Ho: La estructura organizacional no influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Ha: La estructura organizacional influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Tabla 45: Análisis de correlación de Pearson de la estructura organizacional en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

		Correlaciones	
		Planeación	Otorgamiento de créditos
Planeación	Correlación de Pearson	1	,921
	sig.(bilateral)		,000
	N	17	17
Otorgamiento de créditos	Correlación de Pearson	,921	1
	sig.(bilateral)	,000	
	N	17	17

Interpretación: Como se muestra en la tabla 45, la relación entre la estructura organizacional y el otorgamiento de créditos es de 0,921 siendo una correlación muy alta, dentro del rango de $r = 0.8$ a $r = 1.0$ donde es coeficiente de correlación muy alto, mismo que está confirmando con el nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; lo que nos indica que hay una significación entre las dos variables por lo que se valida la hipótesis alterna que fue planteada, lo cual manifiesta que la estructura organizacional influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo, lo que quiere decir que hay una relación significativa y finalmente la relación entre la estructura

organizacional y el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo tiene una asociación muy alta.

4.4.4 Contrastación de Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no interviene directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Ha: La dirección interviene directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

Tabla 46: Análisis de correlación de Pearson de la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

		Correlaciones	
		Dirección	Otorgamiento de créditos
Dirección	Correlación de Pearson	1	,859
	sig.(bilateral)		,000
	N	17	17
Otorgamiento de créditos	Correlación de Pearson	,859	1
	sig.(bilateral)	,000	
	N	17	17

Interpretación: Como se precisa en la tabla 46, la relación entre la dirección y el otorgamiento de créditos es de 0.859 siendo una correlación muy alta, el resultado obtenido se encuentra dentro del rango de $r = 0.8$ a $r = 1.0$ siendo un coeficiente de correlación muy alto. Mismo que es confirmando con el nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; lo que nos indica que hay una significación entre las dos variables por lo que se valida la hipótesis alterna que fue propuesta, lo cual manifiesta que la dirección interviene directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y

crédito-Huancayo, lo que quiere decir que hay una relación significativa y finalmente la relación entre la dirección y el otorgamiento de créditos tiene una asociación muy alta

4.4.5 Contrastación de Hipótesis específica 4

Ho: El control no influye directamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y credito Huancayo

Ha: El control influye directamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y credito Huancayo

Tabla 47: Análisis de correlación de Pearson del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo

		Correlaciones	
		Control	Otorgamiento de créditos
Control	Correlación de Pearson	1	,921
	sig.(bilateral)		,000
	N	17	17
Otorgamiento de créditos	Correlación de Pearson	,921	1
	sig.(bilateral)	,000	
	N	17	17

Interpretación: Según puntualización de la tabla 47, la relación entre el control y el otorgamiento de créditos es de 0,921 siendo una correlación muy alta, dentro del rango de $r = 0.8$ a $r = 1.0$ donde es coeficiente de correlación muy alto, mismo que está confirmando con el nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; lo que nos indica que hay una significación entre las dos variables por lo que se valida la hipótesis alterna que fue planteada, lo cual manifiesta que el control influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo, lo que quiere decir que hay una relación

significativa y finalmente la relación entre el control y el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo tiene una asociación muy elevada.

DISCUSIÓN

El desenlace de la presente investigación nos dan a comprender que el proceso administrativo influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero, lo que conlleva a contrastar con la investigación ejecutada por Wilber Gutierrez Acho denominada análisis de la gestión en el otorgamiento de créditos de caja rural los andes agencia huancane períodos 2015-2016. Cuyos desenlaces señalan que la gestión en el otorgamiento de créditos mostraron una correspondencia concreta, alcanzando obtener productos semejantes, siendo las razones por el cual es sustancial ejecutar una adecuada administración siguiendo los parámetros y así obtener resultados significativamente favorables en la organización de la entidad financiera.

La presente investigación ratifica la presencia de una relación discrepante en relación a la influencia significativa de la administración en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero, reafirmando una relación desigual según Ore Laura, Tony Robert plantea analizar la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020, describe el problema para luego diagnosticar y plantear una solución factible, concluye que el 66.67% que representa un total de 12 colaboradores consideraron que la gestión de créditos es adecuada, mientras que el 33.3% que representa un total de 6 colaboradores, consideraron que la gestión de créditos no es oportuna, en consecuencia, gran parte de colaboradores que laboran en el área de créditos consideran que la gestión de créditos no es adecuada.

Finalmente esta investigación a nivel local son semejantes a la investigación ejecutada por Chipana Huanca, Yeny Elvina estudio titulado evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo periodo 2015-2016, llegando al siguiente desenlace la deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, expuesto la conclusión nos da a comprender que es

importante seguir los parámetros que se tiene, ya que la omisión de estos mismos nos llevará a resultados desfavorables.

CONCLUSIONES

Primera: El proceso administrativo interviene de manera significativa en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero con la preparación y análisis de información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad, acudiendo al sistema tecnológico para la búsqueda, organización y logro de ambiciones de la entidad, asimismo la adopción de medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación y no dejar de lado la consideración de tener la flexibilidad de pago con los usuarios.

