

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMIA



T E S I S

**La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el
financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020 - 2023**

**Para optar el título profesional de:
Economista**

Autores:

Bach. Jhan Marco PAUCAR ESPINOZA

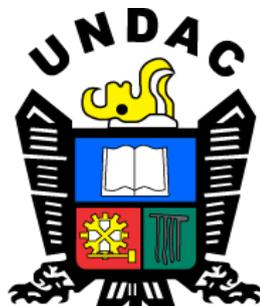
Bach. Elizabeth Gilda OROSCO CHUCO

Asesor:

Mg. Percy Fredi HERRERA PINEDA

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMIA



T E S I S

**La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el
financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020 - 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ángel TORRES VÁSQUEZ
PRESIDENTE

Dr. Marcelino Antonio BARJA MARAVI
MIEMBRO

Dr. José Humberto MARTINEZ SOLANO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 002-2025

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Jhan Marco PAUCAR ESPINOZA y Elizabeth Gilda OROSCO CHUCO

Escuela de Formación Profesional

Economía

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020 - 2023

Asesor:

Mag. Percy Fredi HERRERA PINEDA

Índice de Similitud: **6%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general: asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 000006-2025-UNDAC/DFCEC.

Cerro de Pasco, 10 de enero del 2025



Firmado digitalmente por BERNALDO
FAUSTINO Carlos David FAU
20154805046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.01.2025 22:44:32 -05:00

Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

DEDICATORIA

Con el mayor cariño y a precio a
nuestros queridos padres por su
esmero y estímulos para cumplir
con nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Es una gran alegría haber culminado nuestro trabajo de investigación denominado **“La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020-2023”** este estudio de investigación que es nuestra tesis nos ha llevado meses en culminarlo, para el cual tenemos que reconocer a nuestros padres quienes nos estimulaban para culminarlo. A ellos nuestro eterno reconocimiento, pues nuestro logro también es su logro.

También tenemos que reconocer a las autoridades de nuestra universidad quienes son los timoneles en la gestión para que nuestra alma mater siga sirviendo a los hijos de nuestra provincia y región. A la misma vez queremos reconocer la vocación de enseñanza a nuestros profesores del Programa de Economía quienes con sus continuas exigencias han podido sacarnos adelante como egresados en nuestra carrera profesional.

Por último, queremos agradecer y reconocer a nuestro Profesor Asesor el Ms. Percy F. HERRERA PINEDA, quien, con sus oportunas sugerencias en temas de teoría de las finanzas, se ha podido culminar la presente investigación, a él nuestro eterno agradecimiento.

Elizabeth y Jhan

RESUMEN

El objetivo de nuestra investigación es el de describir y relacionar cómo es que la gestión de la microfinanciera CrediScotia propicia mejores y más créditos a la pymes, clientes y emprendedores en nuestra provincia de Pasco; el estudio es de tipo aplicativo porque relaciona las variables (inversiones, tasa de interés y montos de créditos, etc.) con la capacidad que tienen las pymes en la adquisición de créditos para las inversiones. Por otra parte, nuestra investigación tiene un nivel descriptivo-correlacional, porque describe el fenómeno de la solicitud de créditos para las inversiones de las microempresas. El diseño de la investigación es no experimental-transeccional, pues se han realizado las encuestas en una sola oportunidad dando resultados que señalan que los créditos tienen fluidez, aunque los montos de solicitudes son montos relativamente bajos, para que las pymes y demás clientes no tengan problemas para pagar sus cuotas mensuales; Para la realización de la investigación se ha utilizado el método deductivo e inductivo en el análisis de las variables, pero también se ha utilizado el método analítico, que ha consistido en hacer una separación de los componentes de la Microfinanciera relacionado con los clientes, donde la variable mas relevante es la tasa de interés y los montos de dinero a la que son acreedores con los créditos. Para la comprobación de las hipótesis se ha tomado a 108 encuestados quienes han respondido en general que la microfinanciera CrediScotia se relacionan positivamente con las Pymes y clientes en general, verificando la significancia de las variables analizadas. Para la prueba de hipótesis se ha utilizado el programa Chi cuadrado, donde las variables de las hipótesis muestran significancias positivas, que nos sugiere que se tiene perspectivas de crecimiento y desarrollo de CrediScotia relacionadas con las pymes; pero muestra también la necesidad de fortalecer el crecimiento de la economía (sectores económicos), especialmente la agricultura, turismo, minería, comercio, etc. Sin este desarrollo habrá dificultades para el crecimiento del sector financiero.

Palabras clave: Microfinanciera CrediScotia créditos e inversiones por pymes

ABSTRACT

The objective of our research is to describe and relate how the management of the microfinance institution CrediScotia promotes better and more credits to SMEs, clients, and entrepreneurs in our province of Pasco; the study is of an application type because it relates the variables (investments, interest rate and amounts of credits, etc.) with the capacity that SMEs have in acquiring credits for investments. On the other hand, our research has a descriptive-correlational level, because it describes the phenomenon of the request for credits for investments by microenterprises. The research design is non-experimental-transsectional, since the surveys have been carried out in a single opportunity, giving results that indicate that the credits are fluid, although the amounts of requests are relatively low, so that SMEs and other clients do not have problems paying their monthly installments; To carry out the research, the deductive and inductive methods have been used in the analysis of the variables, but the analytical method has also been used, which has consisted of making a separation of the components of the Microfinance institution related to the clients, where the most relevant variable is the interest rate and the amounts of money to which they are creditors with the credits. To verify the hypotheses, 108 respondents have been taken who have responded in general that the microfinance institution CrediScotia is positively related to SMEs and clients in general, verifying the significance of the variables analyzed. For the hypothesis test, the Chi square program has been used, where the variables of the hypotheses show positive significance, which suggests that there are prospects for growth and development of CrediScotia related to SMEs; but it also shows the need to strengthen the growth of the economy (economic sectors), especially agriculture, tourism, mining, commerce, etc. Without this development, there will be difficulties for the growth of the financial sector.

Keywords: Microfinance CrediScotia credits and investments for pymes

INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que tiene la estructura productiva de nuestra provincia y región de Pasco es el escaso desarrollo de la industria y la fortaleza de sus negocios, este es el motivo por la que nos ha movido el interés de hacer nuestro trabajado de investigación denominado “**La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el Financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020-2023**”; de manera que el objetivo de nuestra investigación es describir y correlacionar cómo es que la eficiente gestión y organización financiera de CrediScotia puede afianzar y consolidar el financiamiento a las Pymes y al desarrollo de los emprendedores de nuestra provincia.

Nuestra investigación lo hemos desarrollado teniendo en cuenta el esquema de investigación que dispone el reglamento de grados de nuestra universidad, de esta manera que:

En el **primer capítulo** hemos abordado el Problema de la Investigación, donde se plantea el problema que concierne a la gestión y organización de la microfinanciera CrediScotia relacionados con las Pymes, se han formulado los problemas y los objetivos de la investigación que se han discernido en el capítulo IV; se ha determinado la justificación de nuestra investigación, que a nuestro entendimiento se trata de un tema de interés provincial y regional.

En el **capítulo segundo** tratamos acerca del Marco Teórico de la investigación, en la que abordamos los antecedentes de la investigación en la que otros investigadores trataron el tema desde otros puntos de vista; también tratamos aspectos referidos a las bases teóricas y científicas acerca de las microfinancieras y finanzas en nuestra provincia en el país, se ven aspectos acerca de que no existirá desarrollo de las finanzas sino existe desarrollo de la economía real en sus principales sectores como la agricultura, industria, turismo y minería.

En el capítulo III se abordan la Metodología y las técnicas de investigación, vemos que la investigación es de tipo aplicativo, toda vez que las actividades de la microfinanciera CrediScotia se relaciona en la práctica con las micro y pequeñas

empresas en el campo de los créditos e inversiones en la economía local de Pasco. Nuestra investigación también es descriptiva y sus variables se relacionan, por ello es por lo que la investigación también es correlacional. El plan para el desarrollo de la investigación es el diseño no experimental-transversal pues la información se ha basado (especialmente) en las encuestas, no se ha descartado la información bibliográfica, venida de la misma microfinanciera. Para el análisis de las variables de las hipótesis se ha utilizado el método inductivo, el deductivo y el analítico; las técnicas utilizadas para la elaboración de la investigación son fundamentalmente las encuestas, la observación y la entrevista.

La muestra que se ha utilizado para el desarrollo de la investigación es de 108 personas de los cuales se han sacado la información necesaria para contrastar las variables de las hipótesis, mediante las pruebas realizadas.

En el Capítulo IV se tiene la presentación análisis e interpretación de los resultados obtenidas básicamente por las encuestas realizadas y por la información bibliográfica, se han presentado la interpretación de las preguntas realizadas a los encuestados y se han fundamentado la importancia de los créditos otorgados por la microfinanciera CrediScotia a las Pymes y emprendedores en general; Se presentan también las pruebas de las hipótesis utilizando el programa Chi cuadrado, programa que más se amolda a los datos presentados. La investigación culmina con la presentación de la Discusión de Resultados, donde se compara los resultados obtenidos en nuestra investigación, con los resultados de investigaciones de otros autores en años anteriores.

Finalmente, nuestra investigación culmina presentando las conclusiones y recomendaciones.

