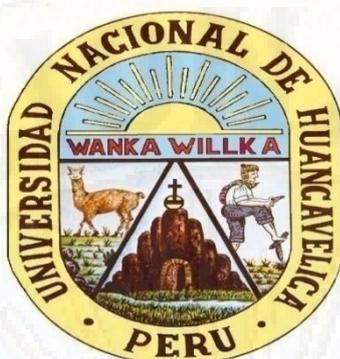


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL
DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA SAC,
AGENCIA HUANCVELICA - AÑO 2013

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
FINANZAS Y GESTIÓN DE MYPES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

BACH. JOSÉ LUIS DE LA CRUZ CCORA
BACH. NELSON PABLO HUAMAN ACLARI

HUANCVELICA – 2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 07 DÍAS DEL MES DE Julio DEL AÑO 2016, A HORAS 10:00, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Wilfredo Fernando YUPANQUI VILLANUEVA

SECRETARIO: Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID

VOCAL: Lic. Mat. Oscar Manuel GARCIA CALO

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 0228-2016-FCE-R-UNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CASA MUNICIPAL DE AREQUIPA SAC, AGENCIA HUANCAYELICA AÑO 2013"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): José Luis DE LA CRUZ CCORA

Nelson Pablo HUAMAN ACLARI

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: José Luis DE LA CRUZ CCORA

PRESIDENTE: DESAPROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR MAYORIA

BACHILLER: Nelson Pablo HUAMAN ACLARI

PRESIDENTE: DESAPROBADO

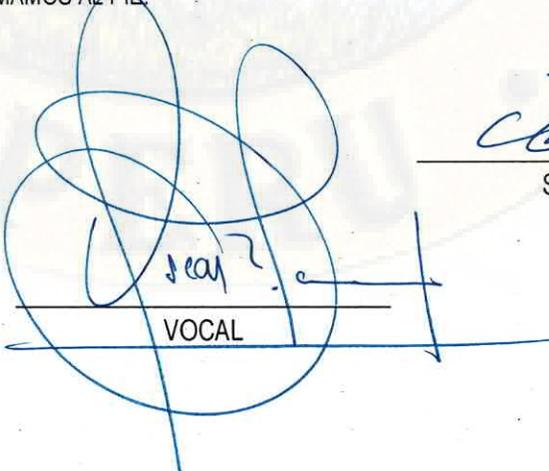
SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR MAYORIA

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TIENE LA VISTA
HUANCABELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quiroz Castro
SECRETARIO GENERAL

13 JUL 2016

Acta de sustentacion de tesis (07-7-2016)

Siendo las 10:00 am, reunidos en el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administraciones, el día jueves 07-7-2016 los miembros del Jurado Calificador ratificados con Resolución N° 0228-2016-FCE-R-UNH, como sigue:

Dr. Wilfredo Fernando YUPANQUI VILLANUEVA Presidente

Lic. Adm. Limón Andrés QUIÑÓNEZ VALLADOLID Secretario

Lic. Mat. Oscar Manuel GARCIA CASO Vocal, con

la finalidad de evaluar la tesis titulada: "LOS PROCEDIMIENTOS DE CREDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CASA MUNICIPAL DE AREQUIPA SAC, AGENCIA HUANCABELICA - AÑO 2013" presentada por los Bachilleres:

José Luis DE LA CRUZ CCORA y Nelson Pablo HUAMAN ACLARI para optar el Título de Licenciado en Administraciones; los mismos que se programaron la tesis y fecha de la sustentación con acto resolutorio según Resolución N° 0473-2016-FCE-R-UNH, para el día 07-07-2016 a las 10: am, y en cumplimiento a esta resolución se procedió a la evaluación, para el cual el presidente dio el tiempo de 40", para la primera etapa de sustentación, culminada esta primera etapa, se pasó a la segunda etapa de la pregunta a cargo de los jurados calificadoros; culminada esta etapa, el presidente replica a los sustentadores y público asistente a abandonar la sala para la deliberación correspondiente; luego de la deliberación de los jurados el resultado es: APROBADO POR MAYORIA.

Culminada el acto firman en señal de Compromiso

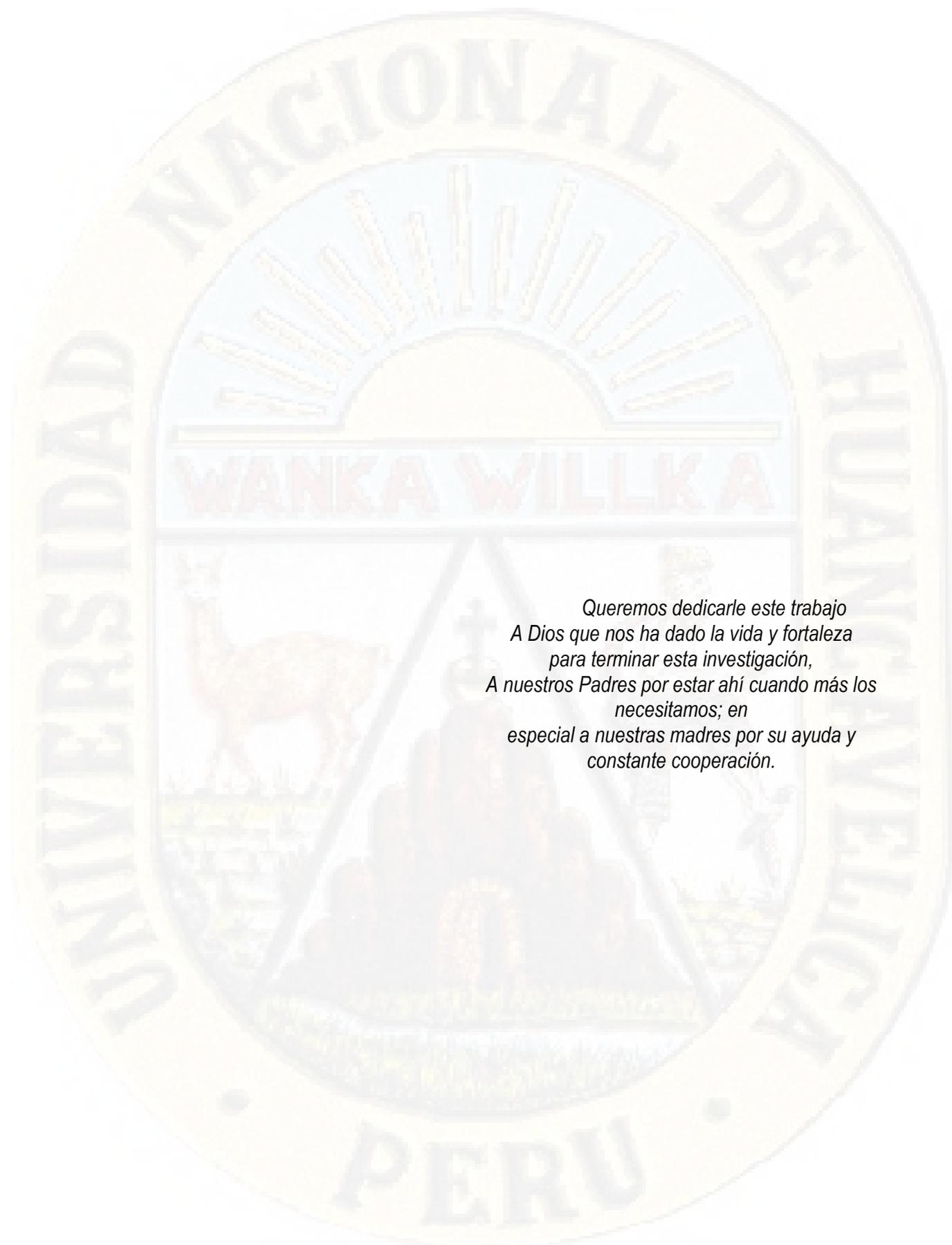
PRESIDENTE
Ray Perú

SECRETARIO

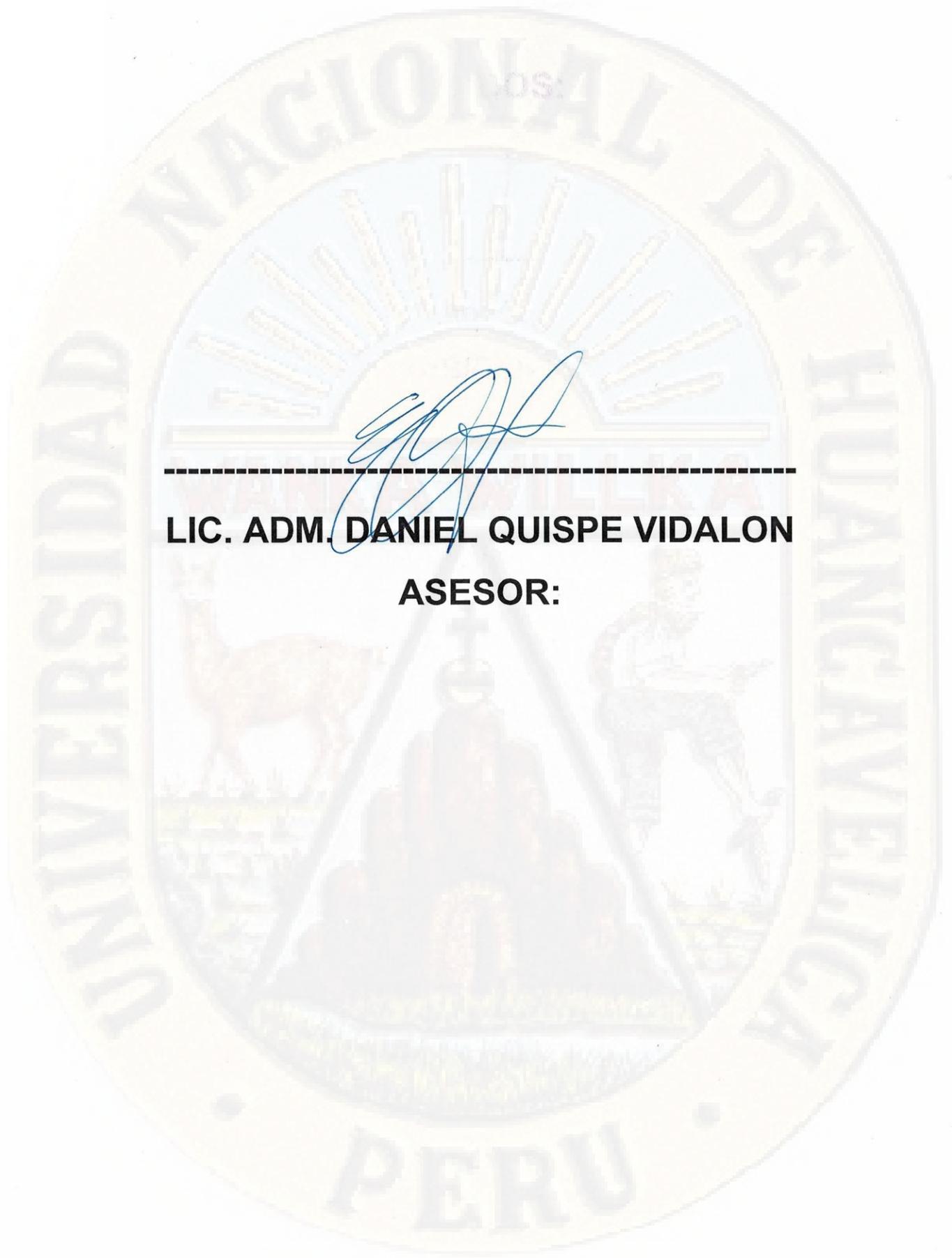
Vocal

NELSON P.
HUAMAN ACLARI

José Luis
CCORA



*Queremos dedicarle este trabajo
A Dios que nos ha dado la vida y fortaleza
para terminar esta investigación,
A nuestros Padres por estar ahí cuando más los
necesitamos; en
especial a nuestras madres por su ayuda y
constante cooperación.*



[Handwritten signature in blue ink]

LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON

ASESOR:

JURADOS:



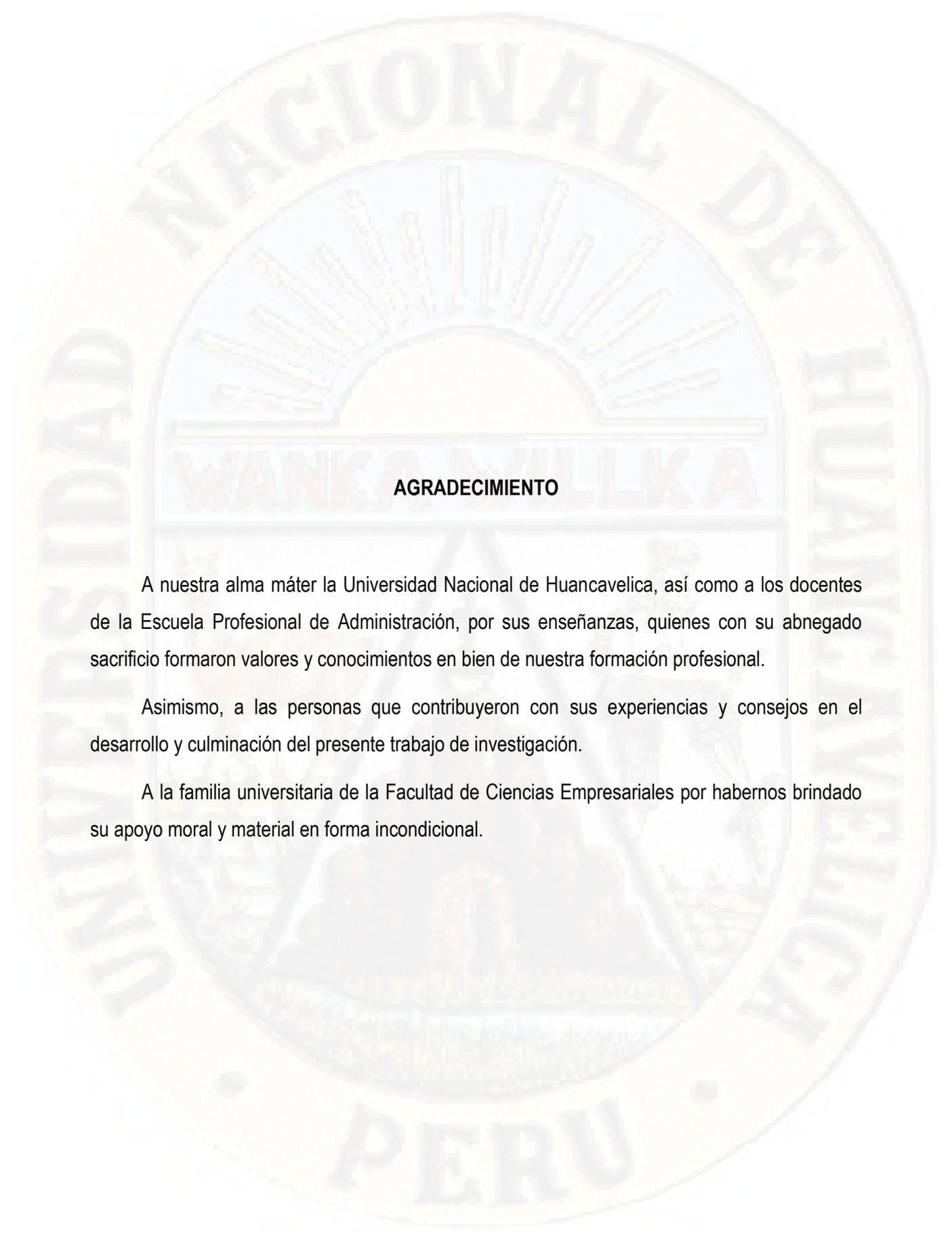
**Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva
(PRESIDENTE)**



**Mg. Lino Andrés Quiñonez Valladolid
(SECRETARIO)**



**Lic. Mat. Oscar Manuel García Cajo
(VOCAL)**



AGRADECIMIENTO

A nuestra alma máter la Universidad Nacional de Huancavelica, así como a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por sus enseñanzas, quienes con su abnegado sacrificio formaron valores y conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

Asimismo, a las personas que contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A la familia universitaria de la Facultad de Ciencias Empresariales por habernos brindado su apoyo moral y material en forma incondicional.

ÍNDICE

Pág.

PORTADA	
ÍNDICE	
RESUMEN	
ABSTRAC	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1. Sistema Financiero Peruano.....	18
2.2.1.1. El Crédito.....	20
2.2.1.2. Objetivo del Otorgamiento del Crédito.....	20
2.2.1.3. Composición del Crédito.....	20
2.2.1.4. Clasificación de los Créditos.....	21
2.2.1.5. Tipos de Crédito.....	22
2.2.1.6. Administración de Créditos.....	23
2.2.1.7. Políticas de Crédito.....	24
2.2.1.8. Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito.....	25

	Pág.
2.2.2. Sistema Bancario	29
2.2.2.1. Desaceleración Mundial y Crecimiento Local	29
2.2.2.2. Presiones Inflacionarias y la Tasa de Interés de Referencia	30
2.2.2.3. Mayor Liquidez en el Mercado y Mayor Incremento en las Tasa de Encaje	31
2.2.2.4. Reformas Recientes y Estructura Actual	31
2.2.2.5. Principales Tendencias en los Reportes de Crédito	33
2.2.2.6. Mercado de Crédito Actual	34
2.2.3. Crecimiento Empresarial.....	36
2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS	40
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	40
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	40
2.5. VARIABLES E INDICADORES DE ESTUDIO	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO	45
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.7. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	48
3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	51
---------------------------------------	----

4.1.1.	Análisis, Presentación e Interpretación de la Distribución de Frecuencias de los Resultados de la Variable: Procedimientos del Crédito	56
4.1.2.	Comportamiento de la Relación de las Variable en la Muestra de la Investigación.....	60
4.1.3.	Medidas de Tendencia Central y de Variabilidad de los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica	60
4.1.4.	Relación entre Procedimientos del Crédito y las Políticas de Crédito.....	61
4.1.5.	Relación entre Procedimientos del Crédito y las Garantías de Crédito	65
4.1.6.	Relación entre Procedimientos del Crédito y la Evaluación de Crédito	69
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	73
4.2.1.	Contrastación de Hipótesis General	73
4.2.2.	Contrastación de la Hipótesis Específica 01	74
4.2.3.	Contrastación de la Hipótesis Específica 02.....	75
4.2.4.	Contrastación de la Hipótesis Específica 02.....	75
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

Resulta de vital importancia que los microempresarios cuenten con un entorno favorable que propicie su desarrollo. Factores externos como los aspectos institucionales, las condiciones del mercado o el acceso al conocimiento permiten establecer diferencias en el crecimiento empresarial. Por ello, es interesante conocer qué aspectos del entorno pueden aportar a las pequeñas empresas oportunidades de crecimiento. Además, unido al factor del entorno, desde las diferentes instituciones y organismos públicos se pueden desarrollar medidas de apoyo a la gestión empresarial que también favorecen el crecimiento de los microempresarios.