Segunda: La planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo agencia Desaguadero incide directamente en el desenvolvimiento de la entidad financiera, de acuerdo al 76 % de los encuestados todos ellos colaboradores de la entidad manifiesta que siempre efectúan la planificación antes del otorgamiento de crédito toman como base para el logro de metas propuestas por la entidad, guiándose siempre de las políticas de créditos, realizando proyección de visiones para tener indicadores favorables como entidad financiera.

Tercera: La estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero predomina de relevante manera en la administración que se realiza, de acuerdo al 82 % de los encuestados todos ellos colaboradores manifiestan que siempre reglamentan equipos de trabajo la cumplir metas institucionales, el 88 % establecen cargos de operación a colaboradores responsables como también la Fijación de procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad.

Cuarta: El control en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero influye directamente en la gestión de los créditos, el 88 % de los encuestados responde a la detección y corrección de fallas, en el cual se mide y evalúa la efectividad del plan ejecutado dentro de ellas las rectificaciones de los errores y debilidades, también se considera la implementación de medidas para garantizar un buen desempeño y así lograr alcanzar los propósitos que se proyectan como entidad financiera.

RECOMENDACIONES

Primera: Para lograr un proceso administrativo óptimo en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero y tenga repercusión positiva en los indicadores de la entidad financiera, la financiera debe preparar y analizar información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros, metas de la entidad, de misma manera adoptar medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento, recuperación, el área de operaciones debe emitir información sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente, y considerar la flexibilidad en los plazos de pago

Segunda: Para la mejora de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo se sugiere, planifica el otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad, basarse en las políticas de crédito cumplimiento de logros de la entidad para que tengan incidencia positiva, fijar con claridad las metas que se quieren cumplir como organización, proyectar visiones de la entidad, planear ambiciones como entidad y así lograr obtener indicadores positivos como entidad financiera.

Tercera: Para lograr una influencia positiva de la estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos, la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero debe fijar procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad, identificar esfuerzos y planes a efectuar ante cualquier adversidad, establece cargos de operación a colaboradores responsables para que encaminen la entidad por el destino correcto, regular equipos de trabajo la cumplir metas institucionales y ser una de las primeras instituciones a nivel nacional.

Cuarta: Para conseguir un control impecable en la administración de créditos de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Desaguadero, se aconseja localizar y

perfeccionar fallos que se tiene, se tomará como base para estimar la efectividad de nuestro plan ejecutado, a la vez se evidenciara el debilitamiento del propósito que se desea llegar a cumplir, una vez reflejado las fallas serán de soporte para implementar y garantizar un plan de mejoramiento para nuestros resultados que se quieren lograr.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, G. M. (2011). ¿Omnipotencia del Superintendente? : Análisis de las controvertidas facultades con que el Superintendente de Banca, Seguros y AFP regula el actual sistema financiero peruano, a la luz de la normativa vigente : inimpugnabilidad y no motivación de sus resoluciones.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/715>
- Altina, S. (2010). GESTION BANCARIA.
- Andrade. (2018). Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ESCENCIA INDÍGENA Ltda., en la ciudad de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18534>
- Arana, ramiro. (2017). Planeamiento Estratégico del Sistema de Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú.
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8253/ARANA_NU%C3%91EZ_PLANEAMIEN TO_CAJAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Atauchi, K. C., & Guerrero, E. M. (2019). Análisis de la inserción de las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero peruano y cómo influye en los costos de intermediación financiera en el Perú. Universidad Tecnológica del Perú.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2988>
- Aurea, R. de la C. C. (2021). Políticas De Créditos Financieros Y Riesgos Crediticios En Las Entidades Financieras De Huancayo – 2019. Universidad Peruana Los Andes.
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3024>
- Balcázar, P. (2013). INVESTIGACION CUALITATIVA.
- Barrantes. (2021). Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la Agencia Mibanco Juliaca Año 2020. Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74988>

Bbva. (s. f.). ¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo. BBVA NOTICIAS.

Recuperado 1 de septiembre de 2023, de

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

BCRP, normas legales. (2014). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY N° 26702.

C. esan-política de créditos. (s. f.). La política de créditos C. ESAN. Recuperado 18 de mayo de 2023, de

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>

Certusperu. (2021, enero 14). CREDITOS Certus.

<https://www.certus.edu.pe/blog/tipos-credito-peru/>

Chiavenato. (2001). Administración, teoría, proceso y práctica. Colombia, McGraw -Hill Interamericana, S.A., 2001. P. 3.

Chipana. (2018). EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 – 2016. 2018, 113.

Clasificación de créditos. (2012, junio 5). El Economista.

<https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Como-se-clasifican-los-creditos-2--3-20120604-0035.html>

Cmac-Huancayo. (s. f.). Recuperado 28 de septiembre de 2023, de

<https://www.cajahuancayo.com.pe/>

Cmf educa-Crédito. (s. f.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Recuperado 18 de mayo de 2023, de <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27152.html>

Condori, C., & Quispe, Y. W. (2022). Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. UCV.