Elizabeth y Jhan

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	6
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1. Problema general:.....	6
1.3.2. Problemas específicos:	6
1.4. Formulación de Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo general:	6
1.4.2. Objetivos específicos:.....	7
1.5. Justificación de la investigación	7
1.6. Limitaciones de la investigación	9

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	10
2.2. Bases teóricas-científicas	14
2.3. Definición de términos básicos	31
2.4. Formulación de Hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis General:.....	30
2.4.2. Hipótesis Específicas:	31
2.5. Formulación de Hipótesis	34

2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	34
------	--	----

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación	35
3.2.	Nivel de investigación	36
3.3.	Métodos de investigación	36
3.4.	Diseño de investigación.....	38
3.5.	Población y Muestra	39
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	44
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.9.	Tratamiento estadístico	46
3.10.	Orientación ética	46

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION DE LA INVESTIGACION

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	48
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	49
4.3.	Prueba de hipótesis	69
4.4.	Discusión de resultados.....	77

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1 Oficinas de crediscotia financiera fuente:	16
TABLA N°2.2 Análisis de la situación externa en el que se desarrolla la microfinanciera.	18
TABLA N° 2.3 Componentes de la visión actual de crediscotia	28
Tabla N°3.5 se observa la Misión propuesta el año 2018, que se ha venido cumpliendo parcialmente, (versión dada por la misma microfinanciera), veamos:.....	29
TABLA N° 2.4 Componentes de la misión al 2023 de crediscotia.....	30
TABLA N° 4.1 Muestra no probilistica	41
TABLA N° 4.1 ¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?.....	50
TABLA N° 4.2 ¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para depositar dinero de ahorros?.....	51
TABLA N° 4.3 ¿La microfinanciera otorga créditos con cautela a los microempresarios y emprendedores?	53
TABLA N° 4.4 ¿Usted piensa que los clientes tienen mayormente ahorros en la microfinanciera CrediScotia?.....	54
TABLA N° 4.5 ¿Un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia?	55
TABLA N° 4.6 ¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?.....	57
TABLA N° 4.7 ¿El fortalecimiento de la economía regional influyen el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia?	58
TABLA N° 4.8 ¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las mypes?	60
TABLA N° 4.9 Existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia	62

TABLA N° 4.10 La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos	63
TABLA N° 4.11 ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?	64
TABLA N° 4.12 ¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?	66
TABLA N° 4.13 ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?	67
TABLA N° 4.14 ¿Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?	69
TABLA N° 4.15 Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 1	70
TABLA N° 4.16 Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 2	72
TABLA N° 4.17 Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 3	75

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 2.1 Ciclo de vida de la microfinanciera	17
FIGURA N° 2.2 Analisis de Peste.....	17
FIGURA N° 2.3 Cinco fuerzas para crediscotia	19
Cinco fuerzas para crediscotia financiera	19
FIGURA N° 4.1 ¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?.....	50
FIGURA N° 4.2 ¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para depositar dinero como ahorros?.....	52
FIGURA N° 4.3 ¿La microfinanciera otorga créditos sin descripción a los microempresarios y emprendedores?	53
FIGURA N° 4.4 ¿Usted piensa que existe ahorros de los clientes en las microfinancieras CrediScotia?.....	54
FIGURA N° 4.5 ¿Un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia? fortaleza?.....	55
FIGURA N° 4.6 ¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?.....	57
FIGURA N° 4.7 ¿El fortalecimiento de la economía regional influye en el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia?.....	59
FIGURA N° 4.8 ¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las mypes?	61
FIGURA N° 4.9 ¿Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia?.....	62
FIGURA N° 4.10 ¿La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos?	63
FIGURA N° 4.11 ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?	64

FIGURA N° 4.12 ¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?	66
FIGURA N° 4.13 ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?	67
FIGURA N° 4.14 ¿Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?	69

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

1.1.1. Identificación del problema

En Pasco se tiene mucha demanda de créditos por parte de las pymes y de emprendedores, existen por lo menos cuatro bancos comerciales y varias microfinancieras (CMAC Huancayo, Arequipa, Trujillo, Cusco , entre otras, como también las cooperativas), que otorgan créditos a las pymes y emprendedores que lo solicitan, en este sentido hemos comprobado que existen solicitudes de créditos a la microfinanciera denominada CrediScotia, lo que se quiere conocer es qué tanto es la solicitud de créditos y si esta microfinanciera está en la capacidad de absolver esas solicitudes del mercado potencial de créditos por parte de CrediScotia. En este sentido se ha identificado el problema de nuestra investigación.

1.1.2. Planteamiento del problema

A. Contexto nacional

1. Escasez de créditos

En los últimos años postpandemia, los créditos se han vuelto más escasos y costosos, y los riesgos se han incrementado. La

microfinanciera CrediScotia no ha sido ajena a esta crisis, por lo que tuvo que tomar medidas para enfrentar los problemas, tales como:

- ❖ Implementar nuevas iniciativas de crédito.
- ❖ Revisar las políticas de crédito que resultaron vulnerables debido a la crisis pandémica y la escasez y costo del capital.
- ❖ Monitorear de cerca los indicadores de riesgo.
- ❖ Reformar las estrategias de gestión de riesgos y abordar el sobreendeudamiento de clientes, como pymes y emprendedores.
- ❖ Recuperar las deudas de los morosos.
- ❖ Abordar el desafío de reducir el costo del capital.
- ❖ Mejorar la gestión financiera de la microfinanciera CrediScotia.
- ❖ Replantear la estructura organizacional de la microfinanciera.

Esta situación ha llevado a la necesidad de adaptar la visión de crecimiento saludable para gestionar los riesgos de manera efectiva. Se han realizado análisis para identificar segmentos de bajo riesgo que optimicen la relación riesgo/retorno. Para evitar riesgos financieros, se implementó una gestión de riesgos que emplea indicadores de riesgo crediticio como mecanismos de control y monitoreo del portafolio, diseñando estrategias para admisión, gestión de portafolio y cobranzas. Entre estos indicadores se incluyen la morosidad y la recuperación de capital, así como las provisiones para castigos, entre otros.

1. Gestión integral de riesgos

Todas las microfinancieras del país y de nuestra región enfrentan una situación de riesgo financieros, debido a la inestabilidad

política, económica y por el alza de los precios, es decir de la inflación, que en estos últimos años ha ido incrementando. Existen riesgos de que los potenciales y efectivos prestamistas o inversionistas no puedan cumplir con el pago de sus cuotas, la desconfianza o peligro no solo don de las personas naturales o emprendedores, sino también de las mismas pymes, que a nivel nacional siguen solicitando créditos para incrementar sus operaciones o abrir nuevos emprendimientos; lo mismo con solicitudes de créditos de personas naturales que solicitan préstamos para consumo. De esta manera la Microfinanciera CrediScotia que viene siendo patrocinada por el Grupo Financiero Scotiabank Perú (Grupo SBP), está tomando algunas medidas de Gestión de posibles riesgos al incrementar sus créditos a Pymes y emprendedores en la Provincia de Pasco. CrediScotia viene creando una cultura para prevenir riesgos. Para la administración de riesgos el directorio a nivel nacional y en la provincia de Pasco ha estructurado un directorio que actúa en concordancia desde su central, la estructura del directorio incluye comités como: Controla los créditos riesgosos, problemas de remuneraciones, auditorias, sistema controlado de cobranzas, administración de los recursos como ahorros y la correcta venta de los productos que realiza la microfinanciera.

2. Riesgos de mercado

Como la mayoría de financieras CrediScotia controla los factores de riesgo de liquidez, las tasas de interés activa y pasiva, el sistema cambiario que ahora mismo es oscilante, estas actividades o políticas lo controla el directorio local en coordinación con el directorio nacional. De esta manera se tiende

a tener un equilibrio prudente entre las oportunidades de negocios de las pymes, emprendedores estimulados por CrediScotia. Una variable importante que se tiene en cuenta es el riesgo de tasa de interés, pues en este radica el margen de ganancia tanto en el aspecto activos financieros y de activos físicos; otra variable directa a tener en cuenta es el problema de un posible riesgo cambiario (lo relacionado a la moneda extranjera con nuestra moneda) que en los últimos años se ha vuelto muy volátil. Lo que se quiere es tener recursos líquidos para enfrentar a posibles obligaciones a corto plazo, para no vender activos o endeudarse. Este riesgo es latente y se tiene que estar preparados. Para enfrentar estos casos no se tiene que descuidar llevar actividades como: tener actualizada la política de riesgos en el mercado financiero, tener al día la contabilidad y ver los niveles de riesgo de liquidez, auditorías internas y regular actividades financieras cuando sea necesario.

3. Riesgo operacional y tecnológico

Por problemas de estabilidad monetaria, en los últimos años, se está aplicando y desarrollando metodologías y programas de Gestión del Riesgo Operacional, que incluyen básicamente, experimentos de riesgos, evaluación de estos y sus controles, gestionar los riesgos con terceros. CrediScotia realiza un seguimiento de los datos relevantes sobre pérdidas por riesgo operacional, conforme a los tipos de eventos de pérdidas de Basilea¹.

¹ son recomendaciones a nivel internacional sobre problemas financieros de los bancos, y que lo administra un comité de supervisión bancaria a nivel internacional.

4. La gestión financiera y la capacidad organizativa

Para mejorar la calidad de los créditos ofrecidos a clientes y emprendedores, CrediScotia ha decidido optimizar su gestión financiera, asegurando que los créditos sean administrados de manera eficaz y que los costos asociados sean cubiertos adecuadamente. Esto implica analizar las condiciones de ingresos de las pymes y emprendedores, un aspecto crucial que debe ser respaldado por una sólida gestión financiera y una administración correcta.

Para lograr este objetivo, es fundamental establecer una cultura y un compromiso organizacional dentro de CrediScotia. Frente a la escasez de créditos y el aumento del costo del capital, la microfinanciera debe mejorar su gestión financiera sin alejar a los clientes. Las pymes y emprendedores, que son los principales solicitantes de crédito, deben ser atendidos adecuadamente. CrediScotia ofrece una variedad de productos a sus clientes, pero esto debe estar respaldado por una buena organización y gestión de créditos.

La microfinanciera se rige por su plan estratégico, que exige cumplir con su misión de proporcionar créditos y productos a los clientes, al tiempo que busca crecer y volverse más eficiente.

5. Problema del crecimiento de la economía

Un hecho importante que es un problema para reactivar las microempresas peruanas y de la región es el bajo crecimiento de la economía, cuando no hay producción ni hay empleo, los ingresos son bajos, ello trunca la capacidad de créditos a la Pymes y los emprendedores.

6. Problema de la informalidad

La informalidad que asciende hoy a cerca del 75% es un problema para el incremento de la producción, las pymes tienen dificultades para recibir créditos, pues las financieras exigen legalidad empresarial; sin embargo, hay muchas financieras que otorgan créditos en estas condiciones, corriendo el riesgo de caer en moras y pérdidas por deudas, el problema de la informalidad es factor que impide el crecimiento de la economía nacional y local.