A continuación, presentamos el resumen de la investigación; el cual tuvo como objetivo determinar si los procedimientos de crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa en la Agencia Huancavelica para el periodo 2013. El mismo respondió a la modalidad de una investigación factible en su ejecución, desarrollado bajo los parámetros de una investigación de tipo aplicada, la recolección de información se basó en la aplicación de una encuesta con un cuestionario estructurado que fue aplicado a los microempresarios de la Caja Municipal Arequipa de esta ciudad.

Dicho instrumento se estructuró para conocer y analizar las variables en estudio; es decir, los procedimientos de crédito y el crecimiento empresarial, diseñado bajo una escala de valoración de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La población lo constituye los 405 microempresarios, de los cuales se obtuvo una muestra representativa de 131 microempresarios de la Caja Municipal de Arequipa.

En el estudio se ha comprobado que existe relación significativa entre las variables Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el Año 2013. Al respecto hay estudios que demuestran la relación entre Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial, también hay estudios que niegan esta relación; como es el caso de la tesis de Castillo Heredia Gustavo (2005) "Perú: Decisiones Financieras Efectivas para el Desarrollo Empresarial, en el Marco de la Economía Social de Mercado", en la tesis, se describe la forma como las decisiones financieras, en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía de mercado o de libre competencia.

Palabras clave: Procedimientos de crédito, Crecimiento empresarial, Comercialización, Calidad de servicio, Fidelización.

ABSTRAC

It is of vital importance that microentrepreneurs have a favorable environment that encourages their development. External factors such as institutional aspects, market conditions or access to knowledge allow to establish differences in business growth. Therefore, it is interesting to know what aspects of the environment can provide small businesses with growth opportunities. In addition, together with the environment factor, from the different institutions and public bodies, measures can be developed to support business management that also favor the growth of microentrepreneurs.

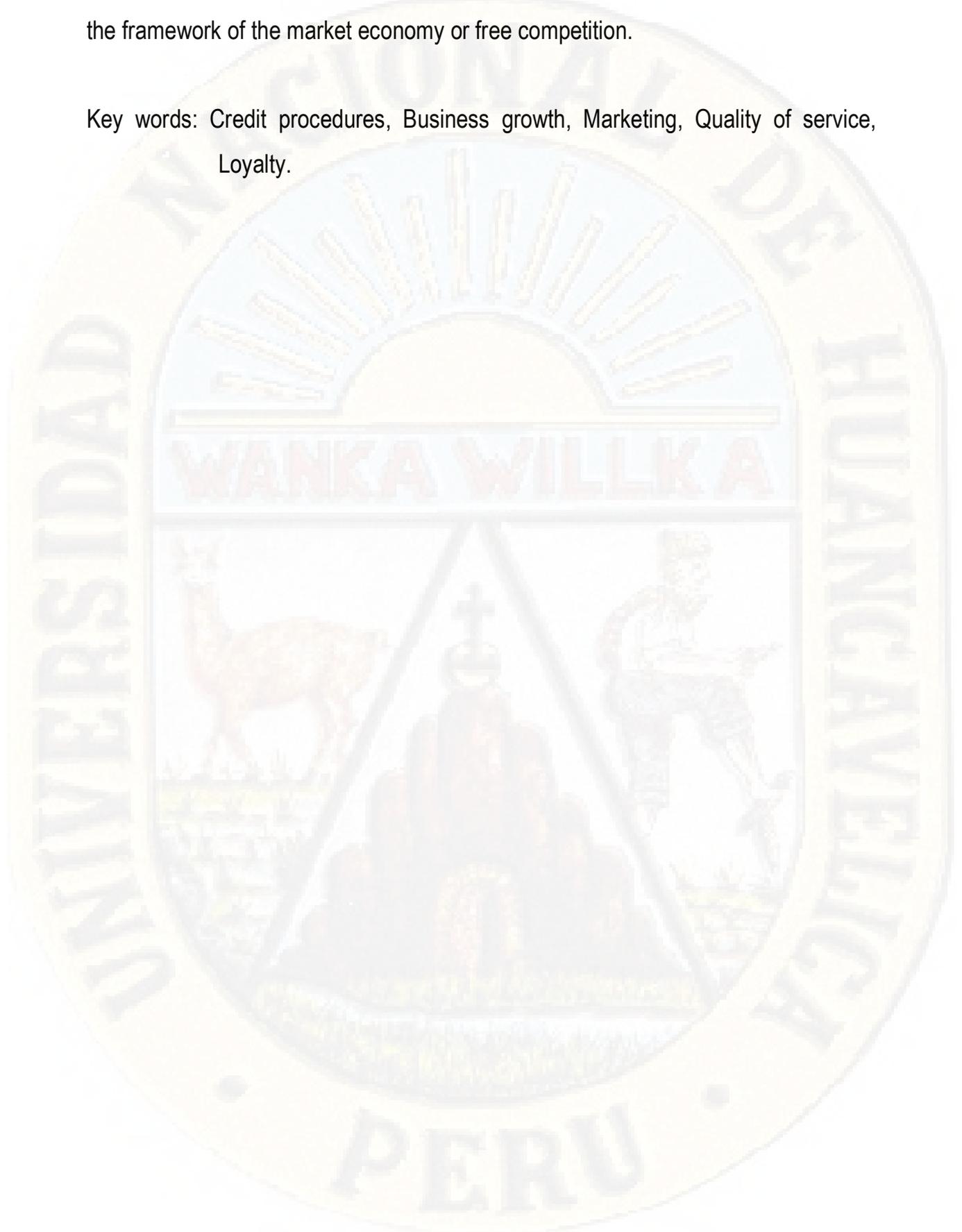
Next, we present the summary of the investigation; which objective was to determine if the credit procedures favor the business growth of microentrepreneurs in the Caja Municipal Arequipa in the Huancavelica Agency for the 2013 period. It responded to the modality of feasible research in its execution, developed under the parameters of an applied type of research, the collection of information was based on the application of a survey with a structured questionnaire that was applied to the microentrepreneurs of the Caja Municipal Arequipa of this city.

This instrument was structured to know and analyze the variables under study; that is, credit procedures and business growth, designed under a rating scale of: never, almost never, sometimes, almost always and always. The population consists of 405 microentrepreneurs, from whom a representative sample of 131 microentrepreneurs from the Caja Municipal de Arequipa was obtained.

In the study it has been verified that there is a significant relationship between the variables Credit Procedures and Business Growth of Microentrepreneurs in the Caja Municipal Arequipa SAC-Huancavelica Agency for the Year 2013. In this regard there are studies that demonstrate the relationship between Credit Procedures and Growth Business, there are also studies that deny this relationship; As in the case of Castillo Heredia Gustavo's thesis (2005) "Peru: Effective Financial Decisions for Business Development, within the Framework of the Social Market Economy", the thesis describes the way financial decisions, in As long as they are effective, they contribute to the continuous improvement, productivity, competitiveness and

development of companies in the commerce, industry and services sector, all within the framework of the market economy or free competition.

Key words: Credit procedures, Business growth, Marketing, Quality of service, Loyalty.



INTRODUCCIÓN

Hablar de crecimiento empresarial la definición más precisa sería la que lo considera como el proceso de mejora de una empresa que la impulsa a alcanzar determinadas cotas de éxito. El crecimiento del negocio puede lograrse de dos formas distintas: bien aumentando los ingresos percibidos por la organización gracias a un aumento del volumen de venta de sus productos o un incremento de los ingresos percibidos por sus servicios; bien mediante el incremento de la rentabilidad de las operaciones, que es el que se consigue al reducir de forma efectiva los costes.

El concepto de crecimiento de la empresa se refiere a modificaciones e incrementos de tamaño que originan que ésta sea diferente de su estado anterior. Es decir, se han producido aumentos en cantidades y dimensión, así como cambios en sus características internas (cambios en su estructura económica y organizativa). Estos aumentos se pueden reflejar en todas o varias de las siguientes variables: activos, producción, ventas, beneficios, líneas de productos, mercados, etc.

El crecimiento de la empresa se estudia en profundidad en economía de la empresa por varios motivos: Al igual que ocurre con las personas, el crecimiento es interpretado como un signo de salud, vitalidad y fortaleza. Las empresas cuando crecen dan una sensación de tener posibilidades de desarrollo futuro. En las economías occidentales caracterizadas por ser muy dinámicas y con un entorno muy competitivo, las empresas tienen que crecer y desarrollarse continuamente, aunque sólo sea para mantener su posición competitiva relativa con otras empresas. Además, el objetivo de crecimiento está muy relacionado con la función de utilidad de los directivos, por lo que estos tratarán de potenciar esta actuación.

Por tanto, la empresa no es una realidad estática, sino que evoluciona de forma permanente, como resultado de cambios en la oferta de productos y mercados atendidos, la distribución geográfica de sus actividades e, incluso, el tipo de actividades que realiza por sí misma. Así, las decisiones de estrategia corporativa suponen la determinación del ámbito de la empresa y la asignación de recursos entre los distintos negocios en los que está presente.

La empresa puede crecer basándose en la especialización, es decir, intensificando el esfuerzo en su campo de actividad actual, o bien, diversificándose, es decir, ampliando ese campo de actividades. En sentido restringido se diferencia entre: Diversificación, que corresponde únicamente al caso en el que la empresa introduce nuevos productos en nuevos mercados.

Penetración en el mercado, que consiste en aumentar la participación de la empresa en el mercado actual con los productos actuales; desarrollo del mercado, que consiste en introducir los productos actuales de la empresa en nuevos mercados; desarrollo del producto, por el que se ofrecen nuevos productos en los mercados actuales.

Pero este proceso de crecimiento de las empresas no es posible de no emprenderse también, en paralelo, una serie de medidas destinadas a facilitar la organización interna de unas empresas cada vez más complejas, con líneas de productos y de mercados muy diferentes, una localización geográfica extendida y actividades que iban desde la extracción de materias primas hasta la distribución y venta.

Así, surgieron nuevas estructuras organizativas y se fueron desarrollando técnicas de gestión cada vez más sofisticadas para resolver los crecientes problemas de coordinación que experimentaban. El crecimiento de la empresa es, en este sentido, producto tanto de ventajas tecnológicas como de las capacidades organizativas que la empresa sea capaz de construir; sumado a ello la fidelización de sus clientes. El interés por la fidelización de clientes, puesto de manifiesto principalmente en los últimos años, es consecuencia de la globalización, la competencia y la saturación de los mercados.

Las empresas que sorprenden al cliente con atención esmerada, compromiso o ingenio durante el proceso de servicio, reciben reconocimiento adicional. Para superar las expectativas de los clientes se necesita el elemento sorpresa, y la mejor oportunidad para asombrar es durante el proceso de servicio. Si una organización quiere mejorar el nivel de servicio que entrega a sus clientes debe, necesariamente, transformar o en algunos casos consolidar, la cultura de servicio. Y ello no es tarea fácil dado que muchos elementos de la cultura son implícitos. Ortega y Gasset lo expresaba bellamente de la siguiente manera: "Las ideas se tienen, en las creencias se está". La cultura y el comportamiento están muy intrincados.

En el caso de las entidades financieras y debido a la intangibilidad que caracteriza sus servicios la calidad la determina las percepciones que los clientes tienen del servicio ofrecido, pero las percepciones, actitudes (satisfacción) e intenciones de los clientes están afectadas por las experiencias y actitudes (satisfacción) de los empleados. Es decir que la satisfacción de los empleados es necesaria para apoyar la mejora continua y la satisfacción de los clientes. Por otra parte, la relación directa entre el personal de la empresa suministradora del servicio y el cliente produce un flujo sobre la satisfacción de los clientes y sobre el propio funcionamiento del sistema que permite a la empresa suministradora una continuidad en su información para así retroalimentar su sistema y posibilitar así la entrada en un funcionamiento de mejora de la calidad.

Es decir que la relación entre el empleado y el cliente proporciona un flujo de información a la entidad financiera que le ayuda a tomar medidas tendentes a implementar la eficiencia de los servicios que presta, para con ello conseguir un incremento en el grado de satisfacción y en la lealtad de los clientes, un aumento en la cuota de mercado y como consecuencia mayores beneficios.

En la investigación se buscó describir las relaciones existentes entre las variables en estudio, los procedimientos de crédito y el crecimiento empresarial de los microempresarios de la Caja Municipal Arequipa. Con esta perspectiva, la investigación se estructuró de la siguiente manera.

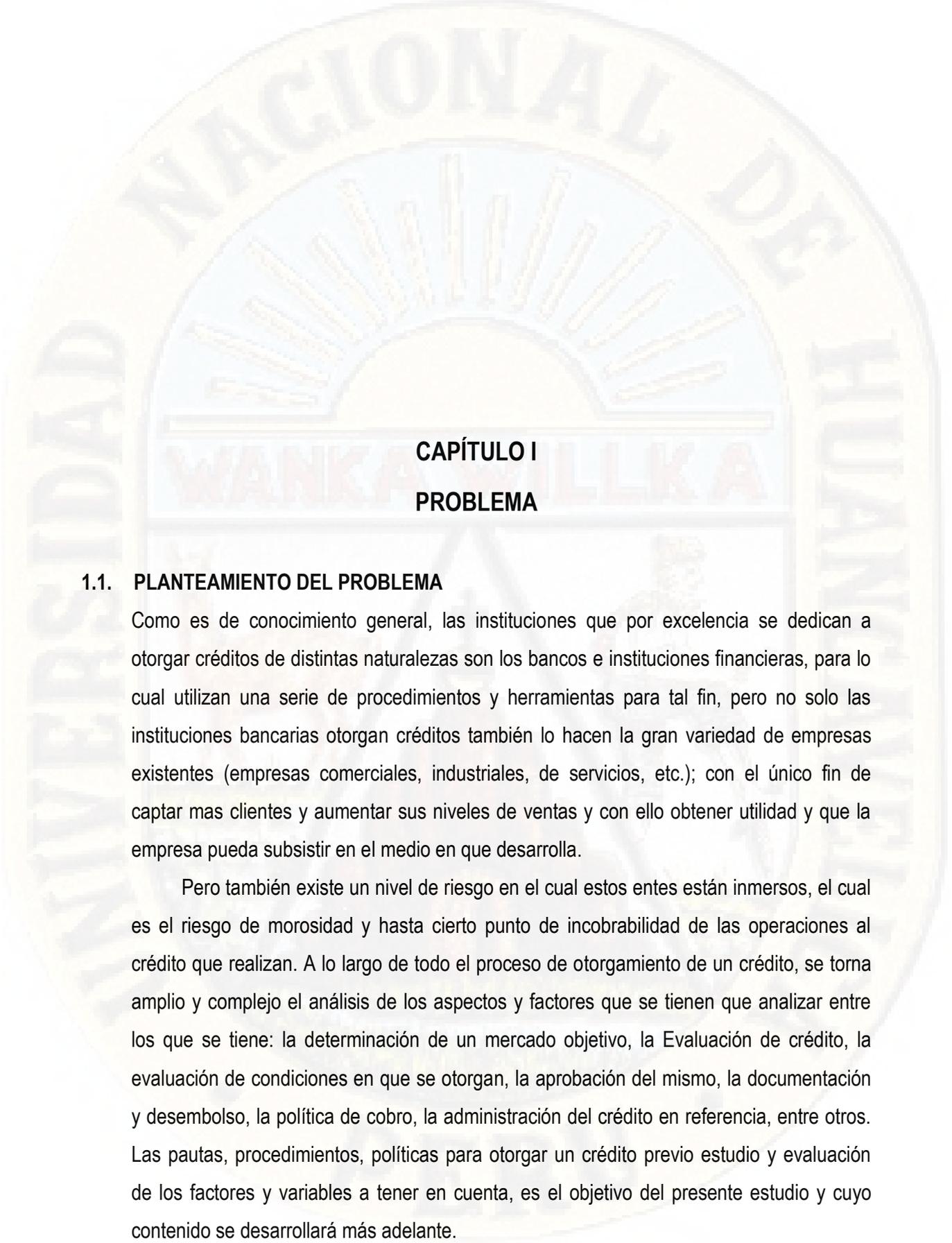
Capítulo Primero. Planteamiento del problema, en el cual se planteó el problema y objetivo de la investigación, para determinar si los procedimientos de crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa en la ciudad de Huancavelica para el periodo 2013.

Capítulo Segundo. Comprende el marco teórico, la cual se presenta como la parte esencial de nuestra investigación, a través del cual se ha realizado los fundamentos teóricos – científico del estudio, tratando de encontrar paradigmas que van a permitir explicar la incidencia de los procedimientos de crédito en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa.

Capítulo Tercero. Comprende la parte metodológica y las técnicas de investigación utilizado en el estudio: población y contexto en estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto de estudio. Técnicas para la recolección de datos, Se aplicó estrategias para la obtención de información a través del cuestionario para la encuesta. Procesamiento informático y análisis de datos, la organización, clasificación, codificación y tabulación de la información permitió obtener datos importantes sobre el objeto de estudio.