Fiallos, P. A. (2018). "LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU

INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SUMAK YARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO”.

Gallardo, J. (2012). Administración estratégica: De la visión a la ejecución. Alpha Editorial.

Gallegos, S. M. (2020). Otorgamiento de créditos Mi Banco agencia el Dorado y su efecto en el mejoramiento de la cadena de valor de los productores de cacao del Distrito de Tabalosos, 2019.

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación.

Hitt, M. A., & Black, J. S. (2006). Administración. Pearson Educación.

IPE, C. (2013, octubre 9). Sistema Financiero. Instituto Peruano de Economía.

<https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>

Kerlinger, F. N. (s. f.). Investigación del comportamiento 4° edición.

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74.

Marianella Pochuanca Paredes. (2018). EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA (PYMES) DEL “BBVA CONTINENTAL - OFICINA PUNO”.

Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Ore, T. R. (2020). Análisis de gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda, Jesús María 2020.

Osuna, J. M. (2018). Proceso de mejora en procedimiento de crédito y cobranza. Caso: Empresa Toner.

Pobea. (2023). Diferencias entre Cuestionario y Encuesta. | UVS Fajardo.

<http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>

Portocarrero, M. F. (2000). Las cajas municipales de ahorro y crédito: Su experiencia en el micro crédito rural en Perú.

<https://publications.iadb.org/es/publicacion/14559/las-cajas-municipales-de-ahorro-y->

credito-su-experiencia-en-el-micro-credito

Prestamype. (2021). ¿Qué es el sistema financiero peruano y cómo funciona? Prestamype.

<https://www.prestamype.com/articulos/que-es-el-sistema-financiero-peruano-y-como-funciona>

Robbins, S. P. (2005). Administración. Pearson Educación.

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones. Pearson Educación.

SBS. (2017). ROL Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS, AFP Y UNIDADES DE INTELIGENCIA FINANCIERA.

School, E. B. (2021). ¿Que es planificacion en administracion? | Euroinnova. Euroinnova Business School.

<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-planificacion-en-administracion>

Sinche, S. M. (2019). La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: Límites y posibilidades. Universidad de Lima.

<https://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8043>

Soto, M. (2021). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA MEJORA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LA CARTERA PYME DE LA ENTIDAD FINANCIERA - AGENCIA CHICLAYO 2020.

Studocu. (2023). Administración - Unidad 7 El control: Es el proceso de monitorear las actividades para asegurarse - Studocu.

<https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-catolica-de-salta/administracion/administracion/34559660>

Taipe, R. D. P. (2016). Gestión de la cartera de créditos en Mibanco—Agencia Satipo – 2015. Universidad Nacional del Centro del Perú.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3309>

Villegas, S. A. (2005, julio 19). El sistema financiero peruano. gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>

Wilber Gutiérrez Acho. (2017). “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE

CRÉDITOS DE CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANE PERIODOS
2015-2016”.

Yupanqui, S. D. C. (2022). “LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA
CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDICOOP AREQUIPA, AGENCIA PUNO 2017—2019”.

ANEXO

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: “ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CMAC-HUANCAYO S.A AGENCIA DESAGUADERO-2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Población Muestra	Metodología
<p>General ¿Cómo influye el proceso administrativo en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo s.a agencia Desaguadero?</p>	<p>General Determinar la influencia del proceso administrativo en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo s.a agencia Desaguadero</p>	<p>General El proceso administrativo influye significativamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo s.a agencia Desaguadero</p>	<p>V. Independiente Administración de créditos</p>	<p>Población La población estará conformada por 17 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Desaguadero</p>	<p>General Científico</p>
<p>Específicos ¿Cuál es la incidencia de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo?</p>	<p>Específicos Analizar la incidencia de la planeación en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo</p>	<p>Específicos La planeación incide significativamente en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo</p>	<p>V. Dependiente Otorgamiento de créditos</p>		<p>Específico Descriptivo correlacional</p>
<p>¿De qué manera la estructura organizacional influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo?</p>	<p>Precisar la influencia de la estructura organizacional respecto al otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo</p>	<p>La estructura organizacional influye en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo</p>		<p>Muestra La muestra será conformada por los mismos 17 de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo</p>	<p>Técnica encuesta</p>

<p>¿De qué modo interviene la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo ?</p>	<p>credito Huancayo</p> <p>Detallar la intervención de la dirección en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito Huancayo</p> <p>Puntualizar la influencia del control en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito Huancayo</p>	<p>La dirección interviene directamente en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y credito-Huancayo</p> <p>El control influye directamente en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y credito Huancayo</p>	<p>agencia</p> <p>Desaguadero por ser una muestra no probabilística debido al reducido número de población.</p>
--	--	--	---