B. Contexto local

Los problemas son los mismos que atañen a las microfinancieras y a las pymes a nivel nacional, es decir escaso crecimiento de del PBI, informalidad, etc. A pesar de ello los créditos en la provincia de Pasco son demandados especialmente por las pymes y los emprendedores, a pesar de que los costos del crédito son más altas que los que cobran los bancos comerciales. Actualmente los clientes se han incrementado sus solicitudes de crédito, especialmente las pymes y los emprendedores. La gran limitación es que las tasas de interés sobre pasan el 3.0% mensual, pero estos costos son controlados con eficiencia por la microfinanciera. Actualmente venden sus productos como créditos, tarjeta de débito, plazo fijo, ahorros, etc.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

Nuestra investigación tiene un periodo de realización desde los años 2020 al 2023, periodo suficiente para hacer un análisis desde la pandemia hasta que esta nos dejó con grandes secuelas personales y en la economía. La investigación se culminará a fines del mes de octubre del presente año 2024.

1.2.2. Delimitación de población

La investigación abarca a la población de la provincia de Pasco, sin embargo, nuestra unidad de análisis es la Microfinanciera CrediScotia que viene operando en nuestra provincia de Pasco.

1.2.3. Delimitación geográfica

Geográficamente nuestro estudio abarca la provincia de Pasco, espacio o área donde opera la referida microfinanciera.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

PG: ¿De qué manera la gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia de Pasco en el periodo 2020-2023?

1.3.2. Problemas específicos

PE₁: ¿En qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores?

PE₂: ¿De qué manera el bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia?

PE₃: ¿De qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG: Describir y correlacionar de qué manera la gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia en el de Pasco en el periodo 2020-2023.

1.4.2. Objetivos específicos

OE₁: Describir y correlacionar en qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores

OE₂ : Describir y correlacionar de qué manera el bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia

OE₃: Describir y correlacionar De qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.

1.5. Justificación de la investigación

Nuestro trabajo se justifica realizarlo por lo siguiente:

1. Esta es una investigación palpitante actualidad, pues las microfinancieras (como CrediScotia) y las Pymes vienen jugando un papel preponderante en el crecimiento de la economía y en dar empleos a miles de persona, se puede decir que da más empleo que las empresas mineras; por este **conviene realizar esta investigación**, porque escudriña y analiza la situación actual de las Pymes.
2. La realización de esta investigación se justifica, pues está relacionada directamente con la sociedad trabajadora, con los trabajadores de la microfinanciera, pero también con la sociedad que solicitan los créditos; los créditos estimulan las inversiones, el empleo y el incremento de los ingresos, de manera que **desde el punto de vista social merece realizar la investigación.**
3. Nuestra investigación reúne las condiciones para realizarla, pues contamos con bibliografía teórica, aspectos prácticos vividos por las Pymes y la microfinanciera CrediScotia, podemos realizar las encuestas y entrevistas al

personal de la microfinanciera y a los responsables de las Pymes y emprendedores; de manera que **nuestra investigación es viable realizarlo y culminarlo** con satisfacción.

4. Nuestra investigación también sirve para incrementar y **afianzar las teorías de la importancia que tienen las empresas**, teorías de inversiones, de capacidad de empleo y de incremento del PBI. De manera que no solo es un estudio aplicado, también es una investigación que aporta y cimenta las teorías económicas, con **su respectivo método para llevarlo a cabo**.

1.6. Limitaciones de la investigación

Nuestra investigación tiene algunas limitaciones referidas básicamente al problema de elección de la muestra, pues es difícil encontrar una muestra representativa referida a los responsables de las Pymes y de los emprendedores. Otras veces las personas que tienen poco conocimiento de aspectos financieros no logran responder las preguntas técnicas; por este motivo es importante emplear la técnica de la entrevista, pues esta da la oportunidad de preguntas y repreguntar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

Presentamos los siguientes:

(Córdova, Larios, & Barreto, 2018) de la universidad del pacífico en su estudio ***Valorización CrediScotia Financiera, 2018***, manifiestan que esta microfinanciera es una empresa que tiene como oferta productos financieros a la Pymes y a los emprendedores que no son pocos, CrediScotia es una financiera líder en el mercado de colocación de créditos y tiene un patrimonio no deleznable y está patrocinada por el banco comercial Scotiabank y viene ocupando uno de los primeros lugares en utilidad neta entre las microfinancieras y está ubicado en el sexto lugar en el sistema financiero. Sus negocios involucran créditos a pymes y a emprendedores, ofrecen tarjetas de crédito, su estrategia es afianzarse en productos como créditos para consumo, emitir tarjetas de crédito, dar créditos a pymes que tengan su cartera estable, estos son los rubros que son más rentables para CrediScotia.

Debemos comentar que cuenta con una fortaleza, pues está patrocinada por la banca comercial Scotiabank que lo está respaldando económicamente, pues mejora los ahorros en costo, hace mejor sus procesos y tiene una red grande de atención; por otra parte, tiene alianzas estratégicas con empresas comerciales como: retail, topy tok, curacao, Hiraoka, Makro; de esta manera

viene impulsando su cartera de clientes. (Córdova, Larios, & Barreto, 2018), señalan que para poner en valor la microfinanciera se aplicaron los métodos contables y de utilidades de distribución, valorando la consistencia de los ingresos, para el cual se utilizó modelos de econometría que ayudan a correlacionar, las variables macroeconómicas y los giros de negocios. Esto trajo resultados como que el valor de la acción es S/ 15.97 y casi 75% mayor al valor nominal de años anteriores al 2020, ello quiere decir que tiene un crecimiento relativamente alto y atractividad para los clientes (pymes y emprendedores): esta situación hace atractiva a la Microfinanciera CrediScotia.

(Uribe, Palacios, & H, 2019). De la Pontificia Universidad Católica del Perú en su investigación ***Planeamiento Estratégico Para la Empresa CrediScotia Financiera S.A.***, señalan que este Plan que abarco desde el año 2020 hasta el 2024 quiere posibilitar a CrediScotia como líder otorgando créditos a sus clientes especialmente las pymes y *emprendedores del país. Ser líder para la microfinanciera quiere decir que encabezará el mercado, la rentabilidad, una buena calidad de servicio, mejor atención al cliente; para el cual se propone alcanzar objetivos a mediano plazo que son:*

Tener un ROI² de 7.9% en el 2024 (hoy es 6.0% en marzo de 2019).

1. Tener ingresos de S/ 2,700 millones para 2024.
2. Tener un NIAT³ de S/ 900 millones para 2024 (hoy es de S/ 248 millones fines del 2018).
3. Disminuir la cartera en problemas a 10.2% para 2024 (hoy 2019 es de 12.23%).

² El ROI es una métrica financiera que evalúa la eficiencia y rentabilidad de las inversiones o acción financiera y se relaciona con el costo de inversión.

³ El ingreso neto después de los impuestos (NIAT) mide la rentabilidad de la empresa tomando en cuenta los gastos y los impuestos a pagar.

4. Lograr colocar créditos por S/ 7,500 millones para 2024 (hoy es de S/ 4,345 millones).
5. Ser vista como la microfinanciera solvente.

El Plan Estratégico de la empresa que CrediScotia tenga un alto crecimiento gracias a las condiciones y oportunidades de mercado financiero en el Perú y en la provincia de Pasco.

(Gonzales, 2022), de la universidad Cesar Vallejo en su investigación ***Gestión financiera y evaluación de créditos en la financiera CrediScotia, Tarapoto, 2021***, señala que su investigación ha logrado encontrar que existe una relación cercana entre la gestión financiera con la evaluación de créditos de CrediScotia en la provincia de Tarapoto - San Martín para el año 2021; señala también que el estudio fue de tipo básico y diseño fue no experimental-transversal y las variables de estudio lo sometió a una análisis descriptivo correlacional, para demostrar sus objetivos hizo un estudio utilizando a 31 personas trabajadores como muestra de estudio utilizando un cuestionario de estudio para este análisis. Acerca de los resultados encontró que el 45% de la gestión financiera y el mismo porcentaje para la evaluación de créditos fueron regulares. En cuanto a la conclusión se determinó que hay relación positiva relativamente alta con mucha significación entre las variables gestión financiera y la evaluación de créditos de esta microfinanciera, pues su coeficiente de correlación de Pearson llegó a ser 0.965, por otra parte, se comprobó que el 93.12% de gestión financiera determina en la calidad de evaluación de los préstamos concedidos.

(Carmen & Cuchicho, 2021) de la Universidad Cesar Vallejo, en su estudio ***Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera CrediScotia Sullana***, dicen que su investigación tuvo el objetivo de encontrar si existe o no una relación entre la cultura de las personas, involucradas con el compromiso organizacional en la financiera CrediScotia en

la provincia de Sullana -Piura; el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y tipo aplicado; el diseño que aplico fue el no experimental-transversal; el nivel del estudio fue descriptivo correlacional; sometió al estudio como muestra a 35 personas. De demostró la hipótesis general que se planteó, es decir que la cultura organizacional se relaciona muy de cerca con el compromiso organizacional en un alto entre los colaboradores de la microfinanciera CrediScotia.

En cuanto a los resultados se mostró que en efecto el 100% de los encuestados tiene cultura organizativa de carácter aceptable y un 82.8% de personas tienen un compromiso de alto nivel en favor de la microfinanciera. El estudio concluye que hay una relación positiva muy consistente pues su T_{ho} Spearman es de 0.659, su significancia es de ($\text{sig} = 0.00$) entre la cultura de las personas con el compromiso organizativo dentro de microfinanciera; por este motivo se rechazó la hipótesis nula.

(Piñan, 2021), de la universidad de Huánuco en su investigación ***Financiamiento y desarrollo empresarial de los clientes pymes de la financiera CrediScotia agencia Leoncio Prado-Huánuco 2019***, manifiesta que su investigación es de carácter descriptivo y relacional, pues estudia los créditos que CrediScotia otorga a las Pymes y emprendedores, el estudio analiza tres variables (dimensiones) que relacionan a la microfinanciera, es decir, créditos para pagar remuneraciones, activo fijo y para infraestructura productiva. La investigación tuvo un carácter de ser descriptivo correlacional y se llegó a la conclusión de que existe relación entre los créditos o financiamiento con la variable desarrollo empresarial de las Pymes y emprendedores quienes solicitan financiamiento de la Microfinanciera CrediScotia, en la provincia de Leoncio prado- Huánuco. Esto se corrobora con un $R = 0.683$, con un nivel de significancia de 0,049 fundamentado que el 100% de los que fueron encuestados dijeron que en efecto los créditos impactaron positivamente en los negocios en estos años.