Capítulo Cuarto. Resultados obtenidos, la investigación conlleva a tener que evaluar y proponer acciones para implementar y mejorar los procedimientos de crédito para incidir en el crecimiento empresarial de los microempresarios de la ciudad de Huancavelica. Finalmente, se llega a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

LOS AUTORES.

The logo of the Universidad Nacional de Huancavelica is a large, semi-circular emblem. It features a central sun with rays, a banner below it with the word 'WANKA' and 'LLKA' on either side, and a shield at the bottom. The text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA' is written around the perimeter of the emblem.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorgan créditos también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.); con el único fin de captar mas clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la empresa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

Pero también existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan. A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se toma amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los que se tiene: la determinación de un mercado objetivo, la Evaluación de crédito, la evaluación de condiciones en que se otorgan, la aprobación del mismo, la documentación y desembolso, la política de cobro, la administración del crédito en referencia, entre otros. Las pautas, procedimientos, políticas para otorgar un crédito previo estudio y evaluación de los factores y variables a tener en cuenta, es el objetivo del presente estudio y cuyo contenido se desarrollará más adelante.

Uno de los mayores problemas que viene atravesando las Mypes es la falta de financiamiento, en vista que la inversión inicial en su mayor parte provienen de ahorros propios absolutamente necesarios de incrementar capital de trabajo o adquisición de activos fijos, inversiones adicionales que deben considerarse como complementarias a la inversión inicial y que son imprescindibles para que la empresa mantenga un alto grado de solidez económica y le permita seguir la política adoptada a la situación del mercado para poder competir con la mediana y gran empresa. Sin embargo, las Mypes no tienen respuesta inmediata ante la falta de liquidez al recurrir a los bancos comerciales o a la banca no comercial.

El problema reside en primer lugar en obtener un crédito y en segundo lugar en conseguir un plazo e intereses favorables. Actualmente la micro y pequeña empresa, tiene un rol muy importante en la generación del producto bruto interno y el empleo en el país, sin embargo, los microempresarios nacionales, regionales y provinciales, tienen limitado apoyo por parte del gobierno nacional, gobiernos locales, ONGs, EDPYMES, instituciones financieras, universidades, etc.; para enfrentar problemas como financiamiento, capacitación, asistencia técnica, régimen tributario, entre otros.

La mayoría de los pequeños y microempresarios de la región no tienen el conocimiento empresarial o están poco preparados en la gestión financiera, problemas que dificultan a los microempresarios tomar decisiones oportunas y acertadas, a esto agregamos la competencia desleal en el mercado interno como el ingreso ilegal de mercaderías a través de las practicas de contrabando, subvaluación, dumping y otros en perjuicio de la competencia legal.

De lo descrito de los hechos, se ha podido identificar los problemas fundamentales materia del presente trabajo de investigación, como la actual coyuntura económica en que vive inmerso el país como consecuencia del libre mercado y apertura de las fronteras, que ha profundizado la problemática de las Mypes en la ciudad de Huancavelica y que camina por dos vías fundamentales; en primer lugar, la situación económica y el otro el aspecto financiero.

Ambos elementos, que deben concluir para la marcha dinámica de las Mypes, se constituyen en la actualidad en dificultades que no permiten viabilizar el crecimiento empresarial, a través de sus operaciones de comercialización y distribución de sus productos o servicios. Bajo este planteamiento formulamos el siguiente problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los procedimientos de crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica para el periodo 2013?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera las políticas crediticias como un componente del procedimiento del crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica?
- ¿De qué manera las garantías crediticias como un componente del procedimiento del crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica?
- ¿De qué manera la evaluación de crédito como un componente de los procedimientos del crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar si los procedimientos de crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

1.3.2. Objetivos Específicos

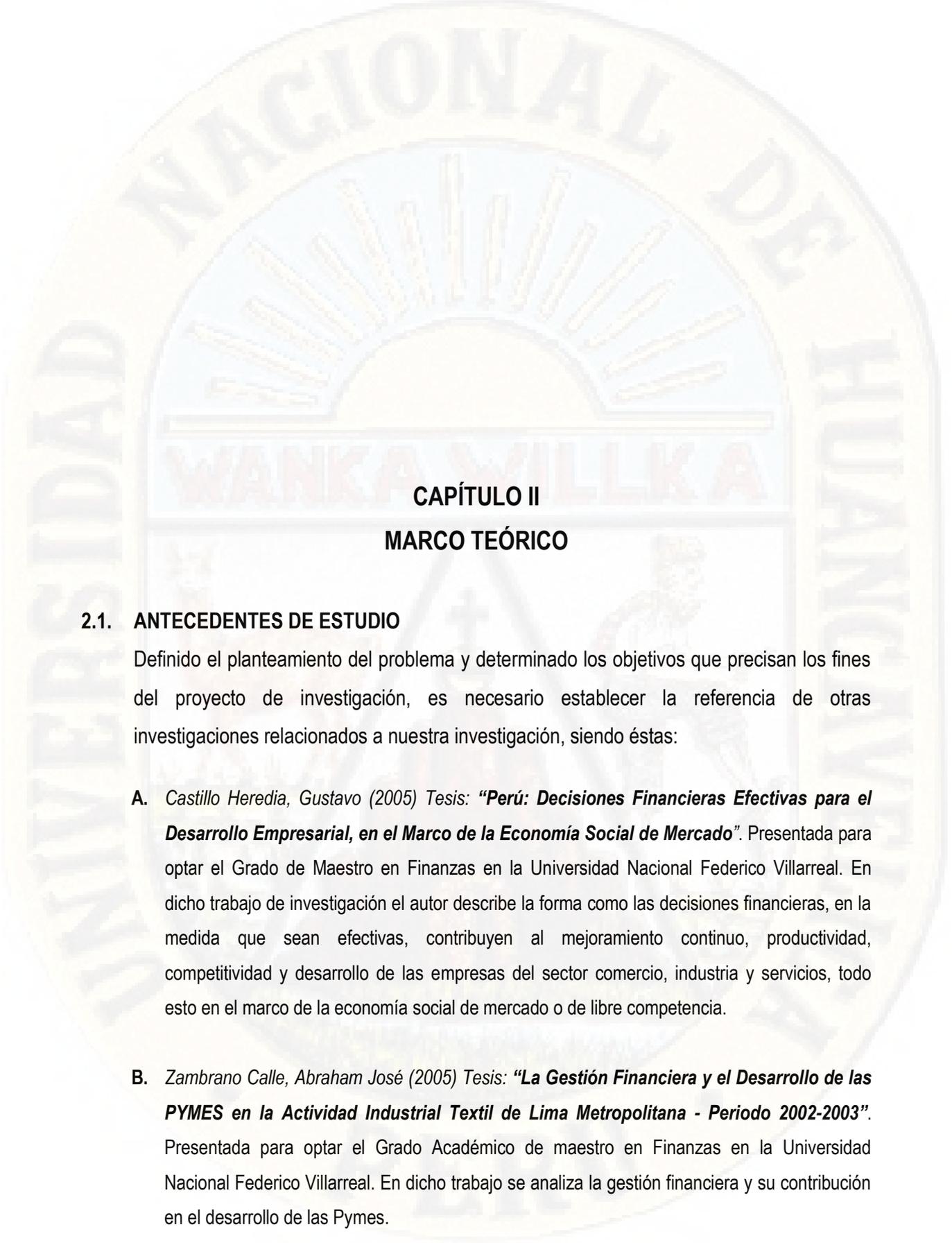
- Conocer si las políticas crediticias como un componente del procedimiento del crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.
- Conocer si las garantías crediticias como un componente del procedimiento del crédito favorecen el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.

- Conocer si la evaluación de crédito como un componente de los procedimientos del crédito favorece el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de la investigación es buscar el acercamiento de la teoría administrativa con la realidad práctica, en la identificación de las necesidades y fuentes de financiamiento en relación a las Mypes y las entidades financieras; los criterios para evaluación del financiamiento, los requisitos que exigen los mismos, la importancia de los estados financieros en el crédito bancario, por lo tanto es necesario y de utilidad la realización del presente trabajo de investigación sobre los procedimientos de crédito y el crecimiento empresarial de los microempresarios de la Caja Municipal Arequipa.

En tal sentido, el trabajo se justifica por la necesidad de contar con la información valiosa respecto a la relación que existe entre los procedimientos de crédito y el crecimiento empresarial de los microempresarios de la ciudad de Huancavelica durante el año 2013; ya que dicho crecimiento depende en gran medida del financiamiento y buena gestión de parte de los dueños o empresarios.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Definido el planteamiento del problema y determinado los objetivos que precisan los fines del proyecto de investigación, es necesario establecer la referencia de otras investigaciones relacionados a nuestra investigación, siendo éstas:

- A. *Castillo Heredia, Gustavo (2005) Tesis: “Perú: Decisiones Financieras Efectivas para el Desarrollo Empresarial, en el Marco de la Economía Social de Mercado”*. Presentada para optar el Grado de Maestro en Finanzas en la Universidad Nacional Federico Villarreal. En dicho trabajo de investigación el autor describe la forma como las decisiones financieras, en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía social de mercado o de libre competencia.

- B. *Zambrano Calle, Abraham José (2005) Tesis: “La Gestión Financiera y el Desarrollo de las PYMES en la Actividad Industrial Textil de Lima Metropolitana - Periodo 2002-2003”*. Presentada para optar el Grado Académico de maestro en Finanzas en la Universidad Nacional Federico Villarreal. En dicho trabajo se analiza la gestión financiera y su contribución en el desarrollo de las Pymes.

- C. *Hernández Fernández, Maritere (2005) Tesis: “Decisiones Financieras para el Desarrollo de las Empresas”*. Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Finanzas en la Universidad Autónoma de México. La autora describe un conjunto de decisiones de financiamiento, que permiten realizar las inversiones que necesitan las empresas para desarrollarse en el marco de un mercado competitivo.
- D. *Mendoza Torres, Ana María (2005) Tesis: “Gestión Financiera Estratégica para la Competitividad de las MYPES del Sector Comercio”*. Presentada para optar el Grado de Maestro en Contabilidad en la mención de Contabilidad de Gestión en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En este trabajo, la autora presenta a la gestión efectiva de las inversiones y el financiamiento como la solución para que las empresas del sector comercio obtengan eficiencia, eficacia, economía; productividad, mejoramiento continuo y competitividad en los sub-sectores en los cuales llevan a cabo sus actividades empresariales.
- E. *Ángeles Macedo, Floriana Viviana (2005) Tesis: “El Análisis Financiero y su Incidencia en las Decisiones de las MYPES”*. Presentada para optar el Grado de Maestro en Finanzas en la Universidad Nacional Federico Villarreal. La autora analiza, sintetiza e interpreta como el análisis de la liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad contribuye a la toma de decisiones financieras efectivas y por tanto conlleva la optimización y competitividad de las Mypes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Sistema Financiero Peruano

En lo referente al concepto de sistema financiero **Ferrer (2004)** manifiesta:

“El concepto de sistema financiero abarca a los mercados financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera, y los organismos de supervisión”.

a) Mercado Financiero

Entendiéndose como mercado financiero al ambiente que no se limita a un espacio físico, si no que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demanden y ofrezcan recursos de naturaleza financiera. Se constituye en mercado de intermediación indirecta, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorga

preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos. Al respecto Ferrer define el mercado de intermediación directa de la siguiente manera:

“Cuando uno de los intermediarios, por lo general la empresa necesita dinero para financiar sus proyectos o actividades; y no siéndole ventajoso obtenerlo del sector bancario, sea por tasas de interés muy altas o por restricción que limitan su obtención, puede optar por emitir títulos valores tales como acciones o bonos y lograr captar de esa manera el dinero que precisa directamente de los ofertantes del capital”.

b) Instrumento Financiero

Ferrer al respecto dice: *“Los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el mercado de intermediación directa e indirectas van sustituidos por los títulos – valores como las acciones y bonos canalizados en el mercado de intermediación directa”.*

c) Instituciones Financieras

Conformado por las personas jurídicas organizadas como empresas dedicadas a la intermediación entre los ofertantes y demandantes del dinero o equivalentes de efectivo, entre los cuales se encuentran los bancos y las empresas financieras constituyéndose en los entes mas representativos del sistema financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

d) Organismos de Supervisión

Son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de economía y finanzas del denominado poder ejecutivo. Tienen como misión fundamental proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario, sea como ofertantes o en su condición de solicitante de recursos monetarios, así mismo regulan la participación de las empresas y personas que concurren al mercado de valores. También tienen a su cargo la formulación ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política monetaria aplicable en el país.

2.2.1.1 El Crédito

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

2.2.1.2 Objetivo del Otorgamiento del Crédito

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comprar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

2.2.1.3 Composición de los Créditos

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (acreedores).
- Documentos a Cobrar: facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y Modalidad de Pago.

2.2.1.4 Clasificación de los Créditos

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, en el presente estudio se tratará de agruparlos de tal manera que pueda ser de guía para las personas que hagan uso de este sistema de comercialización desde dos puntos de vista: Créditos Formales y Créditos Informales.

A. Créditos Formales

Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo.

Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. **Y los créditos informales**, aquellos que no cuentan con estas características.

Entre los créditos formales tenemos:

- *Créditos de Consumo o Créditos Comerciales*.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.
- *Créditos Empresariales*.- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.
- *Créditos Bancarios*.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

Clasificación de los Créditos Bancarios

Una entidad bancaria otorga dos tipos de Créditos bien definidos en función a la naturaleza jurídica de las operaciones de crédito y del contrato, que le implican riesgos particulares. Esta clasificación de los créditos es la siguiente:

- *Créditos o Riesgos por Caja.-* Son créditos directos, colocaciones que efectúan los intermediarios financieros que comprometen sus propios fondos. Contablemente estas operaciones que realizan los bancos se registran como colocaciones en sus estados financieros, de tal forma que nos muestran al cierre de cada periodo el monto puesto a disposición de la clientela del banco. Los principales créditos por caja son: Créditos en Cuenta Corriente, Préstamos o Adelantos y Descuentos Bancarios.
- *Créditos o Riesgos no por Caja.-* Son aquellos que no comprometen de manera inmediata los fondos de una entidad bancaria, porque no conlleva el apoyo de dinero en efectivo a un cliente. Contablemente estas operaciones son manejadas a través de las cuentas Contingentes. Así el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, las describe como aquellas cuentas que registran las operaciones en las que la obligación de la entidad (institución financiera), esta condicionada a que un evento se produzca o no; dependiendo de factores futuros imprevisibles. Operativamente se distinguen dos grupos de operaciones: Avals y Cartas Fianzas y los Créditos Documentarios.

2.2.1.5 Tipos de Crédito

Los créditos pueden ser de los siguientes tipos de acuerdo a:

a. Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

- Créditos a Corto Plazo.
- Créditos a Mediano Plazo.
- Créditos a Largo Plazo.

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

b. Por su Origen

- Créditos por Ventas.
- Otros Créditos.

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales.

c. Por su Naturaleza

- Con Garantía: El Crédito con Letra de Cambio Avalada.- Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.

El Crédito con Letra Simple no Avalada.- Es un título valor que carece de la seguridad que da el aval.

Pagaré Crédito Respaldo por Pagaré.- Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez.

- Sin Garantía, aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado.

d. Por su Modalidad

- Modalidad Directa.- Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- Modalidad Indirecta.- En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta de crédito), etc.

2.2.1.6 Administración de Créditos

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen

condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente debe contar con un *Departamentos de riesgos crediticios*; este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

2.2.1.7 Políticas de Crédito

“Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito”.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la

ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

2.2.1.8 Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.

En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito. Continuando con el estudio que se esta realizando de la administración efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar y aplicando las herramientas que ya se han descrito, en esta ocasión se estudiaran los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también calcular el monto por el cual éste pueda responder. Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera. Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito.

Haciendo caso omiso de si el departamento de crédito de la empresa está evaluando los meritos para el crédito de un cliente que desee hacer una transacción específica o de un cliente regular para establecer una línea de crédito, los procedimientos básicos son los mismos, la única diferencia es la

minuciosidad del análisis. Una empresa obraría con poca prudencia al gastar más dinero del monto que adquieren sus clientes para otorgarle un crédito.

Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito.

A. Obtención de la Información de Crédito

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes.

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

- *Estados Financieros*

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un Balance o un Estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total.

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer

compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito.

- *Oficinas de intercambio de referencias (Centrales de Riesgo)*

Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia con base en reciprocidad. Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos acerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva.

Los informes que se obtienen por medio de estas relaciones de intercambio de información crediticia más que analíticos son acerca de casos definidos. Comúnmente se cobran honorarios por cada solicitud.

- *Verificación bancaria*

Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante. Sin embargo, el tipo de información que se obtiene probablemente es muy vago a menos que el solicitante ayude a la empresa, en su consecución. Normalmente se suministra un estimado del saldo en caja de la empresa.

- *Otros proveedores*

Este consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante del crédito y preguntarles cuáles son las normas de pago y sus relaciones inter-empresariales.

B. Análisis de la Información de Crédito

Los estados financieros de un solicitante de crédito y el mayor de cuentas por pagar se pueden utilizar para calcular su plazo promedio de cuentas por pagar. Esta cifra se puede entonces comparar con las condiciones de crédito que la empresa ofrece actualmente. Un

segundo paso puede ser el plazo de las cuentas por pagar del solicitante para obtener una idea mejor de sus normas de pago.

Para clientes que solicitan créditos grandes o líneas de crédito, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de ésta. Una comparación cíclica de razones similares en años diferentes debe indicar algunas tendencias del desarrollo. Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito. No hay procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis a sus necesidades. Esto da una sensación de confianza que se están tomando los tipos de riesgos de crédito deseados.