Anexo 02: Operacionalización de variables

Variable	Definición	Indicador o definición operativa	Escala de medición	Categoría y valores
Variable independiente El proceso administrativo	Se trata de un compuesto de funciones administrativas que se cumplen de forma secuencial. Su propósito principal es impulsar a la empresa a hacer un mejor uso de los recursos y alcanzar los objetivos de manera más eficiente.	Planificación Organización Ejecución Control	Escala ordinal: Siempre A veces Nunca	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Variable Dependiente Otorgamiento de créditos	Es una operación financiera en la que una unidad bancaria le concede a otra una proporción de dinero, la segunda con el compromiso de devolver el dinero tomado, pagand o un interés por el uso de esa proporción.	Mediana empresa Pequeña empresa Créditos de consumo	Escala ordinal: Siempre A veces Nunca	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto

Anexo 03: Solicitud de aplicación de recojo de información

Desaguadero, 28/10/2023

Señor:

Administrador de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo - agencia
Desaguadero

EDWIN MAYTA QUISCA

Presente

Asunto: solicitud de aplicación
de recojo de información

Yo, JOSE LUIS QUISPE CALISAYA, egresado de la universidad privada
San Carlos-Puno de la escuela profesional de contabilidad y finanzas, identificado con
DNI n° 75989437; solicito a Ud. se me otorgue el permiso respectivo, para realizar el
recojo de información para la realización de investigación de la tesis titulada:

"ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE
CMAC-HUANCAYO S.A AGENCIA DESAGUADERO-2022"

Para lo cual solicito fecha para realizar la aplicación de la misma, quienes participaran
el personal de la entidad financiera que dirige.

Por la atención que la presente perezca le expreso mi agradecimiento personal.

Atentamente.



Firma
D.N.I



Edwin Mayta Quisca
ADMINISTRADOR(a)
CMAC-HUANCAYO S.A.
Recibido: 28-10-23.

Anexo 04: Cuestionario

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Datos de identificación

Grado de instrucción:

Edad:

Sexo:

Fecha:

Objetivo del instrumento: el siguiente instrumento tiene como finalidad conocer la administración en el otorgamiento de créditos de caja municipal de ahorro y crédito-Huancayo S.A agencia Desaguadero-2022

Instrucciones: marque la casilla que esté más cerca a tu opinion de las siguientes afirmaciones o preguntas, bajo la siguiente clasificación: siempre, casi siempre, a veces ,casi nunca y nunca

Se le ruega a Ud. contestar a las siguientes interrogantes con toda la fidelidad posible, para así obtener la aclaración necesaria, su contestación nos permitirá conocer los puntos críticos.

ITEM			Casi	A	Casi		Comentario
N°	Dimensión: información	Siempre	siempre	veces	nunca	Nunca	
1	Se realiza investigaciones constantes de los solicitantes de crédito						
2	Existe evaluación de la información brindada por el solicitante del crédito						
3	Los colaboradores cuentan con						

	capacitaciones en temas legales y la administración del otorgamiento de crédito						
4	Considera Ud. que el solicitante debe contar con buena calificación en el reporte de central de riesgos						
5	La evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento						
6	Toma referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito						
7	Ejecuta cruce de información acerca del solicitante respecto a activos,pasivos y patrimonio.						
8	Para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores consulta con miembros de mayor jerarquía						
Dimensión 2: riesgo crediticio							
9	Considera Ud. El crédito solicitado así sea de monto menor debe contar con respaldo(garantías)						
10	Considera Ud. el otorgamiento de crédito debe ser en base al historial financiero del solicitante						

11	Considera Ud. que la entidad deba conocer el destino del crédito otorgado, porque esto ayuda en el seguimiento del crédito						
12	Cree Ud. que resulta necesario tomar en cuenta opciones para el otorgamiento del crédito todo ello para la buena salud financiera futura.						
13	Considera Ud. Que los créditos a largo plazo poseen más riesgo						
Dimensión 3: limitación del crédito							
14	Considera Ud. Para poner límites al riesgo se debe considerar el número de créditos que el solicitante posee.						
15	Ud. considera que el crédito limitado es una referencia para determinar el límite de monto a otorgar						
16	Considera Ud. Que es primordial el contrato pactado entre la entidad y el cliente						
17	Considera Ud. que el pago responsable incide en los estados financieros de la entidad						
18	Considera Ud. Que los créditos otorgados deben contar con respaldo de garantías.						
Dimensión 4: administración del crédito							

19	Considera Ud. que el gerente de credito prepara y analiza información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros,metas de la entidad						
20	La entidad cuenta con un sistema tecnológico para la búsqueda,organización como también cobranza de créditos						
21	Considera óptimo la flexibilidad en los plazos de pago						
22	El área de operaciones emite información sobre clientes que no cumplen con el pago correspondiente						
23	Adopta medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento,recuperación						
Dimensión 5: planificación							
24	Planifica Ud.otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad						
25	Considera Ud. que las politicas de credito inciden en el cumplimiento de logros de la entidad						
26	Posee con claridad las metas que se quieren cumplir como organización						
27	Proyecta visiones de la entidad						
28	Planea Ud.ambiciones como entidad						