2.2. Bases teóricas-científicas

2.2.1. La gestión financiera y organizacional de crediscotia

- a. **La microfinanciera crediscotia** (Córdova, Larios, & Barreto, 2018) señalan que CrediScotia Financiera es una filial de Scotiabank Perú, el cual es parte del Bank of Nova Scotia (BNS), con sede en Toronto, Canadá. La financiera en estudio es especialista en créditos de consumo y básicamente en pymes, su mercado principal son las personas naturales que pueden ser dependiente e independientes de las poblaciones clasificados en los segmentos o estatus B, C, y D; CrediScotia quiere mantenerse líder en las finanzas en los aspectos de la rentabilidad tratando de llegar a sectores que tengan márgenes de mejor crecimiento y solvencia; se tiene que mencionar que hasta el 2023 cerca del 68% de la cartera de clientes de CrediScotia se concentró en préstamos de consumo como por ejemplo tarjetas de crédito, créditos individuales y el 35% fueron microcréditos.
- b. **Líneas de negocio.** A la misma vez, (Córdova, Larios, & Barreto, 2018), manifiesta que CrediScotia cuenta con dos principales líneas de negocio: consumo y microempresa. En estas líneas se ofrece muchos productos financieros dirigidos especialmente a satisfacer en forma sencilla y rápida los requerimientos de socios o clientes: los créditos para consumo están dirigidas a personas que trabajan en forma dependiente o independiente; por otra parte, la línea empresarial ofrece productos financieros que se dirigen a negocios o micronegocios. De otra parte, CrediScotia pone a disposición productos que son complementos como ahorros y seguros, y que siguen la ruta de ambas rutas de negocio.

1. **Consumo.** CrediScotia ofrece productos como: créditos, tarjetas, cuentas a plazo fijo, cuentas pasivas, como también seguros), todos dirigidos a personas individuales naturales con el fin de satisfacer aspiraciones y necesidades que lo solicitan.
 2. **Microempresa.** CrediScotia da créditos para Pymes, pero también ofrece productos complementarios que los microempresarios lo están solicitando periódicamente.
- c. **Tipos de clientes.** Por otra parte, (Córdova, Larios, & Barreto, 2018), hablan sobre el tipo de clientes al que se dirige la microfinanciera que varía según el tipo de negocio; por ejemplo las **tarjetas de crédito** vienen dirigidas a personas que trabajan en forma dependiente o independiente, que están ubicadas en los segmentos de población B, C y D, por otra parte los créditos a microempresas se orientan a personas con negocios que pertenecen a los segmentos sociales C y D, en realidad dentro de este grupo CrediScotia atiende de manera exclusiva a personas de los niveles sociales relativamente bajos.
- d. **Áreas geográficas.** Sobre CrediScotia (Córdova, Larios, & Barreto, 2018), manifiesta que esta microfinanciera opera a nivel nacional y está presente en 23 de los 24 departamentos del Perú. Según la SBS y AFP manifiestan que CrediScotia concentra su cartera de clientes mayoritariamente en Lima y Callao con un 46% de colocaciones totales seguidos por los departamentos de Piura (6.1%), La Libertad (6.0%), Lambayeque (5.1%). Las operaciones comerciales se realizan básicamente en las oficinas oficiales de atención normal al público que fueron 220 en el año 2023; además tiene canales de atención complementarios que incluyen 900 cajeros de Scotiabank y 9 mil agentes Scotiabank junto a la banca de agentes múltiples.

CrediScotia también tiene 46 establecimientos comerciales donde el público puede hacer sus transacciones de compras tiene servicios de plataforma de banca telefónica e internet, ver la tabla N° 2.1 donde se ilustra cómo viene evolucionando la microfinanciera CrediScotia.

TABLA N° 2.1

Oficinas de crediscotia financiera fuente:

AÑOS	OFICINAS EN CRECIMIENTO
2014	93
2015	93
2016	204
2017	220
2018	225
2019	232
2021	236
2022	240
2023	248

Fuente: Elaboración propia, con base en la Memoria Anual CrediScotia Financiera 2023

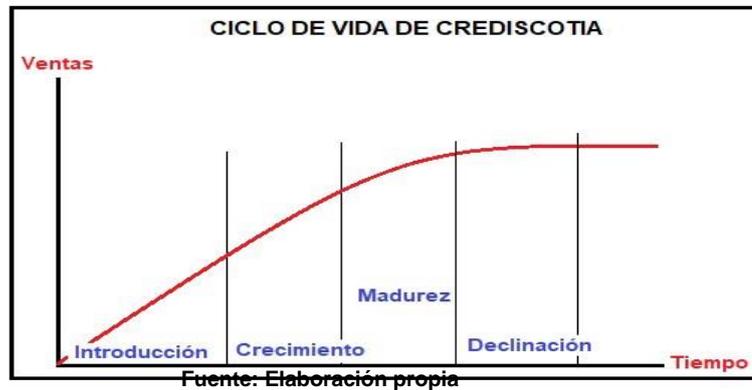
1. Ciclo de vida del negocio

De acuerdo con las teorías de la investigación, es decir el marco teórico, el ciclo de vida de toda empresa tiene las siguientes fases: introducción, crecimiento, madurez y declive. Actualmente, CrediScotia se encuentra en la etapa de crecimiento. Sin embargo, cada vez que se requiera reflotar y engrandecer la empresa se necesitará de un nuevo proyecto, con su respectiva planificación estratégica y se volverá a empezar con el ciclo de vida.

Año tras año, las colocaciones han aumentado, respaldadas por nuevas alianzas comerciales, este mecanismo permite desarrollar y hacer más grande el número de clientes, ver la figura N° 2.1

FIGURA N° 2.1

Ciclo de vida de la microfinanciera

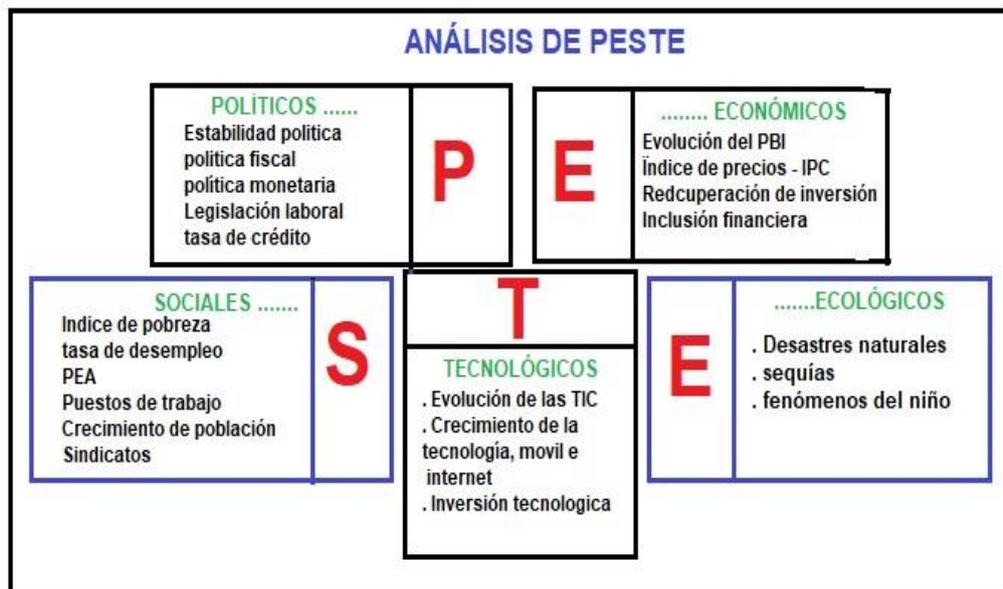


2. Análisis del macroambiente

a. Análisis PEST

Este análisis es fundamental, pues las finanzas y el desenvolverse de la economía está afectada directa o indirectamente por aspectos como el político, económico, social, la tecnología y el mismo medio ambiente donde se desarrolla la vida económica de las empresas, como se aprecia en la figura N° 2.2.

FIGURA N° 2.2



b. Análisis FODA

Por otra parte, (Córdova, Larios, & Barreto, 2018), hace el estudio FODA donde muestran el análisis de las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas del entorno externo e interno que tiene la microfinanciera, pero son aspectos a tener en cuenta para superar desarrollando estrategias nuevas y ser viables en la finanza, ver la Tabla N° 2.2.

TABLA N°2.2.

Análisis de la situación externa en el que se desarrolla la microfinanciera

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene acceso al Grupo Scotiabank, que es un banco comercial sólido. • Tiene fortaleza patrimonial por su capitalización de utilidades obtenidas. • Tiene buena calificación de rating A por las clasificadoras de riesgo. • Tiene presencia nacional mediante agencias en la mayoría de las regiones del Perú. . • Tiene Economías de escala gracias al Grupo Scotiabank que lo respaldas. • Es mas eficiente si se le compara con otras microfinancieras del sistema. • Tiene distintas ofertas para los distintos segmentos sociales, ello favorece a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los sectores al que se dirige la microfinanciera no tienen altos niveles de bancarización ni intermediación financiera, a esos grupos se dirige CrediScotia. • La microfinanciera CrediScotia viene captando clientes en las zonas rurales y otros sectores gracias a la telefonía móvil que se ha incrementado. • Las ventas se fortalecen gracias a los canales no presenciales utilizando aplicaciones en los teléfonos móviles, ello aumenta la productividad y la eficiencia (en telemarketing). • Establecer nuevas alianzas estratégicas para impulsar el crecimiento del negocio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la cartera de préstamos en mora. • Alta rotación de empleados externos, quienes representan el 70% de la facturación. • Una parte significativa del financiamiento proviene de depósitos a plazo, que están altamente concentrados. Es decir, cerca del 0.05% de estos clientes que tienen dinero a plazo fijo concentran cerca del 60% del total y son personas jurídicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La caída de la economía, que es un factor que puede causar una disminución de nuestras depósitos o colocaciones, pero también causa estragos en el cumplimiento de obligaciones financieras o cuotas de crédito de nuestros clientes, produciéndose moras. • Casi siempre la inestabilidad política en el país causa expectativas. Reduciendo las inversiones en todos los campos, ello puede afectar la economía de la microfinanciera. • Las sequías, fenómenos como la del niño puede afectar a nuestros clientes produciéndose moras, afectan también al sistema productivo y a la microfinanciera. • La desmedida competencia financiera en el mercado.