Una de las principales contribuciones en la decisión final del crédito es el juicio subjetivo del analista financiero acerca de los méritos que tenga una empresa para el crédito. Para determinar los méritos crediticios, el analista debe agregar sus conocimientos acerca de la índole de la administración del solicitante, las referencias de otros proveedores y las normas históricas de pagos de la empresa a cualquier cifra cuantitativa que se haya establecido. Basado en su propia interpretación subjetiva de los estándares de crédito de la empresa, puede entonces tomar una decisión final acerca de si se debe conceder el crédito al solicitante y probablemente el monto de éste. Muy a menudo estas decisiones nos la toman una sola persona, sino un comité de revisión de créditos.

C. Determinación del Grado del Riesgo Aceptable

A medida que nos movemos de los grupos de clientes quienes muy probablemente pagar sus deudas, a los clientes con menos de probabilidad de que paguen sus cuentas se pueden hacer dos cosas:

- Modificar los flujos de entradas de efectivo por cobro a los clientes.
- Aumentar la inversión de efectivo en cuentas por cobrar.

2.2.2. Sistema Bancario

2.2.2.1 Desaceleración Mundial y Crecimiento Local

Durante el 2011 el crecimiento del PBI local mostró una tendencia decreciente en relación al ejercicio anterior, alcanzando 6.9% (crecimiento extraordinario de 8.8% en el 2010). Esto último estuvo en línea con el menor crecimiento de la economía mundial, siendo las exportaciones el canal de transmisión más importante a través del cual la debilidad del entorno global se traslada a la economía peruana. La reducción de las exportaciones en el caso del Perú operó vía una caída en las ventas al extranjero, principalmente en los sectores manufactura, textil y agroindustria y un menor precio de exportación, generado por la caída en el precio internacional de los metales básicos, como es el caso del cobre y el zinc. Sin embargo, se debe tener presente que el principal motor del crecimiento del PBI peruano es el sector privado acompañado de la demanda interna. El menor crecimiento estuvo igualmente asociado a la moderación en el dinamismo de la demanda interna (evolución del gasto público e inversión privada). En el 2011, la desaceleración del PBI mundial se sustentó principalmente en el menor crecimiento de los países de la Zona Euro, derivado de la crisis de deuda soberana. Es así, que lo que comenzó con un problema enfocado en países pequeños, terminó expandiéndose hacia economías más grandes como España e Italia, habiendo registrado la Zona Euro en el cuarto trimestre de 2011 una contracción anualizada en el PBI de 1.3%.

A marzo de 2012, si bien la economía mundial continuó mostrando indicadores de actividad económica poco favorables, la economía peruana alcanzó un crecimiento de 6.0% sustentado en el dinamismo en el consumo, inversión privada, exportaciones y tasas de crecimiento positivas en la inversión pública. En el mismo período, el PBI de la Zona Euro no creció en términos anuales.

La crisis en la Zona Euro ha conllevado a que se incremente el costo del fondeo para los países europeos, situación que viene dificultando su capacidad para hacer frente a futuros vencimientos

de deuda. A la fecha, son cinco los países de la región que han solicitado ayuda para enfrentar el pago de su deuda soberana: Grecia fue el primero de ellos, seguido por Irlanda, Portugal y recientemente España y Chipre. Por su parte, el sistema bancario europeo se encuentra frágil, con elevadas tasas de morosidad y bajos niveles de capitalización. La crisis en Europa ha generado un influjo de capitales hacia las economías emergentes, explicado en una mayor liquidez y aversión al riesgo. Esto último influiría localmente en la expansión doméstica del crédito y estimularía la demanda agregada.

Adicional a los problemas en la Zona Euro, en el presente ejercicio China viene mostrando una desaceleración asociada a las medidas de ajuste monetario y retiro del estímulo fiscal implementado en el 2011. Si bien el Gobierno Chino ya anunció medidas de estímulo como la reducción del encaje, tasas de interés y relajamiento en las condiciones de crédito, el impacto en el corto plazo sería limitado, lo cual está conllevado a que el gobierno ponga énfasis en medidas fiscales. En el caso de Estados Unidos, si bien también se encuentra endeudado, posee la ventaja que su moneda (el dólar) se mantiene como la divisa mundial por excelencia, pese a la devaluación sufrida en los últimos años.

Frente al escenario internacional descrito, se espera que las economías emergentes sostengan el crecimiento económico mundial (principalmente China e India), tal como ha venido ocurriendo desde que se desató la crisis global a mediados del 2007.

2.2.2.2 Presiones Inflacionarias y la Tasa de Interés de Referencia

La tasa de referencia de política monetaria se mantiene en 4.25% desde mayo de 2011. Si bien las expectativas inflacionarias no han cedido producto del mayor crecimiento de la demanda agregada en relación al producto potencial, el BCRP ha preferido no responder con un incremento de la tasa de interés de referencia, debido al entorno internacional contractivo derivado de la crisis de deuda soberana en la Zona Euro. De acuerdo al Reporte de Inflación del BCRP a junio de 2012, al mes de mayo del presente ejercicio, la

inflación de los últimos 12 meses bajó de 4.74% en diciembre 2011 a 4.14%, la misma que recoge el menor incremento en los precios de los alimentos (principalmente aquellos con alto contenido importado) y el efecto de los menores precios de los commodities en el mercado internacional. No obstante, la misma se encuentra todavía por encima del límite superior del rango meta del BCRP (3.0%). Dado que no se han registrado modificaciones en la tasa de interés de política monetaria, el comportamiento reciente de la tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN) también ha sido estable, lo que ha mantenido sin variación la tasa de interés del sistema financiero.

2.2.2.3 Mayor Liquidez en el Mercado y Mayor Incremento en las Tasas de Encaje

El BCRP elevó, desde mayo de 2012, las tasas de encaje tanto en moneda local como extranjera, buscando de esta manera atenuar el ritmo de expansión de la liquidez local en un contexto de mayor endeudamiento en dólares por parte de las empresas y de bajas tasas de interés en moneda extranjera como consecuencia de la alta liquidez internacional, buscando así moderar la expansión del crédito.

De esta manera, las tasas de encaje a fines de abril se ubicaron en 15.4% para moneda local y 38.6% en dólares. Otras medidas tomadas por parte del BCRP fue extender el encaje de 60% a los nuevos adeudados de corto plazo del exterior (plazos menores o iguales a tres años) y establecer un nuevo encaje especial de 20% para los adeudados de largo plazo y para la emisión de bonos, excluyendo los bonos hipotecarios cubiertos en moneda local que excedan en dos veces y medio el patrimonio efectivo de las entidades financieras.

2.2.2.4 Reformas Recientes y Estructura Actual

A mediados de los años 90 la banca comercial paso de un esquema de banca especializada a un esquema de banca universal. La dación de la nueva ley de banca mediante la expedición de la Ley N° 26702 denominada *Ley General del Sistema Bancario y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* en

diciembre de 1996 marcó un cambio importante en la estructura y en los sistemas de supervisión del sistema financiero. Esta Ley General tuvo como objetivos principales permitir al sistema incorporar nuevos mecanismos de intermediación y propugnar la competitividad con la finalidad de reducir el costo del dinero además de introducir la supervisión consolidada y fortalecer y consolidar la función de la supervisión de la SBS.

La modernización que se empezó a generar en el sistema financiero, a la vez que el proceso de privatizaciones como parte de la política económica, dio lugar a la entrada de bancos extranjeros, principalmente bancos internacionales de primer nivel. Esto contribuyó al desarrollo de nuevas tecnologías y abrió oportunidades para poner en práctica políticas de gestión de riesgo más eficaces. A mediados de 1998 el sistema financiero peruano enfrentó una coyuntura difícil como consecuencia de la crisis financiera internacional lo que trajo consigo problemas de liquidez por la reversión de líneas de crédito del exterior. Para enfrentarlos, la SBS adoptó una estrategia para ordenar y optimizar los mecanismos de resolución bancaria, como la administración del proceso de salida del mercado mediante la facultad de identificar los activos valiosos de un banco intervenido para transferirlos al resto del sistema y facultando al Fondo de Seguros de Depósitos a realizar aportes de capital y tomar el control temporal de un banco sometido a régimen de vigilancia.

Adicionalmente, el Gobierno puso en marcha un programa de fortalecimiento patrimonial mediante un plan de canje temporal de cartera por bonos negociables del Tesoro por cinco años que fue complementado por otro plan. El resumen de estos paquetes abarcó a 19 empresas y totalizó casi USD 450 millones. Las medidas adoptadas facilitaron el proceso de consolidación del sistema bancario que derivó en varias operaciones de fusiones y adquisiciones entre empresas. En la estructura del sistema también se produjo la incorporación de la supervisión del sistema privado de pensiones dentro del marco de la supervisión bancaria y de seguros, ampliando así el ámbito de la SBS a los tres sistemas.

En el campo de la regulación y supervisión, se continuó avanzando en el logro de una supervisión especializada por tipos de riesgo, desarrollándose para ello nuevas normas prudenciales relacionadas con la supervisión de los riesgos de liquidez, de mercado y de operación. En el inicio del año 2001, factores internos y externos afectaron la recuperación de los sectores de demanda. En el lado interno, las elecciones presidenciales generaron un clima de incertidumbre y por el lado externo, la disminución de la actividad económica en los Estados Unidos tuvo un impacto negativo en la actividad comercial externa y en la entrada de capitales.

Sin embargo, los sucesos internacionales también tuvieron un aspecto positivo, ya que contribuyeron a una disminución de las tasas de interés, lo que provocó que las tasas de interés domésticas activas y pasivas en moneda extranjera se redujeran considerablemente, lo que junto con la apreciable disminución en las expectativas de devaluación e inflación, determinó que las tasas de interés en moneda nacional también se redujesen.

Un hito importante dentro del recuento de modernización de la normativa de supervisión fue la aprobación en el año 2003 del nuevo Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, que introducía la señal para que las empresas supervisadas iniciaran la elaboración de metodologías internas para la más precisa identificación y cuantificación del riesgo de crédito.

2.2.2.5 Principales Tendencias en los Reportes de Créditos

Tradicionalmente en Perú la disponibilidad de información a través de reportes de crédito ha estado disponible como un medio de intercambio de información entre los bancos, pero con información de tipo negativa. Posteriormente, en los años 90s, la primera central de información fue la de SBS con la recopilación de una estructura reducida de datos y con reportes de deudores a partir de un saldo de obligaciones superior a los S/. 13,000.

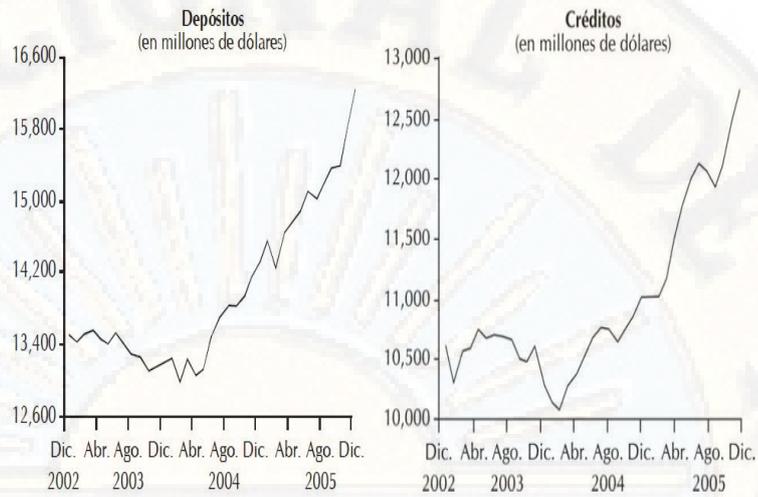
Más adelante, y con la modificación del Manual de Contabilidad, la SBS inició la construcción de una base de datos con información de tipo contable recogida mediante un Anexo del Plan de Cuentas, que permitía validar la veracidad de la información, y con fines de supervisión del riesgo y de la concentración del crédito. En esta iniciativa se redujo el límite del reporte de saldos para cubrir todas las operaciones a partir de S/. 1.

En paralelo, se fueron organizando las primeras empresas privadas de reportes de crédito. INFOCORP, con el apoyo de EQUIFAX, es la más antigua, con 10 años de operaciones, se inició especializándose en recopilar la información de los deudores de créditos de consumo y de las tarjetas de crédito, pero actualmente también registra a los deudores de las empresas corporativas. Además, estableció canales de acceso a diferentes bases de datos como de las Cámaras de Comercio y de los servicios. La segunda empresa privada es CERTICOM, que también registra de diferentes bases de datos, las obligaciones de los deudores personas naturales y jurídicas. Más recientemente en 2003 se estableció una oficina de la empresa Informa de España constituyendo INFORMA S.A. del Perú, como una empresa de registros de obligaciones de carácter corporativo.

2.2.2.6 Mercado de Crédito Actual

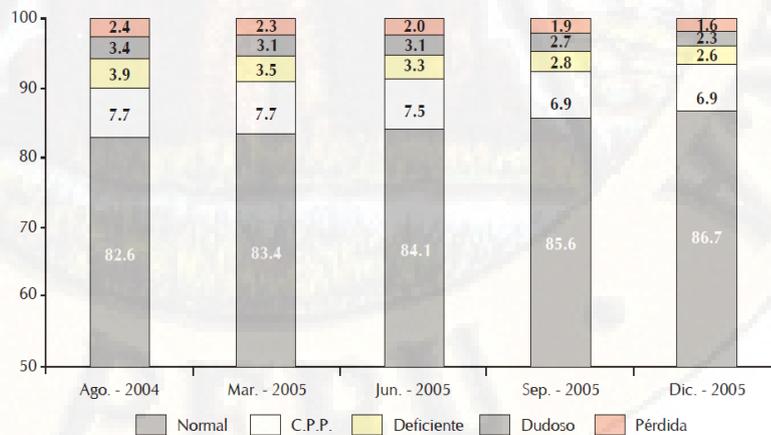
La cartera crediticia ha mantenido una tendencia creciente durante 2005. Al finalizar dicho año los créditos directos de la banca múltiple totalizaron USD 12,734 millones, incrementándose en 15.6 por ciento respecto del saldo del año anterior, con lo que registraron el nivel más alto de los últimos cuatro años. Este dinamismo se acentuó durante 2005 ya que los créditos de la banca múltiple finalizaron con un saldo de USD 12,212 millones, debido a un incremento de USD 233 millones respecto del monto registrado en noviembre. Debe destacarse que la participación de los créditos en moneda extranjera, que tradicionalmente han mantenido una alta proporción en el total de los créditos directos, se redujo de un 76 por ciento en diciembre a un 71.5 por ciento al mes de diciembre de 2005.

Gráfico N° 1
Evolución de la Cartera Crediticia de los Bancos Múltiples
en el Perú (en millones de USD)



Por otro lado, la calidad de la cartera de créditos medida en términos del nivel de morosidad (cartera atrasada / créditos directos) ha mantenido una constante tendencia a disminuir desde el año 2003, ubicándose en un promedio del 2.8 por ciento, y el nivel de cobertura (provisiones / cartera atrasada) ha venido en aumento y muy superior al 100 por ciento de la cartera atrasada.

Gráfico N° 2
Estructura de los Créditos y Contingencias de Acuerdo
a la Categoría de Riesgo de los Bancos Múltiples en el Perú
(en porcentajes)



2.2.3. Crecimiento Empresarial

El crecimiento empresarial, indiscutible objetivo perseguido por la mayoría de las empresas, ha sido un tema central en el campo de la dirección estratégica que ha llevado a profesionales y a académicos a cuestionarse qué subyace tras este concepto y cómo medirlo, qué motivos justifican el hecho de que las empresas experimenten procesos de desarrollo, así como los pros y los contras de la mayor dimensionalidad empresarial. El crecimiento de la empresa puede medirse haciendo uso de parámetros como el valor para el accionista, las ganancias por acción, los beneficios y las ventas (Goold, 1999). También se entiende por crecimiento la expansión que realiza la empresa hacia nuevos mercados, tanto geográficos como de clientela, como se desprende del trabajo de Canals (2001).

Históricamente, las primeras explicaciones sobre el crecimiento empresarial las encontramos en Penrose (1959). Para esta autora, la empresa, a lo largo de su historia, va generando internamente o adquiriendo en los mercados los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad. En este contexto, el crecimiento se produce cuando en la empresa existen recursos infrautilizados u ociosos a los que se intenta buscar utilidad y decide explotarlos, en vez de transferir su propiedad a otro agente del mercado. Al hacer esto, tendrá distintas aplicaciones a las que asociar los recursos que van desde decidir ampliar la actividad actual, utilizarlos para entrar en nuevos mercados geográficos o emplearlos para entrar en un nuevo negocio, de forma que el uso final que se dé a los recursos determinará la dirección del crecimiento seguida (Suárez, 1998). Este enfoque que trata de justificar el crecimiento empresarial en la dotación de recursos y capacidades ha sido apoyado posteriormente por otros autores, como Chandler (1992) o Peteraf (1993), todos ellos posteriores al auge de la visión de la empresa basada en los recursos (Wernerfelt, 1984), que desde su origen ha tardado varios años en consolidar su posición en el campo de la dirección estratégica.

Al margen de que el desarrollo de la empresa se fundamente en la dotación de recursos y capacidades que ésta posea, en la literatura se han apuntado diversos beneficios derivados de la expansión empresarial, entre los que destacamos, desde una perspectiva humana, el mayor prestigio de los directivos o las mejores posibilidades de promoción de los empleados (*e.g.* , Grant, 1996; Goold, 1999), o bien, desde una perspectiva corporativa, las razones internas de reclutar y retener

personal con talento, la necesidad de atraer capital de inversores externos, la mejora de la posición de la empresa en los mercados de capitales y la buena gestión del riesgo de sustitución e imitación de los productos y servicios de la empresa, lo cual resultará más sencillo para aquellas empresas que sistemáticamente exploran oportunidades de crecimiento (Canals, 2001).