Dimensión 6: organización							
29	Regula equipos de trabajo la cumplir metas institucionales						
30	Establece cargos de operación a colaboradores responsables						
31	Fija procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad						
32	Identifica esfuerzos y planes a efectuar						
Dimensión 7: ejecución							
33	Considera Ud. necesario dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas						
34	Promueve un ambiente laboral acogedor entre los colaboradores						
35	Considera Ud. Trascendental el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas						
36	Supervisa Ud. De manera eficiente lo que se llegó a cumplir las metas en el periodo dado						
37	Comunica a través de programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos						
Dimensión 8: control							
38	Detecta y corrige fallas en el logro de metas planteadas						
39	Mide y evalúa la efectividad del plan						

	ejecutado						
40	Una vez detectado las desviaciones señala las debilidades y errores a fin de rectificarlas						
41	Considera Ud. implementar un plan para garantizar el buen desempeño						
42	Considera sustancial determinar los resultados						

Anexo 05: Base de datos

Dimensión: información		TOTAL	1	2	3	4	5
1	Se realiza investigaciones constantes de los solicitantes de crédito	17	10	5	2		
2	Existe evaluación de la información brindada por el solicitante del crédito	17	11	5	1		
3	Los colaboradores cuentan con capacitaciones en temas	17	12	5			
4	Considera Ud. que el solicitante debe contar con buena calificación en el reporte de central de riesgos	17	13	4			
5	La evaluación previa por mas que sea simple y con montos menores debe ser obligatoria para evaluar el otorgamiento	17	9	5	3		
6	Toma referencias de otras entidades acerca del historial del solicitante de crédito	17	10	6	1		
7	Ejecuta cruce de información acerca del solicitante respecto a activos,pasivos y patrimonio.	17	13	4			
8	Para la evaluación y otorgamiento de créditos mayores consulta con miembros de mayor jerarquía	17	9	5	3		

Dimensión 2:riesgo crediticio

9	Considera Ud. El crédito solicitado así sea de monto menor debe contar con respaldo(garantías)	17	11	5	1		
10	Considera Ud. el otorgamiento de crédito debe ser en base al historial financiero del solicitante	17	13	4			
11	Considera Ud. que la entidad deba conocer el destino del crédito otorgado,porque esto ayuda en el seguimiento del crédito	17	15	2			
12	Cree Ud. que resulta necesario tomar en cuenta opciones para el otorgamiento del crédito todo ello para la buena salud financiera futura.	17	14	3			
13	Considera Ud. Que los créditos a largo plazo poseen más riesgo	17	3	2	6	4	2

Dimensión 3:limitación del crédito

14	Considera Ud. Para poner límites al riesgo se debe considerar el número de créditos que el solicitante posee.	17	8	6	2	1	
15	Ud. considera que el crédito limitado es una referencia para determinar el límite de monto a otorgar	17	9	5	3		

16	Considera Ud. Que es primordial el contrato pactado entre la entidad y el cliente	17	11	6			
17	Considera Ud. que el pago responsable incide en los estados financieros de la entidad	17	13	4			
18	Considera Ud. Que los créditos otorgados deben contar con respaldo de garantías.	17	15	2			

Dimensión 4:administracion del credito

19	Considera Ud. que el gerente de credito prepara y analiza información dirigiendo a los colaboradores para el desempeño de logros,metas de la entidad	17	7	6	4		
20	La entidad cuenta con un sistema tecnológico para la búsqueda,organización como también cobranza de créditos	17	14	3			
21	Considera óptimo la flexibilidad en los plazos de pago	17	4	6	5	1	1
22	El área de operaciones emite información sobre clientes	17	13	4			
23	Adopta medidas para el seguimiento de créditos otorgamiento,recuperación	17	15	2			

Dimensión 5:planificación

24	Planifica Ud.otorgamiento de créditos para el cumplimiento de metas de la entidad	17	13	3	1		
25	Considera Ud. que las politicas de credito inciden en el cumplimiento de logros de la entidad	17	10	5	2		
26	Posee con claridad las metas que se quieren cumplir como organización	17	9	7	1		
27	Proyecta visiones de la entidad	17	10	7			
28	Planea Ud.ambiciones como entidad	17	9	7	1		

Dimensión 6:organización

29	Regula equipos de trabajo la cumplir metas institucionales	17	14	3			
30	Establece cargos de operación a colaboradores responsables	17	15	2			
31	Fija procesos a cumplir para las ambiciones de la entidad	17	15	2			
32	Identifica esfuerzos y planes a efectuar	17	13	4			

Dimensión 7:ejecución

33	Considera Ud. necesario dirigir a los colaboradores para el otorgamiento de crédito y así el logro de metas	17	9	6	2		
34	Promueve un ambiente laboral acogedor entre los colaboradores	17	11	6			
35	Considera Ud. Trascendental el uso de normas y medidas todo ello para la regulación en el cumplimiento de metas	17	11	6			
36	Supervisa Ud. De manera eficiente lo que se llegó a cumplir	17	12	5			
37	Comunica a través de programas empleados por la entidad sobre los resultados obtenidos	17	14	3			

Dimensión 8:control

38	Detecta y corrige fallas en el logro de metas planteadas	17	15	2			
39	Mide y evalúa la efectividad del plan ejecutado	17	15	2			
40	Una vez detectado las desviaciones señala las debilidades	17	14	3			
41	Considera Ud.implementar un plan para garantizar el buen desempeño	17	14	3			
42	Considera sustancial determinar los resultados	17	16	1			