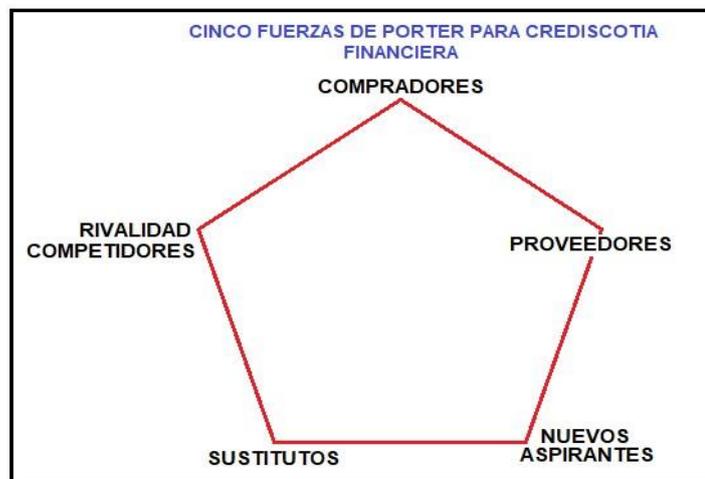
Fuente: (Córdova, Larios, & Barreto, 2018)

3. Descripción y análisis de la microfinanciera

Se hace una evaluación de la estructura de una empresa utilizando cinco fuerzas. Estas fuerzas se aplican a la evaluación de CrediScotia, ello se hace para medir la intensidad de la competencia y ver su rentabilidad a mediano y corto plazo, ver las fuerzas en la figura N° 2.3.

FIGURA N° 2.3

Cinco fuerzas para crediscotia financiera



a. Poder de negociación de los compradores – moderado

La población o clientes de CrediScotia están en los segmentos B, C y D, que son clientes con ingresos relativamente bajos, pero están dispuestos pagar las tasas de interés que pone el mercado. A pesar de sus condiciones no cómodas, la gran competencia en el mercado entre microfinancieras. Se puede seleccionar opciones como la mejor alternativa.

b. Poder de negociación de los proveedores – representativo

Se puede decir que existen dos tipos proveedores:

1. **Proveedores de fondos:** Incluyen fuentes internas y externas de financiamiento. Las fuentes internas comprenden a personas naturales y jurídicas que depositan su dinero en forma de ahorros, siendo en su mayoría tomadores de precios con bajo poder de negociación. Sin embargo, debido a la competencia del mercado, pueden comparar y elegir la opción más rentable. Las fuentes externas incluyen empresas y organismos nacionales e internacionales que otorgan financiamientos a tasas determinadas, y tienen un poder de negociación significativa por ser pocas y de gran tamaño.
2. **Proveedores de bienes y servicios:** Incluyen empresas que suministran insumos de oficina, seguridad, limpieza, correspondencia y telecomunicaciones, entre otros. Debido a la amplia oferta, su poder de negociación es bajo.

En resumen, el poder de negociación de los proveedores es representativo, principalmente por la influencia de los proveedores de fondos internos y externos.

c. Gestión financiera

Córdoba (2016), señala que la gestión financiera es un proceso que implica realizar una serie de actividades para obtener recursos financieros y obtener buenos resultados al ser usados. A la vez toma en cuenta la toma de decisiones en finanzas correctas, ello garantiza estabilidad de la microfinanciera a corto, mediano y largo plazo. Lo manifestado abarca lo relacionado con administración de los

recursos financieros, captando más recursos e incrementando la mejora de beneficios para la empresa financiera. De esta manera una gerencia financiera eficiente de la empresa (en este caso empresa financiera), permite no tener problemas de escasez de liquidez, pues tendrá recursos para cumplir con sus diversas obligaciones empresariales y ver consolidada su estabilidad, rentabilidad gracias a una correcta y eficiente administración de sus recursos dinerarios.

Por otra parte, se agrega que la gerencia financiera, administra con eficiencia los recursos financieros y no financieros de la empresa, consiguiendo más recursos dinerarios para financiar diversas actividades que la empresa proyecte y de esta manera se incremente la productividad que es clave para su desarrollo. El directorio debe tener especial atención con la gestión financiera, pues esto asegura la estabilidad en el tiempo, evitando problemas financieros que amenace la estabilidad y existencia de la empresa financiera. Se debe tener en cuenta que la toma de decisiones es importante para garantizar una adecuada gestión financiera de acuerdo con la realidad de la empresa, para ello se debe tener en cuenta constantemente la información de las ratios financieras y así mejorar las condiciones operativas de la financiera. Hay que considerar que la gestión financiera está muy relacionada con la planificación, organización, dirección y control de los recursos que maneja la empresa con el objetivo de maximizar los beneficios, mejorar la capacidad operativa y

hacer viable la toma de decisiones de las inversiones de la empresa.

d. La evaluación de créditos

Vela y Caro (2015), citado por (Carmen & Cuchicho, 2021), definen la evaluación de créditos como un proceso de gestión que analiza la situación financiera de una persona, que puede ser jurídica o natural, ello determina la capacidad de atender las obligaciones financieras y compromisos propios de la empresa. Se debe tener en cuenta que las entidades que se dedican a las finanzas hacen evaluaciones de créditos se sus clientes, y potenciales clientes y así asegurarse de la solidez económica y no tener riesgos con posibles moras. Por otra parte, otros autores manifiestan que la evaluación de créditos implica hacer un estudio las condiciones de clientes (personas jurídicas o naturales) que solicitan prestamos financieros, el estudio permite definir las condiciones económicas del cliente y tomar decisiones para otorgar el crédito, así se reducir el riesgo de impago y el tiempo de devolución de la deuda.

Hay que tener encienta que otorgar crédito a Pymes es un reto por tomar en cuenta, debido a su bajo historial de préstamos y porque tienen escaso respaldo de patrimonio para garantizar los créditos, ello limita la aceptación de créditos altos; Solo se aceptan microcréditos. Lamentablemente ello es una limitante para el desarrollo económico de la Pyme. De esta manera la evaluación para otorgar créditos juega un papel esencial para reducir riesgos

de impagos y asegurar la estabilidad y solvencia de la Microfinanciera CrediScotia.

e. El riesgo en los créditos

Lizarzaburu, Berggrun y Quispe (2012), citado por (Carmen & Cuchicho, 2021), señalan que el riesgo es una posibilidad de que los resultados que se obtengan no sean los que inicialmente se planificó o se esperaba obtener. De manera que el riesgo es la posibilidad de que los resultados que se obtuvo no sean los resultados que se esperaba y que los rendimientos sean mínimos o perdidas. Por este motivo es fundamental utilizar eficientemente los procesos y métodos para no caer en malas decisiones y en lo posible reducir los riesgos que deben ser una prioridad para el directorio de la empresa microfinanciera. No se debe olvidar que las empresas (cualquiera sea) enfrentan riesgos por las decisiones que tomen los analistas, sin embargo, la vida en las finanzas son los riesgos y lo que se tiene que hacer es disminuirlos, pues no habrá máximas ganancias sin riesgos por menores que sean.

f. Las decisiones en las finanzas

García (2018), citado por (Carmen & Cuchicho, 2021), señalan que las financieras en general enfrentan situaciones adversas por las deficientes decisiones que se han tomado y han escapado del control de la financiera, debido a crédito realizados a clientes insolventes, esto trae desventajas en el mercado competitivo. Din embargo el aspecto de la cartera morosa es casi general en financieras pequeñas o grandes inclusive en aquella donde se hacen

evaluaciones estrictas, lo que se desea es evaluar en lo posible bien, para evitar clientes insolventes, no caer en moras y evitar pérdidas en la empresa.

Los créditos o financiamientos son fundamentales para desarrollar las empresas con capital trabajo y financiar costos de operación, infraestructura y equipos productivos. Los créditos traen riesgos inevitables en las organizaciones, en las empresas financieras que la otorgan y en las empresas que las reciben, pues están comprometidas a devolverlas con sus respectivos intereses. Cada financiera evalúa la capacidad de pago de sus clientes y toma sus decisiones.

g. La cultura y compromiso organizacional en la microfinanciera crediscotia

(Carmen & Cuchicho, 2021) manifiesta que la capacidad organizativa depende del aporte de los trabajadores y funcionarios que tiene la empresa financiera, en este caso CrediScotia. El compromiso de los trabajadores y colaboradores de la microfinanciera tienen que estar comprometidos y hagan suyo los valores y objetivos de la empresa. Se debe tener en cuenta la gestión del talento de los trabajadores que en los últimos años están potenciadas por las Tics y el avance de la ciencia y tecnología, lo que se desea es que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos de la organización y se contribuya a lograr los objetivos y metas.

Se debe tener en cuenta los factores de la empresa que son importantes para el cumplimiento de las metas y para ello se

tiene que estar comprometido (con los aspectos señalados por la empresa) y así desarrollar la organización. El compromiso es de los trabajadores, funcionarios y plana directiva y aso desarrollar la microfinanciera.

2.2.2. Financiamiento a pymes y a emprendedores

Según Perdomo (1988) citado por (Piñan, 2021), el financiamiento es la inyección monetaria o un crédito a una pyme, emprendedor que lo necesita para comprar bienes o servicios, y montar un proyecto de inversión, o también para o cubrir gastos de una actividad productiva. Como se sabe el financiamiento se obtiene solicitando créditos a financieras legalmente constituidas, lo préstamos tienen su costo o tasa de interés que se tiene que ir pagando por el periodo de tiempo acordado entre prestamista y la financiera que da el crédito.

A. Financiamiento para capital de trabajo

Fontana (2012), citado (Piñan, 2021), dice que existen empresas que no alcanzan financiar sus operaciones empresariales por lo que tienen la necesidad de financiamiento básicamente de su capital trabajo (insumos, salarios y la depreciación de sus equipos). Luego se señala que hay necesidad de financiamiento de capital trabajo para operar y seguir creciendo, aumentando la renta y seguir compitiendo en el mercado.

B. Financiamiento para activo fijo

Por otra parte, Zavala (2011), citado por Pinán (2021), manifiesta que el financiamiento de activos fijos es vital, porque la producción necesita de bienes tangibles para que la empresa siga operando; en activos fijos contamos con bienes inmuebles, maquinaria y útiles de oficina. Se debe tener cuidado con el control de la financiación a largo plazo, pues los recursos financieros a largo plazo son de vital importancia para las empresas.