Aunque la ausencia de crecimiento podría ser uno de los mayores riesgos que puede correr una empresa (Canals, 2001), la expansión de la empresa también conlleva importantes peligros, como por ejemplo la inversión en sectores en los que el éxito competitivo depende de la posesión de recursos, capacidades y conocimientos de los que la empresa no dispone, o el logro de una dimensión empresarial superior a lo que la empresa es capaz de gestionar -conduciendo a la pérdida de valor-. Goold (1999) aborda este tema centrándose en la desaceleración del crecimiento empresarial, fenómeno que tarde o temprano acontece puesto que las empresas no pueden crecer a un ritmo elevado durante mucho tiempo. Las expectativas de que el crecimiento de la empresa se estanque hacen bajar el valor de las acciones, puesto que el mercado ha de ajustarse súbitamente a una realidad percibida diferente. Por ello, el autor recomienda que la desaceleración del crecimiento sea avisada, para permitir una adaptación gradual del valor de las acciones en el mercado; sin embargo, esta actuación no suele ser muy frecuente entre los directivos, quienes deberían cambiar de actitud a fin de garantizar la satisfacción de los inversores a largo plazo.

Como ya se ha comentado anteriormente, cuando se habla de crecimiento, desarrollo o expansión de la empresa, resultado de las decisiones que ésta adopta y que, a lo largo del tiempo, van configurando su ámbito de actividad, se está haciendo referencia a la formulación de *estrategias corporativas*. De acuerdo con Cuervo y Fernández (1999-2000), el estudio de la estrategia corporativa encuentra sus orígenes en el trabajo de Alfred Chandler (1962), un historiador de negocios que analiza las estructuras organizativas que van adoptando las empresas ante cambios en sus estrategias de crecimiento, sentando las bases para comprender el proceso de desarrollo corporativo de la empresa. Más tarde Rumelt, en 1974, consolida académicamente las bases de la estrategia corporativa con su conocido trabajo donde aborda la relación entre la estrategia de diversificación, la estructura organizativa y los resultados de la empresa.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, las estrategias en el nivel corporativo permiten configurar la actividad de la empresa o, en otras palabras, definirla y delimitarla. En este sentido, Bueno Campos (1991) describe el ámbito de la empresa -o ámbito de competencia- a través de tres dimensiones diferentes: (a) ámbito del producto o segmento, que hace referencia a los productos y mercados que la empresa selecciona para operar, pudiendo optar por atender al conjunto del sector o centrarse en uno o varios de los segmentos del mismo -es decir, la empresa tiene que tomar la decisión de ser especialista o generalista, concentrada o diversificada-; (b) ámbito vertical, o lo que es lo mismo, de todas las actividades que la empresa puede abarcar -desde la compra de la materia prima o contrato de suministros que emplea para elaborar su producto o prestar su servicio hasta el acercamiento a su consumidor final-, cuáles decide realizar ella misma y cuáles contratar; y (c) ámbito geográfico o amplitud territorial con que la empresa decide operar, pudiendo ser de naturaleza local, regional, nacional o internacional. Las decisiones que se toman en estos tres ámbitos definirán las direcciones de desarrollo estratégico, que se reducen básicamente a la especialización en las actividades que la empresa viene realizando -mediante el uso de estrategias de crecimiento horizontal y vertical- o la diversificación hacia nuevos campos de actividad, bien de forma secuencial en este orden o simultáneamente.

De una forma más detallada, estas alternativas de crecimiento por las que puede optar una empresa a la hora de expandir su actividad han sido tradicionalmente analizadas siguiendo el *vector de crecimiento* del profesor Ansoff (1976), que aún en nuestros días se revela como un modelo válido para interpretar y entender el desarrollo empresarial. Este autor define el campo de actividad a partir del conjunto de productos y mercados de la empresa. En este sentido, y siguiendo un enfoque secuencial que facilita la lógica expositiva (García Falcón, 1987), si la introducción de un producto en un determinado mercado ha sido exitosa, las primeras estrategias que se llevan a cabo son las de crecimiento horizontal, es decir, se desarrollan los nuevos negocios dentro de las estructuras producto/mercados existentes. Dentro de este crecimiento de tipo horizontal, las estrategias de expansión que puede seguir la empresa son:

- (a) Estrategias de concentración/penetración, persiguiendo una mayor participación en el sector/mercado mediante la utilización de prácticas

generalizadas de marketing, favoreciendo el uso del producto, o bien desalentando a los nuevos competidores o a los ya existentes.

- (b) Estrategias de desarrollo de productos a través de la ampliación de la línea actual, lo que se puede alcanzar con la adición de nuevas características que permitan una mayor diferenciación o el desarrollo de productos de nueva generación mediante la aplicación de nuevas tecnologías.
- (c) Estrategias de desarrollo de mercados, ofreciendo los mismos productos y/o servicios en nuevos mercados, presentándose dos opciones: la expansión de la base geográfica donde opera la empresa (regional, nacional o internacional) y el acercamiento a nuevos segmentos de mercado o perfiles de clientes.

Este binomio productos-mercados es ampliado por Abell (1980), al sugerir que una empresa puede definir su negocio dando respuesta a tres cuestiones: a quién se satisface -grupo de clientes-; qué se satisface -necesidades de los clientes-, y cómo se satisfacen las necesidades del cliente -tecnologías utilizadas-.

Por tanto, las nuevas líneas de actividad hacia las que una empresa decide crecer pueden suponer modificaciones en una o más de estas tres dimensiones (Ramanujam y Varadarajan, 1989). Haciendo uso de este triángulo, Johnson y Scholes (1993) amplían la estrategia de desarrollo de mercados introduciendo el concepto de mercados funcionales, el cual explica el crecimiento que conlleva una ligera adaptación de los productos actuales de la empresa con el fin de satisfacer nuevas necesidades o funciones detectadas en los clientes. En términos generales, la clasificación de estrategias de crecimiento propuesta por Ansoff (1976) puede ser incluida en la de Abell (1980) si se considera que los productos son descritos por las funciones que cubren y por la tecnología empleada, mientras que los mercados se definen a partir de las funciones satisfechas y los clientes atendidos (Navas López y Guerras Martín, 2002).

Cuando se ha alcanzado la saturación en los mercados actuales, la segunda estrategia disponible para la empresa es la integración vertical, buscando el incremento del valor añadido a partir de una base de negocios dada (Hax y Majluf, 1984). Con el crecimiento vertical, se pretende extender los negocios actuales de la organización en dos posibles direcciones: (a) la integración hacia adelante, que conduce a un mayor acercamiento a los clientes mediante la realización de las actividades relacionadas con la distribución y venta; y (b) la integración hacia atrás,

que ocurre cuando la organización busca un mayor control sobre sus sistemas de suministros ampliamente entendidos (tangibles y no tangibles).

Y por último, después de haber agotado las oportunidades de crecimiento por la vía de la integración vertical, la estrategia «lógica de crecimiento» consiste en entrar en nuevos negocios a través de la diversificación (García Falcón, 1987), estrategia cuyo estudio constituye uno de los principales ejes de investigación de este trabajo y que, en consecuencia, será analizada con detenimiento en los siguientes apartados.

2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

Los procedimientos de crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- Las políticas de crédito como un componente del procedimiento del crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.
- Las garantías crediticias como un componente del procedimiento del crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.
- La evaluación de crédito como un componente de los procedimientos del crédito incide de manera significativa en el crecimiento empresarial del microempresario en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Administrar.-** Administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.

- **Crecimiento Empresarial.-** El crecimiento empresarial y de sus factores explicativos tiene un papel importante en todo proceso en el cual está involucrada las empresas, por ello resulta de mucho interés desarrollar los temas que concierne al crecimiento.
- **Calidad.-** Conjunto de propiedades o atributos que configuran la naturaleza de una persona o cosa.
- **Capacitación.-** Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores.
- **Competitividad.-** Las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (diseño de productos, procesos de producción, atención al comprador, entrenamiento del personal, etc.).
- **Cordialidad.-** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Empresa.-** Es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.
- **Fidelización.-** Es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica. La fidelización se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente.
- **Gestión.-** En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente.

- **Motivación.-** Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Es aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar.
- **Organización.-** Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros.
- **Proceso Crediticio.-** Este proceso se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia
- **Responsabilidad.-** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- **Servicio.-** Conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo. Entenderemos por servicios a "todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores."
- **Servicio al Cliente.-** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.
- **Sistema Financiero.-** Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "intermediarios financieros" o "mercados financieros".

- **Utilidad.-** En economía, la utilidad es una medida de la satisfacción. Asumiendo la validez de esta medida, se puede hablar con sentido de aumentar o disminuir la utilidad, y por lo tanto explicar el comportamiento económico en términos de los intentos de aumentar la utilidad. A menudo se modela utilidad como siendo afectada por el o dependiendo del consumo de varios bienes y servicios, la posesión de la riqueza y el gasto de tiempo libre.
- **Trabajo.-** Como realidad espacio temporal, es un conjunto de movimientos ejecutados en unidades de tiempo de manera más o menos eficiente.
- **Valores.-** Los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas.

2.5. VARIABLES E INDICADORES DE ESTUDIO

A) Variable Independiente

Procedimientos de Crédito

Indicadores: (X)

- Políticas de Crédito
- Garantías de Crédito
- Evaluación del Crédito

B) Variable Dependiente

Crecimiento Empresarial

Indicadores: (Y)

- Comercialización
- Calidad de servicio
- Fidelización

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Los procedimientos de crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa, Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

Variable	Definición Operativa	Indicadores	Escala
Procedimientos de Crédito (X)	<p>Se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables.</p> <p>El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.</p>	<p>X₁ Políticas de Crédito</p> <p>X₂ Garantías de Crédito</p> <p>X₃ Evaluación de Crédito</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
Crecimiento Empresarial (Y)	<p>El análisis del crecimiento empresarial y de sus factores explicativos tiene un papel importante en todo proceso en el cual está involucrada las Mypes, por ello resulta de mucho interés desarrollar los temas que concierne al crecimiento.</p> <p>Al respecto es necesario destacar que la variedad de perspectivas desde las que puede abordarse su estudio, la inconsistencia de parámetros de medida para su evaluación y la carencia de un modelo integrador para estudiar los múltiples determinantes que lo condicionan ha impedido el desarrollo de una definición aceptada en forma general.</p>	<p>Y₁ Comercialización</p> <p>Y₂ Calidad de Servicio</p> <p>Y₃ Fidelización</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se enmarcó en la Caja Municipal Arequipa SAC, Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo Aplicada, como consecuencia del estudio referente a la incidencia de los Procedimientos de Crédito y el Crecimiento Empresarial de los Microempresarios de la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Huancavelica en el periodo 2013.

Gomero, G. y Moreno, J. (1997) Proceso de la Investigación Científica;
Tiene por objetivo resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estudia hechos o fenómenos de posible utilidad práctica. Esta utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación se enfocó en lo Descriptivo – Correlacional.

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular).

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método

Para realizar la investigación se utilizó los métodos inductivo, deductivo y correlacional; porque se buscó determinar el nivel de incidencia de los Procedimientos de Crédito y el Crecimiento Empresarial en los Microempresarios de la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Huancavelica.

- **Método Inductivo:** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.
- **Método Deductivo:** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permitted partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.
- **Método Correlacional:** Estudio la relación entre las dos variables de la investigación.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Observación

Proceso de conocimiento por el cual se percibió rasgos característicos de nuestro objeto de estudio. Esta nos permitió complementar las técnicas siguientes, teniendo así una visión global del estudio y en particular de la zona de influencia socioeconómica de nuestra investigación.

2. Análisis Bibliográfico y Documental

De los libros y artículos u otros documentos, como fuentes de información que serán debidamente analizados, comparados y comentados.

Los textos en consulta para la elaboración de la presente investigación, fueron tomadas de la biblioteca de nuestra Universidad y biblioteca especializada de la Facultad, en lo que se refiere al tema de la investigación.

3. Encuesta

La encuesta llevada a cabo estuvo dirigido a los microempresarios clientes de la Caja Municipal de Arequipa de la ciudad de Huancavelica en el periodo 2013. Para determinar cuantitativamente la relación de variables de estudio.

3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se empleó el diseño No Experimental: transeccional – descriptivo – correlacional, según el siguiente esquema:

M O_x r O_y

Dónde:

m: muestra
O: observación
x: procedimientos de crédito
y: crecimiento empresarial
r: relación de variables

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; *los diseños transeccionales correlacionales – causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente*

correlacionales o relaciones causales. En estos diseños los que se mide – analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en términos de relación causa – efecto (razones por la que se manifiesta una categoría, una variable, un suceso o un concepto) (causales).

3.7. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

a. Población

La investigación abarcó tomando como referencia a los 405 microempresarios clientes de la Caja Municipal Arequipa – Agencia Huancavelica, para el 2013.

b. Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula:

Cálculo de la Muestra:

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

Descripción:

- n: Tamaño de la muestra.
- p : Proporción muestral.
- q : Complemento de la proporción muestral.
- E²: Máximo error estimado.
- Z²: Valor estandarizado.
- N: Tamaño de la población.

Desarrollando:

$$n = \left[\frac{1.96^2 (0.5 * 0.5) 405}{0.05^2 (405-1) + 1.96^2 (0.5 * 0.5)} \right]$$

$$n = 131$$

c. Muestreo

El muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, ya que se tomará como referencia solo la agencia de la ciudad de Huancavelica.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas para adjuntar y capturar datos son los siguientes:

Para la recolección de datos primarios:

- Identificación de la muestra.
- Procesos de observación.
- Proceso de encuestas.

Para la recolección de datos secundarios:

- Recopilación de fuentes bibliográficas.
- Aplicación, validación del instrumento y tabulación de datos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 12.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- b. Construcción de tablas para la variable según los clientes encuestados.
- c. Elaboración de gráficos por la variable de estudio en la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba r de comparación de proporciones independientes.
- e. Se empleó el paquete estadístico SPS Ver. 12.0



CAPÍTULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida a los Procedimientos del Crédito y el Crecimiento Empresarial en los microempresarios; para lo cual se ha creado el respectivo **MODELO DE DATOS**. Así pues, en primer lugar, se realiza el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables y determinar su relación de influencia de una sobre la otra variable. Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras, medidas de tendencia central) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de independencia r de Pearson.

Es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos se utilizó con la herramienta de apoyo el programa estadístico IBM SPSS Versión 22.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) y Microsoft Office- Microsoft Excel 2013. Es importante mencionar que las mediciones obtenidas con el instrumento de medición están asociadas a determinados errores de medición, las mismas por el tamaño de la muestra se asumen que están normal e independientemente distribuidas.

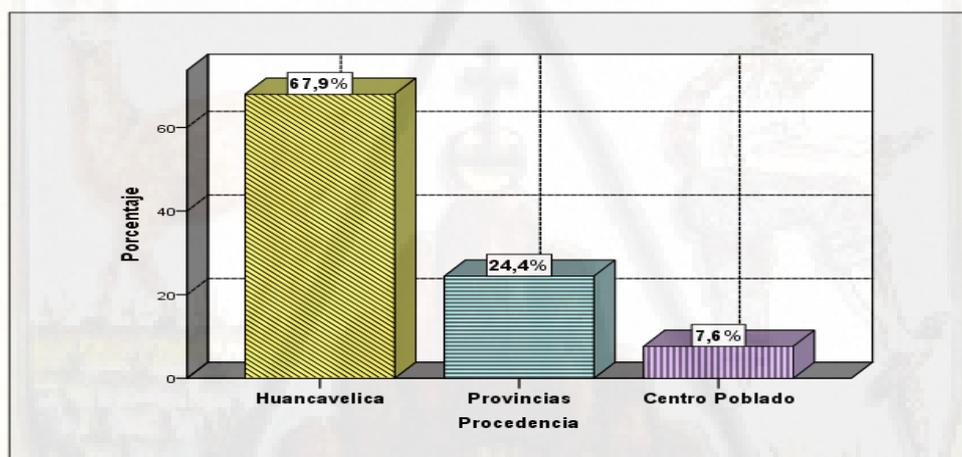
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Tabla N° 01: Resultados de la Procedencia de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.

Procedencia	f	%
Huancavelica	89	67,9
Provincias	32	24,4
Centro Poblado	10	7,6
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 01: Diagrama de la Procedencia de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.



Fuente: Tabla N° 01.

✓ Interpretación del Gráfico N° 01:

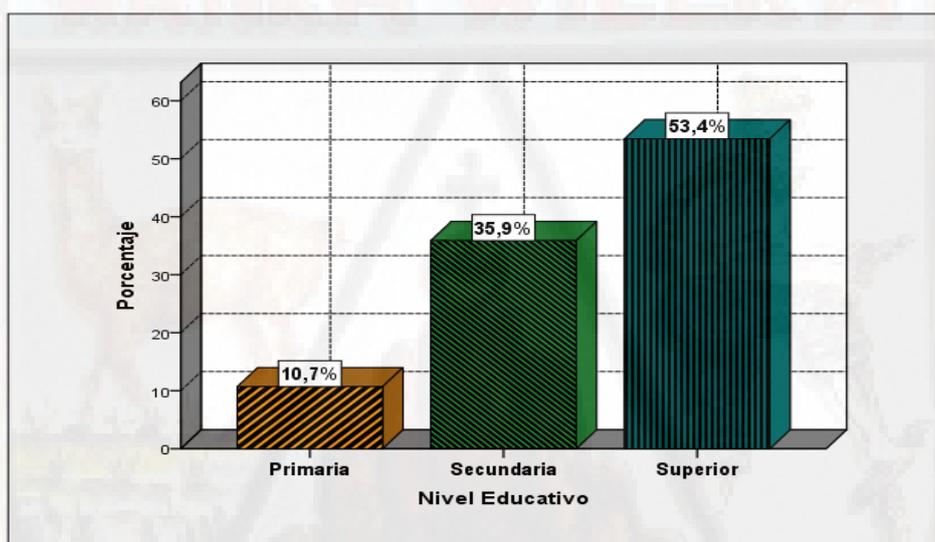
En la tabla N° 01 podemos observar los resultados de la Procedencia de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 67,9% (89) de los microempresarios son de Huancavelica, en el 24,4 % (15) provienen de provincias y el 7.6%(10) provienen de los centros poblados. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los encuestados.