Anexo 06: Operacionalización de variables

Variable	Definición	Indicador o definición operativa	Escala de medición	Categoría y valores
Variable independiente El proceso administrativo	Se trata de un compuesto de funciones administrativas que se cumplen de forma secuencial. Su propósito principal es impulsar a la empresa a hacer un mejor uso de los recursos y alcanzar los objetivos de manera más eficiente.	Planificación Organización Ejecución Control	Escala ordinal: Siempre A veces Nunca	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Variable Dependiente Otorgamiento de créditos	Es una operación financiera en la que una unidad bancaria le concede a otra una proporción de dinero, la segunda con el compromiso de devolver el dinero tomado, pagand o un interés por el uso de esa proporción.	Mediana empresa Pequeña empresa Créditos de consumo	Escala ordinal: Siempre A veces Nunca	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto

Anexo 07: Test de normalidad - SHAPIRO WILK

SHAPIRO WILK TEST

$H_0: X_i = N(\mu, \sigma^2)$

$H_a: X_i \neq N(\mu, \sigma^2)$

Tamaño ideal de muestra

$20 < n < 1,000$

i	X_i	$(X_i - \text{MED})^2$	a_i	$X_i \text{ INV}$	$\text{Dif}(X_i - X_i \text{ INV})$
1	-1.17	2.25857959	0.4968	1.74	-2.91
2	-0.78	1.23845102	0.3273	1.56	-2.34
3	-0.66	0.98576531	0.2540	1.34	-2
4	-0.52	0.72736531	0.1988	1.29	-1.81
5	-0.48	0.66073673	0.1524	1.13	-1.61
6	-0.45	0.61286531	0.1109	0.99	-1.44
7	-0.28	0.37559388	0.0725	0.86	-1.14
8	0.14	0.03719388	0.0359	0.53	-0.39
9	0.19	0.02040816	0.0000	0.52	-0.33
10	0.21	0.01509388		0.44	
11	0.39	0.00326531		0.39	
12	0.44	0.01147959		0.21	
13	0.52	0.03502245		0.19	
14	0.53	0.03886531		0.14	
15	0.86	0.27787959		-0.28	
16	0.99	0.43183673		-0.45	
17	1.13	0.63543673		-0.48	
18	1.29	0.91612245		-0.52	
19	1.34	1.01433673		-0.66	
20	1.56	1.50587959		-0.78	
21	1.74	1.98005102		-1.17	

x	0.3328571
$(X_i - \text{MED})^2$	13.782229
$a_i * \text{dif}$	-3.581109
S W c	0.9304984
S W t	0.892
p-value	>0.5