C. Desarrollo empresarial

Para Pozos (2016), citado por (Piñan, 2021), el desarrollo empresarial es un proceso donde el empresario y sus directivos desarrollan todas sus capacidades en favor de la empresa y de los mismos y trabajadores. Estas acciones redundan en favor de la gestión eficiente de la microfinanciera o cualquier pyme, creándose tácitamente innovaciones productivas propiciando el desarrollo sostenible en las unidades económicas, desde que inicia hasta alcanzar la madurez, según algunos expertos:

- **Previsión y planeación:** con el fin de marcar un buen derrotero de la empresa.
- **Organización:** Evaluar los equipos de trabajo para una buena marcha de la microfinanciera o empresa.
- **Dirección:** tener personal capacitado que haga suyo los objetivos de la dirección de la empresa.
- **Integración:** de recursos productivos y la fuerza de trabajo.
- **Ejecución y Evaluación:** Se tiene que Monitorear, evaluando y ejecutando constantemente las acciones, objetivos y cumplimiento del plan desarrollo de la empresa.

1. Gestión de ventas

CrediScotia tiene como objetivo vender productos financieros a las pymes, personas naturales y jurídicas, de esta manera propende el desarrollo de la empresa. El empresario y sus directivos también tienen la responsabilidad de:

- **Decidir en qué mercados trabajar:** Donde haya menos competencia.
- **Seleccionar los bienes y servicios:** que estos bienes sean de calidad con buena demanda.

- **Decidir los precios de los bienes:** ofrecer productos y promociones con fines de ventas.
- **Promocionar eficientemente las ventas:** Organizar tanto los productos como los ejecutores de ventas.

Estas responsabilidades son esenciales para la viabilidad comercial y son importantes para el funcionamiento y desarrollo exitoso de las empresas actualmente.

D. Oferta de crediscotia microfinanciera

Los productos que se ofrecen son los siguientes:

1. Tarjetas de crédito:

Al 2023, las tarjetas emitidas fueron de S/ 1,740 millones, que es un crecimiento del 10% respecto a 2018 y se participó el 5.0% en el mercado total. CSF actualmente cuenta con una cartera aproximada de 850,000 de clientes, cuyo portafolio pertenece básicamente a los niveles socioeconómicos (NSE) B, C y D.

2. Préstamos personales:

En cuanto a los créditos personales a la actualidad (2023) se han logrado colocaciones por un monto aproximado de S/. 2, 800 y una participación en el mercado de aproximadamente 6,5%. CrediScotia actualmente posee una cartera de clientes de aproximadamente de 380,000 clientes entre personas naturales (trabajadores independientes y dependientes) y jurídicas.

3. Préstamos a empresas:

El total de colocaciones brutas llegaron ser aproximadamente de S/780 millones, que representan aproximadamente 2,2% del total del mercado, con una cartera aproximada de 100 mil clientes. Lo que más viene ofreciendo CrediScotia está en la línea de capital para trabajo donde se financia, compra de insumos, mercaderías.

4. Pasivos:

Esta es una cuenta importante para la CrediScotia, pue se captaron a la fecha aproximadamente S/.1,125 millones. Estos montos que técnicamente se denomina pasivos están divididos en: ahorros aproximadamente S/ 170 millones, depósitos a plazo fijo por aproximadamente S/ 850 millones y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) por aproximadamente 115 millones de soles.

E. Planeamiento estratégico

1. Visión

Actualmente la microfinanciera CrediScotia tiene como Visión de: “Ser la financiera más ágil y simple para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores” (CrediScotia Financiera, 2018). CrediScotia con esta Visión quiere impregna eficiencia, satisfacción y seguridad a sus clientes; pero también garantizar unas excelentes condiciones laborales a los trabajadores que ponen el hombro para sacar adelante a la microfinanciera.

La Tabla N° 2.3, muestra algunos componentes de la visión que la microfinanciera lo tiene en mente y pretende cumplirlo para obtener los objetivos.

TABLA N° 2.3

Componentes de la visión actual de crediscotia

	COMPONENTES DE UNA VISIÓN	¿CUMPLE?
1	Motivación de cambios	Si cumple
2	Proyección al futuro	Si cumple
3	Ser claro y entendible	Si cumple
4	tener ambición y realista	Si cumple
5	Busca un horizonte en tiempo futuro	No cumple
6	Señala un alcance geográfico	No cumple
7	Ser proclive un sentido de urgencia	No cumple
8	Estar en el conocimiento de todos	Si cumple
9	Ser claros cuál es el futuro de CrediScotia	Si cumple

Fuente: CrediScotia Financiera, Lima 2018

Hay que señalar que la misma Microfinanciera CrediScotia ha propuesto una visión para el año 2024 y que reza como sigue: “Para el año 2024, CrediScotia será la principal entidad de microfinanzas en Perú en los sectores de créditos de consumo y préstamos a pequeñas empresas y emprendimientos. Nos enfocaremos en la calidad del servicio y una adecuada gestión de riesgos crediticios, y seremos reconocidos como la mejor empresa para trabajar en el país.” (CrediScotia Financiera, 2018).

2. Misión

CrediScotia tiene su misión que reza como sigue: “Brindar acceso a soluciones financieras rentables, simples, oportunas y flexibles que mejoren la calidad de vida de las familias y segmentos emergentes del Perú, (CrediScotia Financiera, 2016).

Claramente la misión manifiesta que tarea es mejorar el nivel de vida de los clientes, que debe de ser de todo el país, pues su visión y misión es general, y se refiere a todos los clientes de pymes, iniciativa de emprendedores, personas naturales y jurídicas

En la Tabla N°3.5 se observa la Misión propuesta el año 2018, que se ha venido cumpliendo parcialmente, (versión dada por la misma microfinanciera), veamos:

TABLA N° 2.4

Componentes de la misión al 2023 de crediscotia

	COMPONENTES DE UNA MISIÓN	¿CUMPLE?
1	Clientes de todo tipo	Parcialmente
2	Productos financieros	No cumple
3	Mercados en finanzas	Sí cumple
4	Avance en Tecnología	No cumple
5	Preocupación por el crecimiento y rentabilidad de los clientes	No cumple
6	Filosofía del buen inversionista	No cumple
7	Autoconcepto	No cumple
8	Mejoramiento de la imagen	No cumple
9	Preocupación por los empleados	No cumple

Fuente: CrediScotia Financiera, Lima 2018

3. Misión propuesta al 2024

La microfinanciera CrediScotia tiene una misión proyectada el año 2018 y tenía un alcance para el año 2024; esta misión reza de la siguiente manera: Ofrecer productos financieros de créditos para consumo y para la creación y expansión de Pymes, proyectos empresariales y emprendimientos en todo el Perú. Para el lograrlo, se cuenta con todos los implementos necesarios con el fin de tener inversiones, mejorando de esta manera el nivel de vida de nuestros clientes y de la empresa misma.

4. Código de ética

El problema de la moral y las buenas costumbres (código de ética) es una parte de la planificación con el fin de cumplir con planificado y es una responsabilidad de toda institución y particular de la microfinanciera CrediScotia; de manera que se tiene en cuenta los principios, derechos, deberes, etc que deben seguir los directivos y funcionarios responsables de gestión de CrediScotia, que por lo demás promueve las siguientes reglas normas y expectativas:

- Se tiene que cumplir con las leyes normas y reglas que se exige.

- No tener conflictos de interés dentro de la microfinanciera, se está gerenciando dinero perteneciente a los clientes.
- Siempre trabajar con honestidad y ser íntegros.
- Ser confidenciales y cuidadosos con los activos de la microempresa.

Tratar con respeto a todos los clientes, proveedores, empleados y otros que están interactuando con la microfinanciera CrediScotia. Se destaca que el Directorio tenga que asegurar se cumpla y el Código de Ética.

2.3. Definición de términos básicos

1. Tasas de interés activa

Es la tasa de interés que imponen los bancos comerciales y financieras por el costo del capital que ellos hacen acreedores de un monto de dinero a los clientes que han solicitado un crédito para consumo o para inversión. (Gestión Digital 2019).

2. Tasa de interés pasiva

Gestión Digital (2019), lo define como “la tasa de interés que las entidades financieras paga a los depositantes de dinero por sus ahorros; estas varían dependiendo del plazo y tipo de depósito: depósitos a la vista, depósitos de ahorro a plazo y depósito a plazo fijo”.

3. Microfinanzas

Roldán Paula, manifiesta que, “Desde el punto de vista macroeconómico, hay consenso en que las experiencias exitosas de IMF⁴ han contribuido a reducir la pobreza. Desde un punto de vista microeconómico, existe una rica discusión respecto a la manera en que funcionan las IMF” (Roldán Paula, N. 2021).

⁴ Las instituciones microfinancieras (IMF) son empresas de operaciones múltiples especialmente enfocadas en brindar servicios financieros a hogares y empresas de bajos recursos

4. Finanzas

Roldán Paula, N. (2021), señala que “las finanzas corresponden a un área de la economía estudia la obtención y administración de recursos financieros; estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), así como la inversión y el ahorro de estos”.

5. Tarjeta de crédito

Interbank (2023), manifiesta que una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico emitida por un banco o una microfinanciera (autorizada por la SBS y AFP), superintendencia de Banca y Seguros y que es otorgada a los clientes a solicitud de ellos; con la tarjeta se puede comprar productos y servicios sin dinero en efectivo, y pagar por las compras posteriormente; la tarjeta tiene un límite de saldo, al cabo de su agotamiento el cliente no podrá utilizarlo.

6. Riesgo financiero

Sobre el tema (BBVB, 2024) señala que el riesgo se refiere a la incertidumbre que se tiene por el rendimiento de una inversión por los cambios que se producen en la economía de un banco o de la economía del país, afectando las devoluciones del capital, también se produce el riesgo a la inestabilidad de los mercados financieros.

7. Gestión integral de riesgos

Sofety cultuyre (2023), señala que la gestión de riesgos es un proceso para identificar, evaluar y minimizar la ocurrencia de un riesgo, es decir es una forma de que las financieras encuentren los peligros de pérdidas, para lo cual se tiene que eliminar o reducir las probabilidades de que sucedan. Por tal motivo las organizaciones tienen que encontrar una sólida gestión de riesgos.