Tabla N° 02: Resultados del Nivel Educativo de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.

Nivel Educativo	f	%
Primaria	14	10,7
Secundaria	47	35,9
Superior	70	53,4
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 02: Diagrama del Nivel Educativo de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.



Fuente: Tabla N° 02.

✓ Interpretación del Gráfico N° 02:

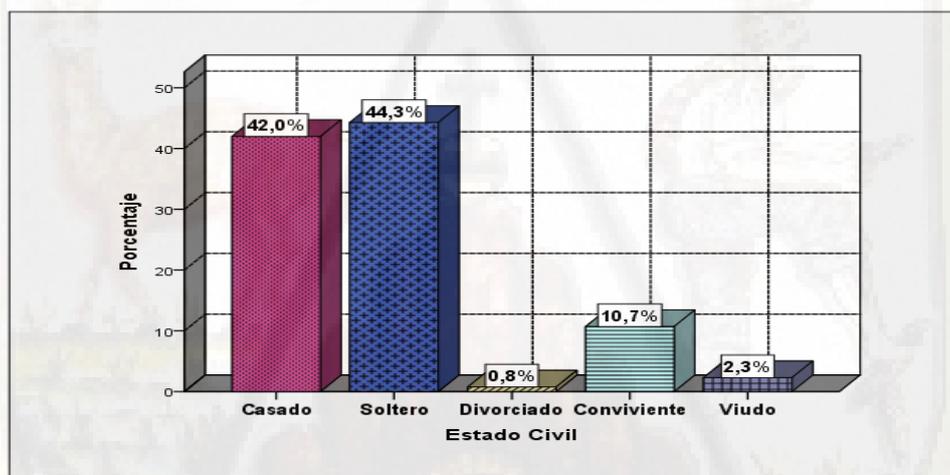
En la tabla N° 02 podemos observar los resultados respecto del Nivel Educativo de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 10,7% (14) de los microempresarios tienen un nivel primario, en el 35,9 % (47) tienen un nivel secundario y el 53.4%(70) tienen un nivel superior. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los encuestados.

Tabla N° 03: Resultados del Estado Civil de los Microempresarios en la Caja Municipal

Estado Civil	f	%
Casado	55	42,0
Soltero	58	44,3
Divorciado	1	,8
Conviviente	14	10,7
Viudo	3	2,3
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 03: Diagrama del Estado Civil de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.



Fuente: Tabla N° 03.

✓ Interpretación del Gráfico N° 03:

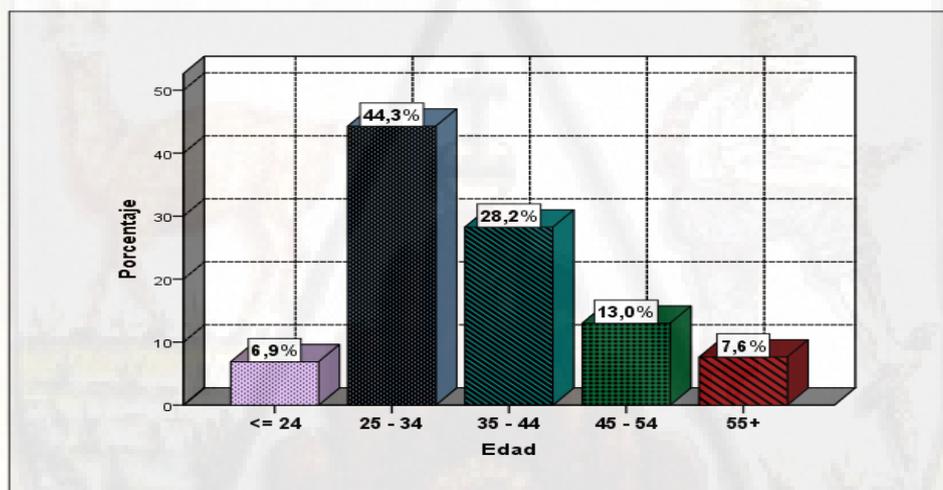
En la tabla N° 03 podemos observar los resultados respecto al Estado Civil de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 42,0% (55) son casados, el 44,3 % (58) son solteros, 0,8 % (1) es divorciado, el 10,7 % (14) son convivientes y el 2.3%(3) son viudos. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los encuestados.

Tabla N° 04: Resultados de la Edad de los Microempresarios en la Caja Municipal

Edad	f	%
<= 24	9	6,9
25 - 34	58	44,3
35 - 44	37	28,2
45 - 54	17	13,0
55+	10	7,6
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 04: Diagrama de la Edad de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.



Fuente: Tabla N° 04.

✓ Interpretación del Gráfico N° 04:

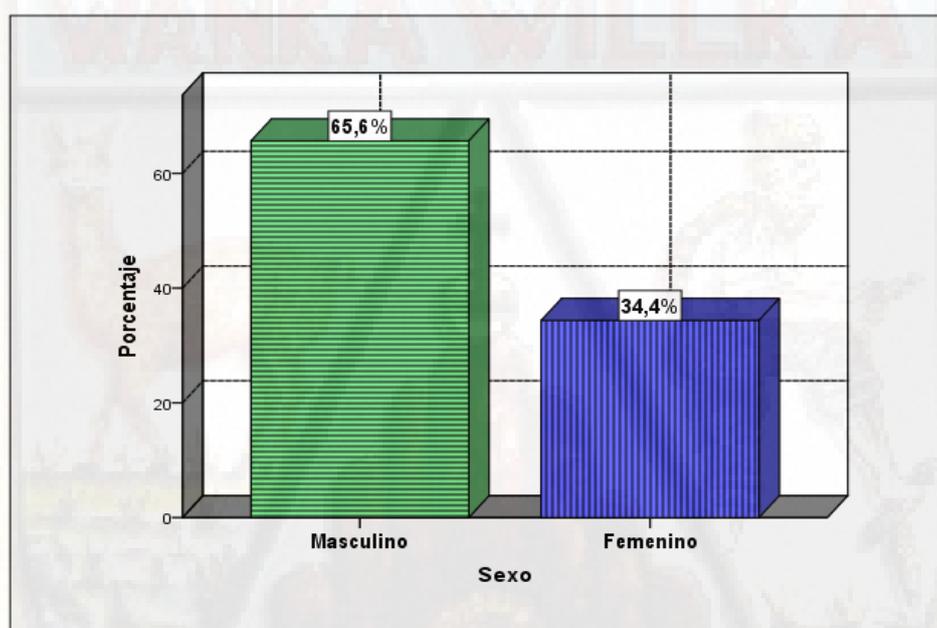
En la tabla N° 04 podemos observar los resultados respecto a la Edad de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 6,9% (9) tienen edades menores o igual a 24, el 44,3 % (58) tienen edades que están entre 25 a 34 años, el 28,2 % (37) oscilan entre 35 a 44 años, el 13,0 % (17) oscilan entre 45 a 54 años y el 7.6%(10) oscilan de 55 años a más. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los encuestados.

Tabla N° 05: Resultados del Genero de los Microempresarios en la Caja Municipal

Sexo	f	%
Masculino	86	65,6
Femenino	45	34,4
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 05: Diagrama del Genero de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013.



Fuente: Tabla N° 05.

✓ Interpretación del Gráfico N° 05:

En la tabla N° 05 podemos observar los resultados respecto al Género de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 65,6% (86) de los microempresarios pertenecen al sexo masculino y el 34,4%(45) de los microempresarios pertenecen al sexo femenino. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los encuestados.

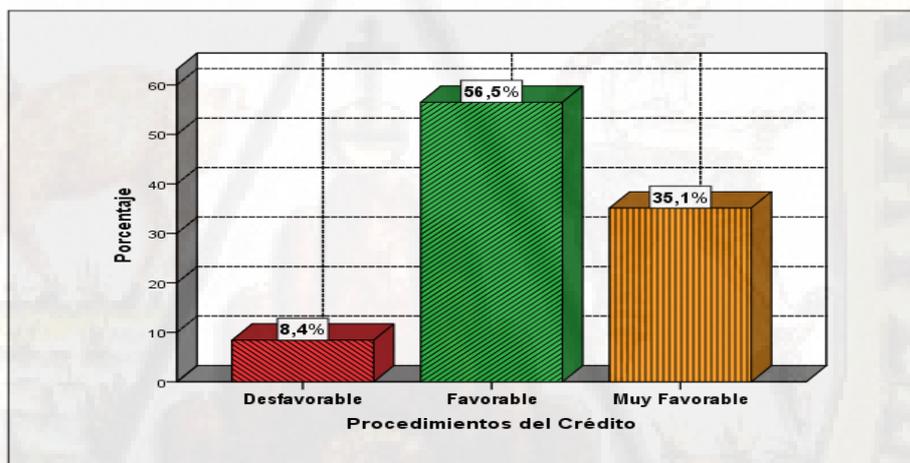
4.1.1. Análisis, Presentación e Interpretación de la Distribución de Frecuencias de los Resultados de la Variable: Procedimientos del Crédito

Tabla N° 06: Resultados del Estado de los Procedimientos del Crédito de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica.

Procedimientos del Crédito	f	%
Desfavorable	11	8,4
Favorable	74	56,5
Muy Favorable	46	35,1
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 06: Diagrama del Estado de los Procedimientos del Crédito de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica.



Fuente: Tabla N° 06

✓ Interpretación del Gráfico N° 06:

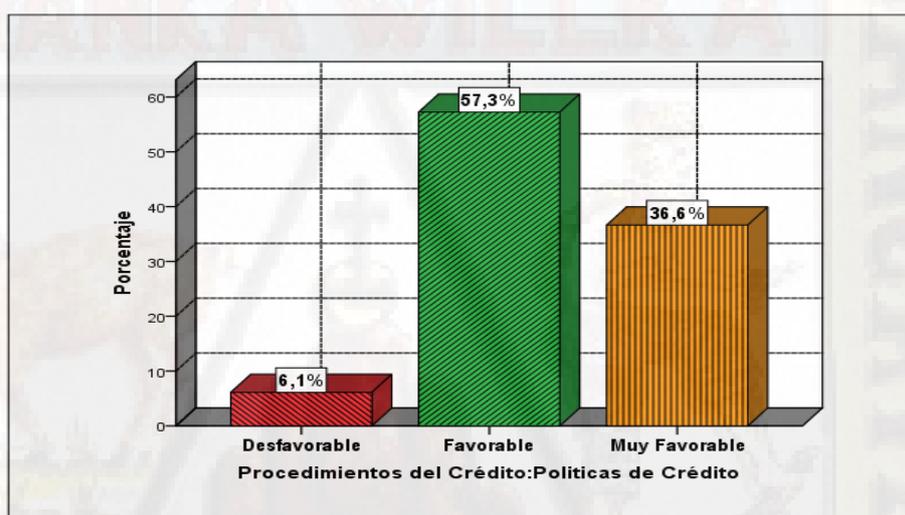
En la tabla N° 06 podemos observar los resultados del nivel de los Procedimientos de Créditos de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, el 8,4% (11) de los casos presenta una categoría desfavorable, en el 56,5 % (74) presenta una categoría favorable y el 35.1% (46) presenta una categoría muy favorable. Estos resultados generales tienen que estar en concordancia con los resultados de los indicadores políticas de crédito, garantías de crédito y evaluación de crédito.

Tabla N° 07: Resultados del Estado de los Procedimientos del Crédito en su Indicador: Políticas de Crédito

Procedimientos del Crédito:		
Políticas de Crédito	f	%
Desfavorable	8	6,1
Favorable	75	57,3
Muy Favorable	48	36,6
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 07: Diagrama del Estado de los Procedimientos del Crédito en su Indicador: Políticas de Crédito.



Fuente: Tabla N° 07.

✓ Interpretación del Gráfico N° 07:

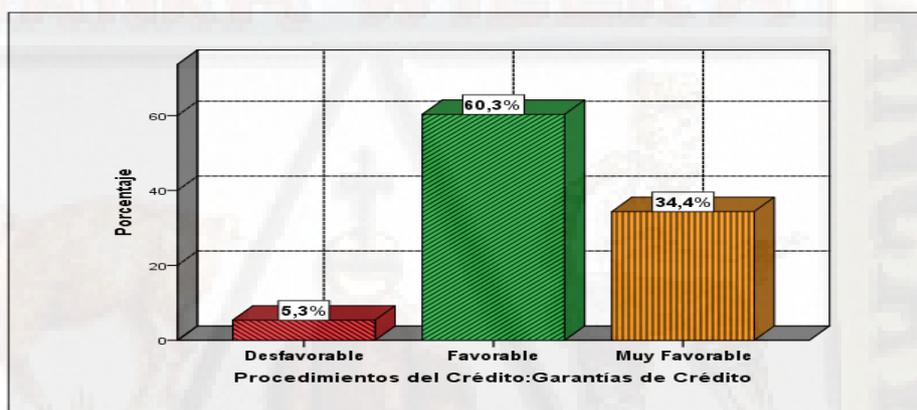
En la tabla N° 07 podemos observar los resultados del nivel de los Procedimientos de Créditos en su indicador Políticas de Crédito, el 6,1% (8) presenta una categoría desfavorable, el 57,3% (75) presenta una categoría favorable y el 36,6% (48) presenta una categoría muy favorable. Según estos resultados la categoría que prevalece en los encuestados es la categoría favorable; además los resultados evidencian que las Políticas de Crédito son favorables en la Caja Municipal Arequipa.

Tabla N° 08: Resultados del Estado de los Procedimientos del Crédito en su Indicador: Garantías de Crédito.

Procedimientos del Crédito:		
Garantías de Crédito	f	%
Desfavorable	7	5,3
Favorable	79	60,3
Muy Favorable	45	34,4
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 08: Diagrama del Estado de los Procedimientos del Crédito en su indicador: Garantías de Crédito.



Fuente: Tabla N° 08.

✓ Interpretación del Gráfico N° 08:

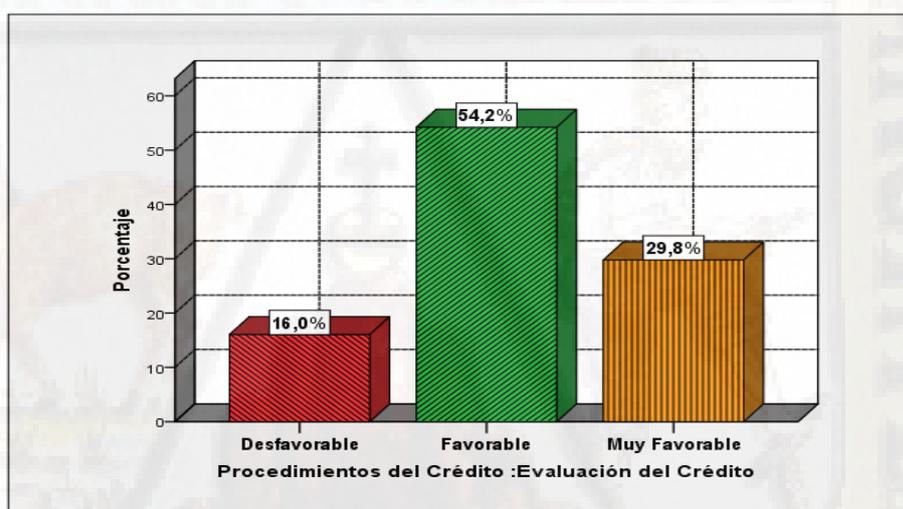
En la tabla N° 08 podemos observar los resultados del nivel de los Procedimientos de Créditos en su indicador Garantías de Crédito, el 5,3% (7) presenta una categoría desfavorable, el 60,3% (79) presenta una categoría favorable y el 34,4% (45) presenta una categoría muy favorable. Según estos resultados la categoría que prevalece en los encuestados es la categoría favorable; además los resultados evidencian que las Garantías de Crédito son favorables en la Caja Municipal Arequipa.

Tabla N° 09: Resultados del Estado de los Procedimientos del Crédito en su Indicador: Evaluación de Crédito.

Procedimientos del Crédito:		
Evaluación del Crédito	f	%
Desfavorable	21	16,0
Favorable	71	54,2
Muy Favorable	39	29,8
Total	131	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 09: Diagrama del Estado de los Procedimientos del Crédito en su Indicador: Evaluación de Crédito.



Fuente: Tabla N° 09

✓ Interpretación del Gráfico N° 09:

En la tabla N° 09 podemos observar los resultados del nivel de los Procedimientos de Créditos en su indicador Evaluación de Crédito, el 16,0% (21) presenta una categoría desfavorable, el 54,2% (71) presenta una categoría favorable y el 29,8% (39) presenta una categoría muy favorable. Según estos resultados la categoría que prevalece en los encuestados es la categoría favorable; además los resultados evidencian que la Evaluación de Crédito es favorables en la Caja Municipal Arequipa.

4.1.2. Comportamiento de la Relación de las Variable en la Muestra de la Investigación

Tabla N°10: Puntajes de los Procedimientos DEL Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica.