Coeficientes a_{in} para el contraste de Shapiro-Wilks

n	$i=1$	$i=2$	$i=3$	$i=4$	$i=5$	$i=6$	$i=7$	$i=8$	$i=9$	$i=10$	$i=11$
2	0.7071										
3	0.7071	0.0000									
4	0.6872	0.1677									
5	0.6646	0.2413	0.0000								
6	0.6431	0.2806	0.0875								
7	0.6233	0.3031	0.1401	0.0000							
8	0.6052	0.3164	0.1743	0.0561							
9	0.5888	0.3244	0.1976	0.0947	0.0000						
10	0.5739	0.3291	0.2141	0.1224	0.0399						
11	0.5601	0.3315	0.2260	0.1429	0.0695	0.0000					
12	0.5475	0.3325	0.2347	0.1586	0.0922	0.0303					
13	0.5359	0.3325	0.2412	0.1707	0.1099	0.0539	0.0000				
14	0.5251	0.3318	0.2495	0.1802	0.1240	0.0727	0.0240				
15	0.5150	0.3306	0.2495	0.1878	0.1353	0.0880	0.0433	0.0000			
16	0.5056	0.3290	0.2521	0.1988	0.1447	0.1005	0.0593	0.0196			
17	0.4968	0.3273	0.2540	0.1988	0.1524	0.1109	0.0725	0.0359	0.0000		
18	0.4886	0.3253	0.2553	0.2027	0.1587	0.1197	0.0837	0.0496	0.0163		
19	0.4808	0.3232	0.2561	0.2059	0.1641	0.1271	0.0932	0.0612	0.0303	0.0000	
20	0.4734	0.3211	0.2565	0.2085	0.1686	0.1334	0.1013	0.0711	0.0422	0.0140	
21	0.4643	0.3185	0.2578	0.2119	0.1736	0.1339	0.1092	0.0804	0.0530	0.0263	0.0000
22	0.4590	0.3156	0.2571	0.2131	0.1764	0.1443	0.1150	0.0878	0.0618	0.0368	0.0122
23	0.4542	0.3126	0.2563	0.2139	0.1787	0.1480	0.1201	0.0941	0.0696	0.0459	0.0228
24	0.4493	0.3098	0.2554	0.2145	0.1807	0.1512	0.1245	0.0997	0.0764	0.0539	0.0321
25	0.4450	0.3069	0.2543	0.2148	0.1822	0.1539	0.1283	0.1046	0.0823	0.0610	0.0403
26	0.4407	0.3043	0.2533	0.2151	0.1836	0.1563	0.1316	0.1089	0.0876	0.0672	0.0476
27	0.4366	0.3018	0.2522	0.2152	0.1848	0.1584	0.1346	0.1128	0.0923	0.0728	0.0540
28	0.4328	0.2992	0.2510	0.2151	0.1857	0.1601	0.1372	0.1162	0.0965	0.0778	0.0598
29	0.4291	0.2968	0.2499	0.2150	0.1864	0.1616	0.1395	0.1192	0.1002	0.0822	0.0650
30	0.4254	0.2944	0.2487	0.2148	0.1870	0.1630	0.1415	0.1219	0.1036	0.0862	0.0697
31	0.4220	0.2921	0.2475	0.2145	0.1874	0.1641	0.1433	0.1243	0.1066	0.0899	0.0739
32	0.4188	0.2898	0.2463	0.2141	0.1878	0.1651	0.1449	0.1265	0.1093	0.0931	0.0777
33	0.4156	0.2876	0.2451	0.2137	0.1880	0.1660	0.1463	0.1284	0.1118	0.0961	0.0812
34	0.4127	0.2854	0.2439	0.2132	0.1882	0.1667	0.1475	0.1301	0.1140	0.0988	0.0844
35	0.4096	0.2834	0.2427	0.2127	0.1883	0.1673	0.1487	0.1317	0.1160	0.1013	0.0873
36	0.4068	0.2813	0.2415	0.2121	0.1883	0.1678	0.1496	0.1331	0.1179	0.1036	0.0900
37	0.4040	0.2794	0.2403	0.2116	0.1883	0.1683	0.1505	0.1344	0.1196	0.1056	0.0924
38	0.4015	0.2774	0.2391	0.2110	0.1881	0.1686	0.1513	0.1356	0.1211	0.1075	0.0947
39	0.3989	0.2755	0.2380	0.2104	0.1880	0.1689	0.1520	0.1366	0.1225	0.1092	0.0967
40	0.3964	0.2737	0.2368	0.2098	0.1878	0.1691	0.1526	0.1376	0.1237	0.1108	0.0986
41	0.3940	0.2719	0.2357	0.2091	0.1876	0.1693	0.1531	0.1384	0.1249	0.1123	0.1004
42	0.3917	0.2701	0.2345	0.2085	0.1874	0.1694	0.1535	0.1392	0.1259	0.1136	0.1020
43	0.3894	0.2684	0.2334	0.2078	0.1871	0.1695	0.1539	0.1398	0.1269	0.1149	0.1035
44	0.3872	0.2667	0.2323	0.2072	0.1868	0.1695	0.1542	0.1405	0.1278	0.1160	0.1049
45	0.3850	0.2651	0.2313	0.2065	0.1865	0.1695	0.1545	0.1410	0.1286	0.1170	0.1062
46	0.3830	0.2635	0.2302	0.2058	0.1862	0.1695	0.1548	0.1415	0.1293	0.1180	0.1073
47	0.3808	0.2620	0.2291	0.2052	0.1859	0.1695	0.1550	0.1420	0.1300	0.1189	0.1085
48	0.3789	0.2604	0.2281	0.2045	0.1855	0.1693	0.1551	0.1423	0.1306	0.1197	0.1095
49	0.3770	0.2589	0.2271	0.2038	0.1851	0.1692	0.1553	0.1427	0.1312	0.1205	0.1105
50	0.3751	0.2574	0.2260	0.2032	0.1847	0.1691	0.1554	0.1430	0.1317	0.1212	0.1113

Niveles de significación para el contraste de Shapiro-Wilks.