8. La gestión financiera

Oracle (2023), manifiesta que la gestión financiera es la gestión de las finanzas de una organización y que tiene que administrar el dinero que capta la empresa, que sale de la empresa por alguna transacción y el dinero que está en custodia por la misma organización. Con la gestión se está garantizando la fortaleza del negocio.

9. Planeación financiera

(Activer, 2023) señala que es un plan que permite organizar los gastos que se hace y nos facilita determinar lo que se quiere obtener mediante nuestros ingresos, ahorros y las inversiones que se han planificado. Realmente la Planeación financiera nos dice que se debe hacer un plan organizado detallado y personalizado para alcanzar los objetivos financieros que nos hemos propuesto realizar con anterioridad, sin olvidar tener en cuenta los plazos, costos y recursos para que sea efectivo. La planeación financiera consiste en proyectar a futuro sobre cómo manejar los recursos económicos y financieros de una organización para obtener metas fijadas en fechas anteriores.

10. La PYME

(Shaddai, 2020), señala que “Una MYPE está constituida por una persona natural o jurídica; se caracteriza por agrupar a micro y pequeñas empresas, que según (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa) pueden tener de 1 a 10 trabajadores”.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

HG: La gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia de Pasco en el periodo 2020-2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

HE₁: La gestión financiera la fortaleza y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores.

HE₂: El bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia.

HE₃: Las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.

2.5. Formulación de Hipótesis

2.5.1. Variable independiente

- A. La gestión financiera y organizacional: (Variable independiente del problema general)
- B. Variables independientes de las hipótesis específicas
 - Gestión de créditos a la Pymes
 - El bajo crecimiento de la economía
 - Las tasas de interés

2.5.2. Variables dependientes

- A. Financiamiento o créditos a pequeñas y microempresas: (variable dependiente de las hipótesis específicas)
- B. Variables dependientes de las hipótesis específicas
 - Gestión de créditos a las pymes
 - Debilidad de créditos
 - La capacidad de créditos

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Es fundamental establecer de manera operativa las variables y los indicadores de la investigación para facilitar el análisis de las variables independientes y dependientes, empleando encuestas específicas para cada indicador. Estas definiciones e indicadores se detallan en el anexo N° 3.

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación aplicada o practica

Según Bibliotecas Duoc UC (octubre 2022), estos estudios de carácter práctico están orientados a resolver aspectos de aconteceres de la vida diaria, es decir resuelve problemas prácticos haciendo uso de conocimientos especializados y solucionar problemas reales y concretos, en la vida social y económica.

Nuestro estudio es de tipo practico, pues se relaciona, la microfinanciera CrediScotia que opera en la provincia de Pasco con las pymes y emprendedores quienes solicitan créditos para abrir nuevos negocios o ampliarlas; las personas naturales solicitan créditos especialmente para utilizarlos en consumo. De esta manera, un estudio que aborda conocimientos para resolver un problema específico (en este caso financiero) es considerado una investigación aplicada, como podemos observarlo en la figura la siguiente figura:



3.2. Nivel de investigación

El nivel de nuestra investigación que se ha utilizado es el descriptivo, por que describimos las variables que influyen en las operaciones de la microfinanciera CrediScotia; pero también sea utilizado el nivel de investigación correlacional, porque hemos relacionado a la microfinanciera con variables como la tasa de interés, el escaso crecimiento de la economía, las facilidades de créditos a los clientes, etc.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método inductivo

En nuestra investigación, empleamos el método inductivo, el cual se basa en analizar un caso particular. Por ejemplo, observamos las necesidades de un emprendedor que solicita un crédito para una inversión específica. A partir de este caso particular, extendemos nuestras observaciones a otras solicitudes de crédito en CrediScotia-Pasco. Este proceso de análisis, que va de lo particular a lo general, se conoce como el método inductivo de investigación.

Con relación a esto, (Frank, 2023) señala que el método inductivo se caracteriza por el razonamiento que busca obtener conocimientos generalizables, partiendo de casos específicos para llegar a conclusiones generales. Este método implica observar y registrar hechos, examinar patrones recurrentes, y finalmente hacer inferencias o juicios para extraer conclusiones generales a partir de los hechos observados. Consideremos las siguientes premisas:

- a) Las Pymes y emprendedores de la ciudad de Pasco evoluciona positivamente al recibir inversiones y apoyo técnico: **premisa 1**
- b) Las Pymes y emprendedores Provincia de Pasco mejoran su producción al captar inversiones y atención técnica: **premisa 2**
- c) Las pymes y emprendedores de la Provincia de Pasco pueden crecer al recibir créditos y apoyo técnico. **Premisa 3**
- d) Todas las pymes y emprendedores se crecen y desarrollan al recibir créditos y apoyo técnico. **(Conclusión)**

3.3.2. Método deductivo

En nuestra investigación empleamos el método deductivo, comenzando con un hecho general (la Microfinanciera CrediScotia agencia Pasco) y, a través de la comparación y deducciones lógicas, llegamos a un caso particular (el crédito otorgado a un microempresario).

Sobre esto, (Frank, 2023) indica que el método deductivo se basa en un razonamiento objetivo que permite hacer deducciones lógicas, facilitando así la obtención de conclusiones a partir de múltiples premisas extraídas de hechos. Este enfoque parte de leyes generales para llegar a fenómenos o hechos específicos. La conclusión se deriva directamente de las premisas previamente establecidas. Consideremos las siguientes premisas:

- ❖ Todas las microempresas de la provincia de Pasco necesitan créditos: primera premisa.
- ❖ La empresa "La Cerreñita" es una microempresa: segunda premisa.
- ❖ La empresa "La Cerreñita" necesita crédito: conclusión.

3.3.3. Método analítico

Utilizamos este método en nuestra investigación porque buscamos analizar la relación entre CrediScotia-Pasco y sus usuarios. (Buscador.com, 2022) este método se enfoca en descomponer el fenómeno o problema de estudio en sus distintos componentes, lo que facilita su exploración,

descubrimiento y explicación detallada, permitiendo así determinar la relación entre las variables del fenómeno en cuestión. (Buscador.com, 2022) también señala que este método se caracteriza por requerir una muestra para el análisis y se aplica a fenómenos que han ocurrido en la realidad. Además, valida las hipótesis a través de métodos empíricos, y aunque pueden surgir errores durante el análisis, estos pueden corregirse en un proceso posterior. Los hallazgos de estos estudios pueden ser superados por otros que presenten argumentos más sólidos.

En nuestra investigación sobre la relación entre CrediScotia-Pasco y los créditos otorgados a pymes y emprendedores, hemos separado las variables y elementos que componen el fenómeno. Por lo tanto, hemos analizado a los funcionarios y trabajadores de la microfinanciera, los socios o clientes que acudieron a la sede, así como a los emprendedores y personas naturales que solicitaron algún crédito. Este análisis se llevó a cabo mediante encuestas y entrevistas con preguntas cuidadosamente seleccionadas y adecuadas.

3.4. Diseño de investigación

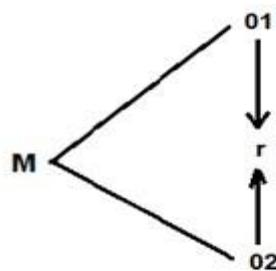
En nuestro trabajo aplicamos el diseño transeccional.

3.4.1. Diseño transversal o transeccional

Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014), manifiestan que los diseños transversales obtienen datos en solo momento, de esta manera se puede describir las variables de la hipótesis, a la misma vez hay que analizar los efectos y correlación de ese momento específico en la que viene ocurriendo hecho económico o social los hechos. Este diseño se parece a lo que dijo Sampieri, “es una foto del momento” porque en otro momento el fenómeno puede cambiar. A la vez, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señala que los diseños transeccionales-descriptivos tratan de encontrar los efectos de las variables que caracterizan a la población que se está estudiando, describiendo y analizando las variables de las hipótesis. (p. 155).

En nuestro estudio (para su ejecución), ha establecido un plan que relaciona la microfinanciera CrediScotia-Pasco con las opiniones y decisiones de los gerentes o responsables de la Pymes o emprendedores que también tienen a cargo pequeños negocios, además de las personas naturales y jurídicas que solicitan créditos para sus negocios.

El diseño de nuestra investigación es no experimental – transversal, ello debido a que se ha utilizado encuestas y entrevistas para agenciarse de datos, las encuestas lo hemos realizado en una sola oportunidad porque pensamos que es lo suficiente para la ejecución de nuestro estudio.



Donde:

M : Muestra del estudio

**01: Microfinanciera CrediScotia
-Pasco**

02: Mypes y emprendedores

r : Relación entre 01 y 02

3.5. Población y Muestra

3.5.1. La población

Nuestro estudio, toma como población a los trabajadores, funcionarios, ahorristas y prestamistas de la microfinanciera CrediScotia-Pasco, a los responsables de las pymes que acuden a esta agencia con fines de adquirir un crédito.

3.5.2. La muestra

A. Muestra probabilística

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señala que, en las muestras probabilísticas, todos los componentes de la población

tienen las posibilidades de ser tomados en cuenta como parte de la muestra. La muestra se obtiene utilizando un proceso de selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 175).

La relación matemática que se ha utilizado para calcular la muestra es la siguiente:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{0.05^2(150-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra = 108

N = Población = funcionarios y trabajadores 10; ahorristas 75; dueños de negocios (pymes) 40; personas naturales (créditos a emprendedores), 25 = 150.

p = Proporción de la población interesada en el producto = 0.5

q = Proporción de la población que muestra resistencia al producto = 0.5

Z = Valor del nivel de confianza, que en un 95% de confianza corresponde a 1.96

e = Margen de error aceptable, que puede ser del 5% (0.05).