1	58	17	63	33	52	49	50	65	45	81	81	97	85	113	100	129	103
2	88	18	58	34	36	50	36	66	70	82	84	98	82	114	100	130	103
3	47	19	48	35	69	51	36	67	59	83	82	99	79	115	98	131	105
4	44	20	76	36	90	52	46	68	55	84	89	100	74	116	96		
5	81	21	73	37	75	53	44	69	52	85	56	101	104	117	95		
6	94	22	78	38	51	54	46	70	64	86	55	102	97	118	99		
7	78	23	78	39	53	55	52	71	83	87	54	103	98	119	102		
8	76	24	76	40	95	56	106	72	75	88	56	104	103	120	99		
9	56	25	79	41	91	57	80	73	72	89	76	105	104	121	100		
10	87	26	74	42	90	58	54	74	70	90	79	106	102	122	99		
11	38	27	84	43	62	59	68	75	54	91	92	107	100	123	100		
12	77	28	79	44	55	60	89	76	42	92	45	108	100	124	96		
13	73	29	96	45	22	61	54	77	74	93	90	109	101	125	100		
14	48	30	90	46	44	62	47	78	97	94	93	110	101	125	99		
15	80	31	91	47	52	63	60	79	44	95	49	111	103	127	93		
16	71	32	57	48	43	64	52	80	55	96	88	112	101	128	99		

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado

4.1.3. Medidas de Tendencia Central y de Variabilidad de los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica

Tabla N° 11: ESTADÍGRAFOS

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO (Estadísticos)

Media	74,78
Mediana	78,00
Moda	100
Desviación estándar	21,202

Varianza	449,528
Rango	84
Mínimo	22
Máximo	106
Suma	9796

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

✓ **Interpretación Tabla N° 11:**

Procedimientos del Crédito: El promedio de los encuestados obtuvieron un puntaje de 74,78. El 50% de los microempresarios obtuvieron un puntaje menor o igual a 78 puntos mientras que el 50% de los microempresarios tienen un puntaje igual o mayor a 78 puntos. Los puntajes que mayor se repitieron es 100, así mismo, se desvían de 74,78, en promedio de 21.202 unidades. La puntuación más alta observada es 106; mientras la mínima es 22 puntos.

4.1.4. Relación entre Procedimientos del Crédito y las Políticas de Crédito

Tabla N° 12

N°	Procedimientos del Crédito	Políticas de Crédito	X ²	Y ²	XY
	"X"	"Y"			
1	58	17	3364	289	986
2	88	30	7744	900	2640
3	47	12	2209	144	564
4	44	17	1936	289	748
5	81	27	6561	729	2187
6	94	31	8836	961	2914
7	78	24	6084	576	1872
8	76	24	5776	576	1824
9	56	18	3136	324	1008
10	87	28	7569	784	2436
11	38	12	1444	144	456
12	77	25	5929	625	1925
13	73	24	5329	576	1752
14	48	16	2304	256	768

15	80	28	6400	784	2240
16	71	24	5041	576	1704
17	63	23	3969	529	1449
18	58	19	3364	361	1102
19	48	15	2304	225	720
20	76	25	5776	625	1900
21	73	26	5329	676	1898
22	78	25	6084	625	1950
23	78	25	6084	625	1950
24	76	25	5776	625	1900
25	79	27	6241	729	2133
26	74	24	5476	576	1776
27	84	27	7056	729	2268
28	79	25	6241	625	1975
29	96	33	9216	1089	3168
30	90	29	8100	841	2610
31	91	29	8281	841	2639
32	57	19	3249	361	1083
33	52	16	2704	256	832
34	36	13	1296	169	468
35	69	19	4761	361	1311
36	90	31	8100	961	2790
37	75	23	5625	529	1725
38	51	17	2601	289	867
39	53	14	2809	196	742
40	95	33	9025	1089	3135
41	91	31	8281	961	2821
42	90	31	8100	961	2790
43	62	27	3844	729	1674
44	55	25	3025	625	1375
45	22	7	484	49	154
46	44	14	1936	196	616
47	52	17	2704	289	884
48	43	17	1849	289	731
49	50	21	2500	441	1050
50	36	10	1296	100	360
51	36	10	1296	100	360
52	46	15	2116	225	690

53	44	15	1936	225	660
54	46	17	2116	289	782
55	52	20	2704	400	1040
56	106	34	11236	1156	3604
57	80	32	6400	1024	2560
58	54	19	2916	361	1026
59	68	23	4624	529	1564
60	89	30	7921	900	2670
61	54	17	2916	289	918
62	47	18	2209	324	846
63	60	19	3600	361	1140
64	52	16	2704	256	832
65	45	17	2025	289	765
66	70	23	4900	529	1610
67	59	21	3481	441	1239
68	55	18	3025	324	990
69	52	15	2704	225	780
70	64	17	4096	289	1088
71	83	26	6889	676	2158
72	75	23	5625	529	1725
73	72	22	5184	484	1584
74	70	22	4900	484	1540
75	54	17	2916	289	918
76	42	17	1764	289	714
77	74	22	5476	484	1628
78	97	32	9409	1024	3104
79	44	15	1936	225	660
80	55	18	3025	324	990
81	81	30	6561	900	2430
82	84	25	7056	625	2100
83	82	25	6724	625	2050
84	89	29	7921	841	2581
85	56	17	3136	289	952
86	55	18	3025	324	990
87	54	17	2916	289	918
88	56	19	3136	361	1064
89	76	28	5776	784	2128
90	79	24	6241	576	1896

91	92	32	8464	1024	2944
92	45	17	2025	289	765
93	90	28	8100	784	2520
94	93	31	8649	961	2883
95	49	19	2401	361	931
96	88	26	7744	676	2288
97	85	28	7225	784	2380
98	82	30	6724	900	2460
99	79	25	6241	625	1975
100	74	25	5476	625	1850
101	104	33	10816	1089	3432
102	97	31	9409	961	3007
103	98	33	9604	1089	3234
104	103	33	10609	1089	3399
105	104	34	10816	1156	3536
106	102	33	10404	1089	3366
107	100	33	10000	1089	3300
108	100	34	10000	1156	3400
109	101	33	10201	1089	3333
110	101	33	10201	1089	3333
111	103	34	10609	1156	3502
112	101	34	10201	1156	3434
113	100	33	10000	1089	3300
114	100	33	10000	1089	3300
115	98	32	9604	1024	3136
116	96	30	9216	900	2880
117	95	29	9025	841	2755
118	99	33	9801	1089	3267
119	102	33	10404	1089	3366
120	99	32	9801	1024	3168
121	100	33	10000	1089	3300
122	99	33	9801	1089	3267
123	100	32	10000	1024	3200
124	96	32	9216	1024	3072
125	100	31	10000	961	3100
126	99	33	9801	1089	3267
127	93	28	8649	784	2604
128	99	34	9801	1156	3366

129	103	34	10609	1156	3502
130	103	32	10609	1024	3296
131	105	34	11025	1156	3570
Σ	1217	399	86995	9423	28575

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = 0.97

En consecuencia, la Correlación entre la variable Planeación Estratégica y el indicador Políticas de Crédito en el Crecimiento de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013. Es **Correlación positiva muy fuerte**, debido a que **r = 0.97**, con respecto a la muestra de estudio (**Ver Anexo**).

4.1.5. Relación entre Procedimientos del Crédito y las Garantías de Crédito

Tabla N° 13

N°	Procedimientos del Crédito	Garantías de Crédito	X ²	Y ²	XY
	"X"	"Y"			
1	58	13	3364	169	754
2	88	21	7744	441	1848
3	47	11	2209	121	517
4	44	14	1936	196	616
5	81	18	6561	324	1458
6	94	21	8836	441	1974
7	78	17	6084	289	1326
8	76	17	5776	289	1292
9	56	12	3136	144	672
10	87	20	7569	400	1740
11	38	9	1444	81	342
12	77	17	5929	289	1309
13	73	17	5329	289	1241

14	48	12	2304	144	576
15	80	18	6400	324	1440
16	71	15	5041	225	1065
17	63	14	3969	196	882
18	58	11	3364	121	638
19	48	9	2304	81	432
20	76	17	5776	289	1292
21	73	15	5329	225	1095
22	78	17	6084	289	1326
23	78	20	6084	400	1560
24	76	17	5776	289	1292
25	79	17	6241	289	1343
26	74	18	5476	324	1332
27	84	21	7056	441	1764
28	79	18	6241	324	1422
29	96	22	9216	484	2112
30	90	20	8100	400	1800
31	91	21	8281	441	1911
32	57	13	3249	169	741
33	52	11	2704	121	572
34	36	8	1296	64	288
35	69	16	4761	256	1104
36	90	19	8100	361	1710
37	75	17	5625	289	1275
38	51	9	2601	81	459
39	53	13	2809	169	689
40	95	24	9025	576	2280
41	91	23	8281	529	2093
42	90	21	8100	441	1890
43	62	14	3844	196	868
44	55	13	3025	169	715
45	22	5	484	25	110
46	44	10	1936	100	440
47	52	13	2704	169	676
48	43	14	1849	196	602
49	50	16	2500	256	800
50	36	13	1296	169	468
51	36	14	1296	196	504

52	46	16	2116	256	736
53	44	15	1936	225	660
54	46	14	2116	196	644
55	52	13	2704	169	676
56	106	25	11236	625	2650
57	80	17	6400	289	1360
58	54	11	2916	121	594
59	68	13	4624	169	884
60	89	21	7921	441	1869
61	54	12	2916	144	648
62	47	15	2209	225	705
63	60	13	3600	169	780
64	52	12	2704	144	624
65	45	15	2025	225	675
66	70	16	4900	256	1120
67	59	13	3481	169	767
68	55	12	3025	144	660
69	52	12	2704	144	624
70	64	16	4096	256	1024
71	83	20	6889	400	1660
72	75	18	5625	324	1350
73	72	16	5184	256	1152
74	70	16	4900	256	1120
75	54	12	2916	144	648
76	42	10	1764	100	420
77	74	18	5476	324	1332
78	97	20	9409	400	1940
79	44	14	1936	196	616
80	55	12	3025	144	660
81	81	19	6561	361	1539
82	84	23	7056	529	1932
83	82	22	6724	484	1804
84	89	20	7921	400	1780
85	56	12	3136	144	672
86	55	12	3025	144	660
87	54	12	2916	144	648
88	56	12	3136	144	672
89	76	17	5776	289	1292

90	79	19	6241	361	1501
91	92	18	8464	324	1656
92	45	14	2025	196	630
93	90	23	8100	529	2070
94	93	22	8649	484	2046
95	49	14	2401	196	686
96	88	21	7744	441	1848
97	85	18	7225	324	1530
98	82	18	6724	324	1476
99	79	18	6241	324	1422
100	74	16	5476	256	1184
101	104	24	10816	576	2496
102	97	22	9409	484	2134
103	98	22	9604	484	2156
104	103	24	10609	576	2472
105	104	24	10816	576	2496
106	102	22	10404	484	2244
107	100	21	10000	441	2100
108	100	22	10000	484	2200
109	101	23	10201	529	2323
110	101	24	10201	576	2424
111	103	23	10609	529	2369
112	101	23	10201	529	2323
113	100	22	10000	484	2200
114	100	22	10000	484	2200
115	98	22	9604	484	2156
116	96	22	9216	484	2112
117	95	24	9025	576	2280
118	99	22	9801	484	2178
119	102	22	10404	484	2244
120	99	22	9801	484	2178
121	100	22	10000	484	2200
122	99	22	9801	484	2178
123	100	22	10000	484	2200
124	96	21	9216	441	2016
125	100	23	10000	529	2300
126	99	22	9801	484	2178
127	93	20	8649	400	1860

128	99	23	9801	529	2277
129	103	23	10609	529	2369
130	103	24	10609	576	2472
131	105	23	11025	529	2415
Σ	1217	277	86995	4483	19690

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = 0.94

En consecuencia, la Correlación entre la variable Planeación Estratégica y el indicador Garantías de Crédito en el Crecimiento de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013. Es **Correlación positiva muy fuerte**, debido a que **r = 0.94**, con respecto a la muestra de estudio (Ver Anexo).

4.1.6. Relación entre Procedimientos del Crédito y la Evaluación de Crédito

Tabla N° 14

N°	Procedimientos del Crédito	Evaluación de Crédito	X ²	Y ²	XY
	"X"	"Y"			
1	58	28	3364	784	1624
2	88	37	7744	1369	3256
3	47	24	2209	576	1128
4	44	13	1936	169	572
5	81	36	6561	1296	2916
6	94	42	8836	1764	3948
7	78	37	6084	1369	2886
8	76	35	5776	1225	2660
9	56	26	3136	676	1456
10	87	39	7569	1521	3393
11	38	17	1444	289	646
12	77	35	5929	1225	2695

13	73	32	5329	1024	2336
14	48	20	2304	400	960
15	80	34	6400	1156	2720
16	71	32	5041	1024	2272
17	63	26	3969	676	1638
18	58	28	3364	784	1624
19	48	24	2304	576	1152
20	76	34	5776	1156	2584
21	73	32	5329	1024	2336
22	78	36	6084	1296	2808
23	78	33	6084	1089	2574
24	76	34	5776	1156	2584
25	79	35	6241	1225	2765
26	74	32	5476	1024	2368
27	84	36	7056	1296	3024
28	79	36	6241	1296	2844
29	96	41	9216	1681	3936
30	90	41	8100	1681	3690
31	91	41	8281	1681	3731
32	57	25	3249	625	1425
33	52	25	2704	625	1300
34	36	15	1296	225	540
35	69	34	4761	1156	2346
36	90	40	8100	1600	3600
37	75	35	5625	1225	2625
38	51	25	2601	625	1275
39	53	26	2809	676	1378
40	95	38	9025	1444	3610
41	91	37	8281	1369	3367
42	90	38	8100	1444	3420
43	62	21	3844	441	1302
44	55	17	3025	289	935
45	22	10	484	100	220
46	44	20	1936	400	880
47	52	22	2704	484	1144
48	43	12	1849	144	516
49	50	13	2500	169	650
50	36	13	1296	169	468

51	36	12	1296	144	432
52	46	15	2116	225	690
53	44	14	1936	196	616
54	46	15	2116	225	690
55	52	19	2704	361	988
56	106	47	11236	2209	4982
57	80	31	6400	961	2480
58	54	24	2916	576	1296
59	68	32	4624	1024	2176
60	89	38	7921	1444	3382
61	54	25	2916	625	1350
62	47	14	2209	196	658
63	60	28	3600	784	1680
64	52	24	2704	576	1248
65	45	13	2025	169	585
66	70	31	4900	961	2170
67	59	25	3481	625	1475
68	55	25	3025	625	1375
69	52	25	2704	625	1300
70	64	31	4096	961	1984
71	83	37	6889	1369	3071
72	75	34	5625	1156	2550
73	72	34	5184	1156	2448
74	70	32	4900	1024	2240
75	54	25	2916	625	1350
76	42	15	1764	225	630
77	74	34	5476	1156	2516
78	97	45	9409	2025	4365
79	44	15	1936	225	660
80	55	25	3025	625	1375
81	81	32	6561	1024	2592
82	84	36	7056	1296	3024
83	82	35	6724	1225	2870
84	89	40	7921	1600	3560
85	56	27	3136	729	1512
86	55	25	3025	625	1375
87	54	25	2916	625	1350
88	56	25	3136	625	1400

89	76	31	5776	961	2356
90	79	36	6241	1296	2844
91	92	42	8464	1764	3864
92	45	14	2025	196	630
93	90	39	8100	1521	3510
94	93	40	8649	1600	3720
95	49	16	2401	256	784
96	88	41	7744	1681	3608
97	85	39	7225	1521	3315
98	82	34	6724	1156	2788
99	79	36	6241	1296	2844
100	74	33	5476	1089	2442
101	104	47	10816	2209	4888
102	97	44	9409	1936	4268
103	98	43	9604	1849	4214
104	103	46	10609	2116	4738
105	104	46	10816	2116	4784
106	102	47	10404	2209	4794
107	100	46	10000	2116	4600
108	100	44	10000	1936	4400
109	101	45	10201	2025	4545
110	101	44	10201	1936	4444
111	103	46	10609	2116	4738
112	101	44	10201	1936	4444
113	100	45	10000	2025	4500
114	100	45	10000	2025	4500
115	98	44	9604	1936	4312
116	96	44	9216	1936	4224
117	95	42	9025	1764	3990
118	99	44	9801	1936	4356
119	102	47	10404	2209	4794
120	99	45	9801	2025	4455
121	100	45	10000	2025	4500
122	99	44	9801	1936	4356
123	100	46	10000	2116	4600
124	96	43	9216	1849	4128
125	100	46	10000	2116	4600
126	99	44	9801	1936	4356

127	93	45	8649	2025	4185
128	99	42	9801	1764	4158
129	103	46	10609	2116	4738
130	103	47	10609	2209	4841
131	105	48	11025	2304	5040
Σ	1217	541	86995	17327	38730

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = 0.96$$

En consecuencia, la Correlación entre la variable Planeación Estratégica y el indicador Evaluación de Crédito en el Crecimiento de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013. Es **Correlación positiva muy fuerte**, debido a que $r = 0.96$, con respecto a la muestra de estudio (**Ver Anexo**).