n	0.01	0.02	0.05	0.1	0.5	0.9	0.95	0.98	0.99
3	0.753	0.756	0.767	0.789	0.959	0.998	0.999	1.000	1.000
4	0.687	0.707	0.748	0.792	0.935	0.987	0.992	0.996	0.997
5	0.686	0.715	0.762	0.806	0.927	0.979	0.986	0.991	0.993
6	0.713	0.743	0.788	0.826	0.927	0.974	0.981	0.986	0.989
7	0.730	0.760	0.803	0.838	0.928	0.972	0.979	0.985	0.988
8	0.749	0.778	0.818	0.851	0.932	0.972	0.978	0.984	0.987
9	0.764	0.791	0.829	0.859	0.935	0.972	0.978	0.984	0.986
10	0.781	0.806	0.842	0.869	0.938	0.972	0.978	0.983	0.986
11	0.792	0.817	0.850	0.876	0.940	0.973	0.979	0.984	0.986
12	0.805	0.828	0.859	0.883	0.943	0.973	0.979	0.984	0.986
13	0.814	0.837	0.866	0.889	0.945	0.974	0.979	0.984	0.986
14	0.825	0.846	0.874	0.895	0.947	0.975	0.980	0.984	0.986
15	0.835	0.855	0.881	0.901	0.950	0.975	0.980	0.984	0.987
16	0.844	0.863	0.887	0.906	0.952	0.976	0.981	0.985	0.987
17	0.851	0.869	0.892	0.910	0.954	0.977	0.981	0.985	0.987
18	0.858	0.874	0.897	0.914	0.956	0.978	0.982	0.986	0.988
19	0.863	0.879	0.901	0.917	0.957	0.978	0.982	0.986	0.988
20	0.868	0.884	0.905	0.920	0.959	0.979	0.983	0.986	0.988
21	0.873	0.888	0.908	0.923	0.960	0.980	0.983	0.987	0.989
22	0.878	0.892	0.911	0.926	0.961	0.980	0.984	0.987	0.989
23	0.881	0.895	0.914	0.928	0.962	0.981	0.984	0.987	0.989
24	0.884	0.898	0.916	0.930	0.963	0.981	0.984	0.987	0.989
25	0.888	0.901	0.918	0.931	0.964	0.981	0.985	0.988	0.989
26	0.891	0.904	0.920	0.933	0.965	0.982	0.985	0.988	0.989
27	0.894	0.906	0.923	0.935	0.965	0.982	0.985	0.988	0.990
28	0.896	0.908	0.924	0.936	0.966	0.982	0.985	0.988	0.990
29	0.898	0.910	0.926	0.937	0.966	0.982	0.985	0.988	0.990
30	0.900	0.912	0.927	0.939	0.967	0.983	0.985	0.988	0.990
31	0.902	0.914	0.929	0.940	0.967	0.983	0.986	0.988	0.990
32	0.904	0.915	0.930	0.941	0.968	0.983	0.986	0.988	0.990
33	0.906	0.917	0.931	0.942	0.968	0.983	0.986	0.989	0.990
34	0.908	0.919	0.933	0.943	0.969	0.983	0.986	0.989	0.990
35	0.910	0.920	0.934	0.944	0.969	0.984	0.986	0.989	0.990
36	0.912	0.922	0.935	0.945	0.970	0.984	0.986	0.989	0.990
37	0.914	0.924	0.936	0.946	0.970	0.984	0.987	0.989	0.990
38	0.916	0.925	0.938	0.947	0.971	0.984	0.987	0.989	0.990
39	0.917	0.927	0.939	0.948	0.971	0.984	0.987	0.989	0.991
40	0.919	0.928	0.940	0.949	0.972	0.985	0.987	0.989	0.991
41	0.920	0.929	0.941	0.950	0.972	0.985	0.987	0.989	0.991
42	0.922	0.930	0.942	0.951	0.972	0.985	0.987	0.989	0.991
43	0.923	0.932	0.943	0.951	0.973	0.985	0.987	0.990	0.991
44	0.924	0.933	0.944	0.952	0.973	0.985	0.987	0.990	0.991
45	0.926	0.934	0.945	0.953	0.973	0.985	0.988	0.990	0.991
46	0.927	0.935	0.945	0.953	0.974	0.985	0.988	0.990	0.991
47	0.928	0.936	0.946	0.954	0.974	0.985	0.988	0.990	0.991
48	0.929	0.937	0.947	0.954	0.974	0.985	0.988	0.990	0.991
49	0.929	0.937	0.947	0.955	0.974	0.985	0.988	0.990	0.991
50	0.930	0.938	0.947	0.955	0.974	0.985	0.988	0.990	0.991

Anexo 08: Glosario

AFP: Las administradoras de Fondos de Pensiones es una sociedad anónima cuyo objeto es administrar fondos de pensiones y brindar beneficios legales a sus afiliados. Se financian mediante comisiones de miembros y pueden aumentar sus ahorros invirtiendo.

CMAC: Caja Municipal de Ahorros y crédito es el principal proveedor de microfinanzas oficiales en el Perú. Sus préstamos a los hogares pobres aumentaron significativamente en los años 1990, financiados en gran medida por su éxito en la movilización de depósitos, tienen derecho a atraer fondos del público y especializarse en financiación empresarial, dando prioridad a las pequeñas y microempresas de la ciudad. De conformidad con la Ley N° 27972 o el artículo 72 de la Ley Orgánica de Municipios (27 de mayo de 2003), la Caja de Ahorros de la Ciudad no puede otorgar préstamos a ningún municipio del estado.

CRAC: Caja rural de ahorro y crédito, empresas privadas cuyo objeto de operación sea realizar actividades de intermediación financiera, preferentemente en cooperación con pequeñas, medianas y microempresas, con el fin de apoyar actividades económicas realizadas directamente en las zonas rurales donde operan.

S.A: Sociedad anónima, es una sociedad mercantil en la que la responsabilidad de los socios se limita a su capital invertido. Las sociedades anónimas son el ejemplo más visible de la sociedad capitalista en el mundo de los negocios y la economía.

SMV: La Superintendencia del Mercado de Valores, es un organismo técnico especializado dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, cuyo objetivo es garantizar la protección de los inversionistas, la eficiencia y la transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta fijación de precios y la supervisión de los valores en los mercados, difundir toda la información necesaria para este fin con la ayuda de la regulación, la supervisión y la sociedad