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de Hipótesis General:

Hi = Los procedimientos de crédito inciden de manera significativa crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Mu Arequipa-Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

$$Hi : r_{xy} \neq 0$$

Ho = Los procedimientos de crédito no inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa-Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

$$Ho : r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las variables Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial es bastante significativa, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente el Crecimiento Empresarial. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 01:

Hi = Las políticas de crédito como un componente del procedimiento de crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa-Agencia Huancavelica.

$$H_i : r_{xy} \neq 0$$

Ho= Las políticas de crédito como un componente del procedimiento del crédito no inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa-Agencia Huancavelica.

$$H_o : r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y políticas de crédito es de 0.97, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente las Políticas de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 02:

Hi = Las garantías crediticias como un componente del procedimiento del crédito inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa.

$$\text{Hi : } r_{xy} \neq 0$$

REQUIPA= Las garantías crediticias como un componente del procedimiento del crédito no inciden de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa.

$$\text{Ho : } r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y garantías de crédito es de 0.94, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa, mejora Correlativamente las Garantías de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 03:

Hi = La evaluación de crédito como un componente incide de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa-Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

$$\text{Hi : } r_{xy} \neq 0$$

Ho = La evaluación de crédito como un componente no incide de manera significativa en el crecimiento empresarial de los microempresarios en la Caja Municipal Arequipa-Agencia Huancavelica para el periodo 2013.

$$\text{Ho : } r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

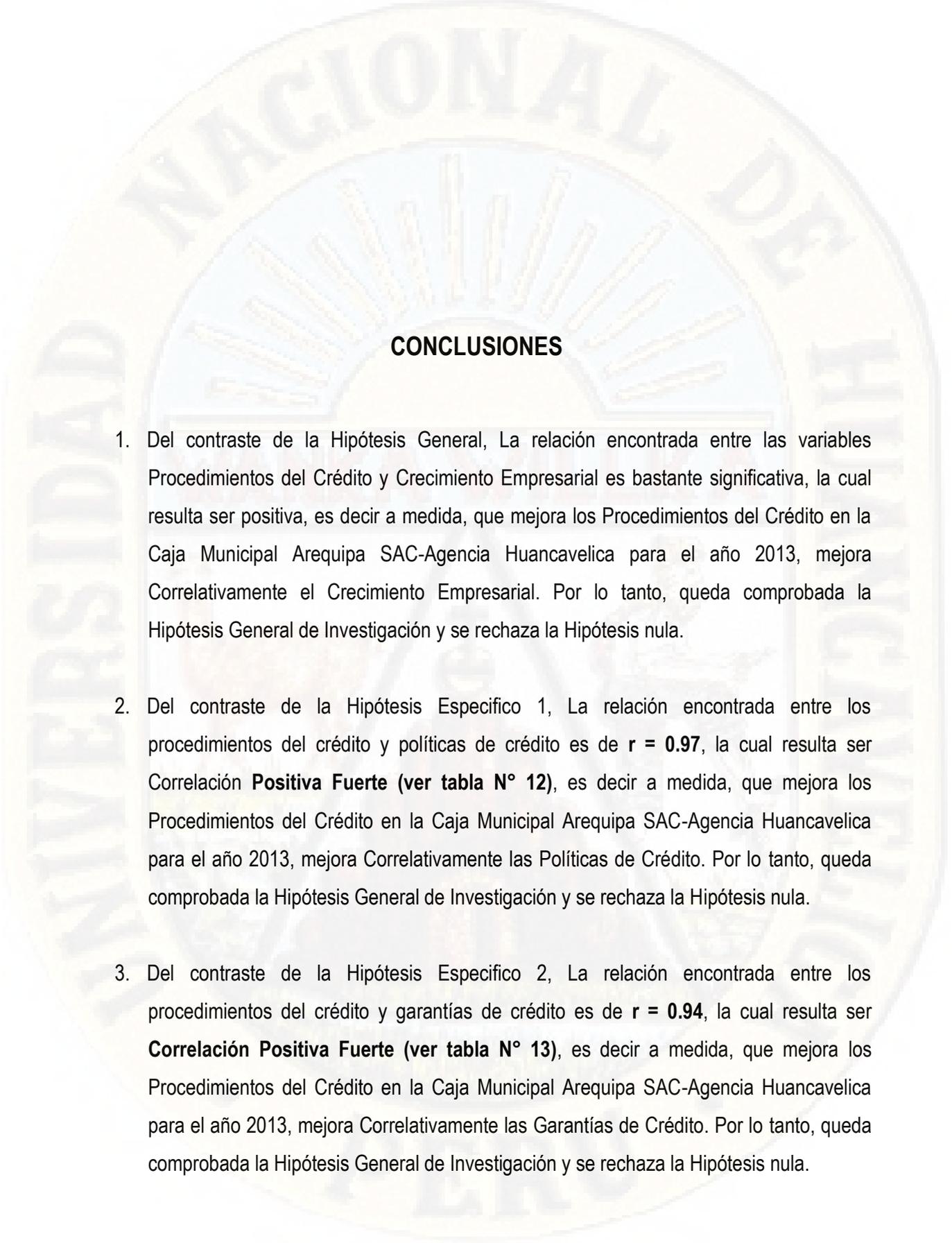
La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y evaluación de crédito es de 0.96, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente la Evaluación de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio se ha comprobado que existe relación significativa entre las variables Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial de los Microempresarios en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el Año 2013. Al respecto hay estudios que demuestran la relación entre Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial, también hay estudios que niegan esta relación.

Castillo Heredia Gustavo (2005) Tesis: "Perú: Decisiones Financieras Efectivas para el Desarrollo Empresarial, en el Marco de la Economía Social de Mercado", en la tesis, se describe la forma como las decisiones financieras, en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía de mercado o de libre competencia.

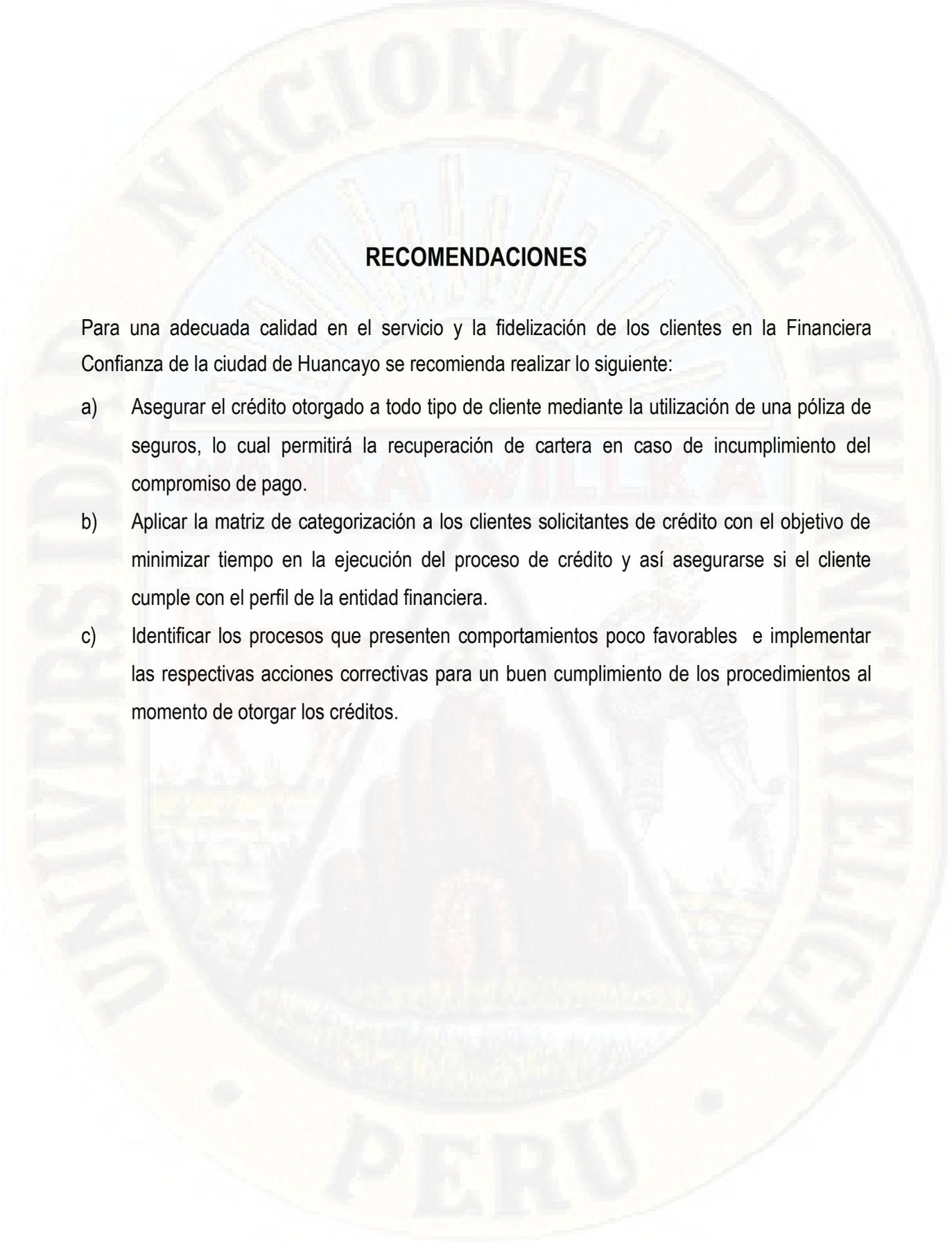
Zambrano Calle, Abraham José (2005), Tesis: "La Gestión Financiera y el Desarrollo de la PYMES en la Actividad Industrial Textil de Lima Metropolitana-Periodo 2002-2003", en dicho trabajo se analiza la gestión financiera y su contribución en el desarrollo de las Pymes.



CONCLUSIONES

1. Del contraste de la Hipótesis General, La relación encontrada entre las variables Procedimientos del Crédito y Crecimiento Empresarial es bastante significativa, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente el Crecimiento Empresarial. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
2. Del contraste de la Hipótesis Especifico 1, La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y políticas de crédito es de $r = 0.97$, la cual resulta ser **Correlación Positiva Fuerte (ver tabla N° 12)**, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente las Políticas de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
3. Del contraste de la Hipótesis Especifico 2, La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y garantías de crédito es de $r = 0.94$, la cual resulta ser **Correlación Positiva Fuerte (ver tabla N° 13)**, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente las Garantías de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4. Del contraste de la Hipótesis Especifico 3, La relación encontrada entre los procedimientos del crédito y evaluación de crédito es de $r = 0.96$, la cual resulta ser **Correlación Positiva Fuerte (ver tabla N° 13)**, es decir a medida, que mejora los Procedimientos del Crédito en la Caja Municipal Arequipa SAC-Agencia Huancavelica para el año 2013, mejora Correlativamente la Evaluación de Crédito. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.



RECOMENDACIONES

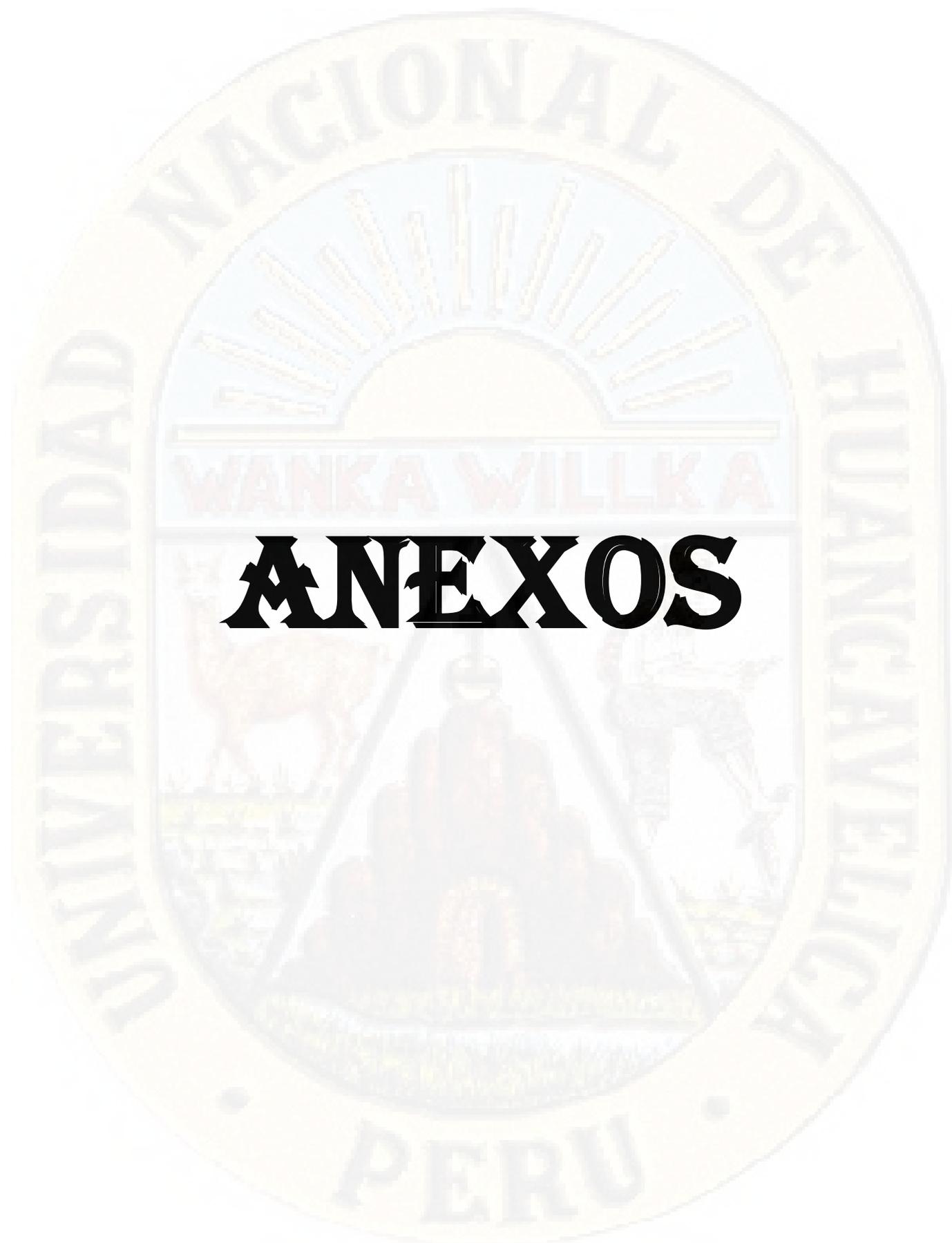
Para una adecuada calidad en el servicio y la fidelización de los clientes en la Financiera Confianza de la ciudad de Huancayo se recomienda realizar lo siguiente:

- a) Asegurar el crédito otorgado a todo tipo de cliente mediante la utilización de una póliza de seguros, lo cual permitirá la recuperación de cartera en caso de incumplimiento del compromiso de pago.
- b) Aplicar la matriz de categorización a los clientes solicitantes de crédito con el objetivo de minimizar tiempo en la ejecución del proceso de crédito y así asegurarse si el cliente cumple con el perfil de la entidad financiera.
- c) Identificar los procesos que presenten comportamientos poco favorables e implementar las respectivas acciones correctivas para un buen cumplimiento de los procedimientos al momento de otorgar los créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABAD Gonzales, Víctor (2008) Constitución de PYMES. Lima. Editorial San Marcos.
- ANDRADE, Simón (1990) Planificación de desarrollo. Lima. Edición a cargo del autor.
- BAHAMONDE Espejo, Hernando (2000) Manual Teórico Práctico para constituir una empresa. Lima. Editorial San Marcos.
- BELLIDO S. Pedro (1989) Administración Financiera. Lima. Editorial Técnico Científica SA.
- BREALEY Richard A. (1998) Principios de Finanzas Corporativas. Madrid. IMPRESA.
- CASTIN Farrero, José María (1996) La gestión financiera en la empresa. Santa Fe de Bogotá – Colombia. Editorial Continental.
- COLLAZOS C. Jesús (2000) Inversión y Financiamiento de Proyectos. Lima. Editorial San Marcos.
- FERNÁNDEZ Bau, Carlos (1999) Gestión Financiera en las medianas y pequeñas empresas. Santa Fe de Bogotá – Colombia. Editorial Continental.
- FLORES Soria, Jaime (2004-a) Gestión Financiera: Teoría y Práctica. Lima. CECOF Asesores.
- FLORES Soria, Jaime (2004-b) Administración Financiera: Teoría y Práctica. Lima. CECOF Asesores.
- GITMAN Lawrence J. (1986) Fundamentos de Administración Financiera. México. Harper & Row Latinoamericana.
- GROSS Herbert (2000) Pequeña empresa y gran mercado. Madrid. Ediciones Deusto SA.
- INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EL PACÍFICO (2004) Dirección y Gestión Financiera. Lima. Pacífico Editores.
- JOHNSON Gerry y Scholes, Kevan. (1999) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.
- KOONTZ / O'Donnell (1990) Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México. Litográfica Ingramex S.A.
- KOHLER, Eric. 1995. Diccionario para Contadores, Editorial Limusa S.A., México, 5ta. Edición.
- POCH, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.

- PÉREZ Figueroa E. (2000) Organización y Administración de la pequeña empresa. Lima. Edición a cargo del autor. Tercera Edición.
- RODRÍGUEZ, Leonardo (1997) Planificación y dirección de la pequeña empresa. México. Editorial Continental SA.
- ROSS Stephen A (2000) Finanzas Corporativas. México. IRWIN.
- VAN HORNE, James (1980) Fundamentos de Administración Financiera. México. Compañía Editorial Continental SA de CV.
- VAN HORNE, James (1995) Administración Financiera. México. Compañía Editorial Continental SA de CV.
- WESTON J. Fred (1990) Finanzas. Bogotá. Librería el Ateneo Editorial.



ANEXOS



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0256-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Mayo del 2014.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 0321-2014-SD-FCE-R-UNH de fecha 20-05-2014, Oficio N° 0213-2014-EAPA-DFCE/UNH de fecha 12-04-2014, Informe N° 05-2014-WFYV-PJ/EAPA-FCE-UNH de fecha 12-05-2014, Informe N° 001-2014-LQV-EAPA-FCE-UNH de fecha 07-05-2014, Informe N° 021-2014-OMGC-MJ-EAPA-FCE de fecha 07-05-2014, emitido por el docentes asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por **JOSE LUIS DE LA CRUZ CCORA y NELSON PABLO HUAMAN ACLARI**; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 20-05-14;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPALIDAD AREQUIPA SAC, AGENCIA HUANCAMELICA-AÑO 2013”** presentado por **JOSE LUIS DE LA CRUZ CCORA y NELSON PABLO HUAMAN ACLARI**.

ARTÍCULO 3° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0256-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Mayo del 2014.

ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
*
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0473-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Junio del 2016

VISTO:

Hoja de Tramite N° 1518 de fecha 24-06-2016, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ CCORA JOSE LUIS y HUAMAN ACLARI NELSON PABLO** pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0163-2016-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-05-2016, Informe N° 04-2016-MJ-EPA-FCE-UNH de fecha 09-05-2016, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA SAC, AGENCIA HUANCAMELICA - AÑO 2013"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA SAC, AGENCIA HUANCAMELICA - AÑO 2013"**, presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ CCORA JOSE LUIS y HUAMAN ACLARI NELSON PABLO** para el día Jueves 07 de Julio del 2016 a horas 10:00 p.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0473-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Junio del 2016

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”





DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO





LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
JURADOS
ARCHIVOS