B. El muestreo probabilístico estratificado

Para mejor búsqueda de información de ha determinado encontrar datos con el muestreo probabilístico estratificado, Veamos:

N = Población seleccionada = 150

n = Muestra = 108

N₁ = 2 personas a encuestar funcionarios (estrato1)

N₂ = 8 personas a encuestar trabajadores (estrato 2)

$N_3 = 40$ personas a encuestar Pymes (estrato 3)

$N_4 = 25$ personas a encuestar emprendedores (estrato 4)

$N_5 = 75$ personas a encuestar ahorristas (estrato 5)

Formula de la muestra estratificada

$n_1 =$ Muestra del estrato 1

$$\frac{n_1}{N_1} = \frac{n}{N} \rightarrow \frac{n_1}{02} = \frac{108}{150} = 01$$

$n_2 =$ muestra del estrato 2

$$\frac{n_2}{N_2} = \frac{n}{N} \rightarrow \frac{n_2}{08} = \frac{108}{150} = 06$$

$n_3 =$ Muestra del estrato 3

$$\frac{n_3}{N_3} = \frac{n}{N} \rightarrow \frac{n_3}{40} = \frac{108}{150} = 29$$

$n_4 =$ Muestra del estrato 4

$$\frac{n_4}{N_4} = \frac{n}{N} \rightarrow \frac{n_4}{25} = \frac{108}{150} = 18$$

$n_5 =$ Muestra del estrato 5

$$\frac{n_5}{N_5} = \frac{n}{N} \rightarrow \frac{n_5}{75} = \frac{108}{150} = 54$$

TABLA N° 4.1

Muestra no probabilística

RUBROS	POBLACION	MUESTRA ESTRATIFICADA.
Funcionarios	2	1
Trabajadores	8	6
Pymes	40	29
Emprendedores	25	18
Ahorristas	75	54
TOTAL	150	108

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha utilizado las siguientes:

3.6.1. La observación

(Álvarez & Martínez, 2016) indican que la observación no se limita a obtener información únicamente a través de los cinco sentidos; también implica captar impresiones del entorno que rodea al objeto, comunidad o elementos en estudio. La observación requiere un contacto directo con los sujetos o elementos analizados, permitiendo la recopilación de fotografías y grabaciones para un análisis posterior. Esta técnica posibilita la obtención de datos cuantitativos, que pueden complementarse con la información disponible en libros, revistas de la microfinanciera CrediScotia-Pasco o cualquier institución pública como el INEI. Es importante considerar que las instituciones privadas y algunas públicas suelen ser reticentes a proporcionar información financiera y física, lo que justifica el uso de la técnica de observación. Los instrumentos utilizados en esta técnica incluyen notas, fichas o cuadernos de observación, grabadoras y cámaras de audio y video.

3.6.2. Información bibliográfica

(Salas, 2020) afirma en su libro Investigación Bibliográfica que esta técnica es adecuada para encontrar información cuantitativa, la cual es útil para formular el problema de investigación y para estructurar ideas originales y relevantes para el proyecto y su desarrollo. Además, el autor señala que también es efectiva para investigaciones cualitativas, ya que trabaja con entrevistas que, al ser archivadas, se convierten en un recurso bibliográfico valioso.

En nuestra investigación sobre la gestión financiera y organizacional de la microfinanciera CrediScotia-Pasco, relacionada con las pymes y las inversiones de los emprendedores, hemos utilizado bibliografía sobre finanzas. Para ello, se ha requerido de datos e información cualitativa, lo que ha implicado consultar literatura que relata hechos históricos y ofrece información teórica sobre finanzas.

Para aplicar esta técnica, se han utilizado instrumentos como las bibliotecas físicas de la UNDAC, bibliotecas virtuales disponibles en internet, así como dípticos, trípticos y otros materiales emitidos por la propia microfinanciera en sus informes para clientes y socios.

3.6.3. Entrevista

(Galán, 2009) señala que esta técnica implica la comunicación directa entre el investigador y su interlocutor (el sujeto de estudio), con el objetivo de obtener respuestas a las preguntas formuladas durante el diálogo. Se considera que este método es superior al cuestionario de encuestas, ya que permite obtener información más completa a través de repreguntas. Además, mediante la entrevista, el investigador puede explicar claramente el objetivo del estudio y especificar con precisión los datos obtenidos, aclarando cualquier respuesta errónea con repreguntas. Esta técnica es particularmente versátil, ya que facilita el diálogo directo entre la microfinanciera CrediScotia y sus socios o clientes, permitiendo hacer preguntas específicas sobre créditos, financiamiento, tasas de interés, y la oferta y demanda de otros productos ofrecidos por CrediScotia. Para aplicar esta técnica, se utilizaron instrumentos como notas o cuadernos de entrevista, grabadoras de audio y video, y cámaras fotográficas.

3.6.4. La encuesta

Una encuesta es una técnica de investigación utilizada para recopilar información, datos y comentarios primarios a través de una serie de preguntas específicas. Generalmente, las encuestas se diseñan con el propósito de hacer inferencias sobre una población, un grupo de referencia o una muestra representativa. Esta técnica es útil para obtener información valiosa de un grupo de interés, cuyas respuestas pueden ser analizadas e interpretadas para ofrecer una visión general que facilite la toma de decisiones o el desarrollo de estrategias y acciones concretas.

En nuestra investigación, se han realizado encuestas a funcionarios y trabajadores de CrediScotia-Pasco, así como a responsables de pymes (microempresarios), emprendedores, ahorristas y solicitantes de créditos de consumo. Para llevar a cabo esta técnica, se ha utilizado un cuestionario como instrumento, el cual es concreto, ágil y contiene preguntas fáciles de responder.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La información para la realización nuestra investigación es válida y consistente, pues los instrumentos que se ha utilizado en la recolección de información (datos obtenidos con las encuestas) más la información bibliográfica obtenidos de repositorios de varias universidades; Además el programa “Chi cuadrado” utilizado para la prueba de las hipótesis se condice con las exigencias de la información cuantitativa. Las mediciones son coherentes y precisas dentro de nuestro estudio.

Nuestro **estudio es confiable** pues las mediciones son consistentes en el tiempo, también es confiable por que la información con datos de nuestra investigación coincide con los resultados de investigaciones de otros autores. Nuestra información de datos e información bibliográfica es consistente, a pesar de que ciertos datos no son exactos, pero es aceptada por la población. Por otra parte, nuestra **investigación es válida** porque su medición es precisa e importante; por otra parte, las mediciones realizadas han sido contrastadas con hechos que vienen sucediendo en el acontecer financiero de CrediScotia y las Pymes.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En términos generales, esta técnica se centra en la recopilación de datos en su forma más básica, que luego son transformados en información comprensible, como gráficos, tablas, documentos, entre otros. A continuación, se describen las técnicas.

3.8.1. Recopilación de datos

El procesamiento de la información empieza recopilando información que pueden ser cuantitativos y cualitativos, las fuentes de información deben estar en buenas condiciones y actualizadas, de esta manera ayudan a la ejecución del estudio.

3.8.2. Preparación de datos

El proceso comienza con la organización, eliminando errores y descartando información repetida o incompleta. De esta manera, se selecciona la información más relevante para su posterior procesamiento y análisis (Group, 2020).

3.8.3. Introducción de datos

La información seleccionada debe ser traducida a un lenguaje claro y accesible, evitando cualquier terminología difícil de comprender. A partir de este punto, la información debe ser utilizable, preparada para su integración en software y su análisis posterior (Group, 2020).

3.8.4. Procesamiento y limpieza de datos

En esta etapa, los datos son preparados y optimizados para su uso final, utilizando software estadístico y programas de *machine learning*⁵. Durante el procesamiento y la limpieza de los datos, la información se organiza de manera meticulosa. Todo esto se realiza con el fin de alcanzar los objetivos del estudio, validar las hipótesis y presentar las conclusiones. La información recopilada está relacionada con la microfinanciera CrediScotia, las pymes y los emprendedores (Group, 2020).

⁵ El machine learning o aprendizaje automático es el proceso de usar modelos matemáticos de datos para ayudar a una computadora a aprender sin instrucciones directas.

3.8.5. Interpretación y análisis de datos

En esta etapa el estudio ya tiene toda la información y está organizada en tablas, figuras, documentos y textos con teorías sobre las variables que componen el estudio, y están listas para su interpretación y análisis óptimo, permitiendo obtener resultados claros y comprensibles.

3.8.6. Almacenamiento de datos

En esta técnica de procesamiento, se archiva la información que se ha obtenido para su ulterior análisis de datos. La información cuantitativa provenientes de la microfinanciera y de las pymes y emprendedores de la provincia de Pasco se analizan utilizando tablas, gráficos y software estadístico, entre otros. Una vez obtenida la información, es crucial interpretarla y extraer su significado, es decir, identificar la esencia de los datos. Se reflexiona sobre los resultados obtenidos en el trabajo de campo y se evalúa en función de la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis planteadas y el marco teórico de la investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

La investigación utiliza la estadística, tanto descriptiva como inferencial, como una herramienta esencial. Esta metodología procesa y analiza datos a través de tablas, gráficos de barras y pasteles, con el fin de proporcionar una descripción y explicación más detallada. El objetivo es entender cómo las causas influyen en los efectos de los fenómenos económicos. Al final, se busca comprender la relación entre la gestión financiera y organizacional de las inversiones de la empresa CrediScotia y los clientes. El análisis relacional se hace utilizando la estadística descriptiva e inferencial y programas como el Ji cuadrada, el Excel y otras técnicas econométricas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En general los estudios sociales y económicos están vinculados a la ética que es fundamental porque dirige el comportamiento que deben adoptar los

investigadores. Esto incluye el respeto por el medio ambiente, como la conservación del aire, la tierra, el agua, la flora y la fauna, y evitar alterar el equilibrio ecológico bajo el pretexto del progreso científico. Asimismo, es crucial no realizar experimentos que pongan en riesgo la salud y la integridad de las personas. Según Ojeda, Quintero y Machado (2007), los investigadores deben mantener humildad, sobriedad y precaución frente a los avances científicos en el mundo moderno. Debido a que la ciencia, la tecnología y la innovación están en constante renovación, las características de los estudios también están cambiando o renovando. Para completar nuestra información, hemos utilizado datos históricos y teorías vigentes en el ámbito de las finanzas.

El estudio reconoce estos avances e innovaciones, utilizando datos y teorías pertinentes, En el desarrollo de la investigación o ha utilizado argumentos y teorías de investigaciones realizados con anterioridad, estas tomas bibliográficas han sido reconocidas con sus respectivas citas, respetando el derecho de autor.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Nuestra investigación denominada “La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020-2023”, que se ha realizado es una investigación referida al aspecto financiero, pues la microfinanciera Crediscotia trata del otorgamiento de créditos a microempresarios y a personas naturales; pero también recibiendo ahorros por parte de los clientes.

En la actualidad existen varias microfinancieras que compiten para captar lo máximo de clientes, lo importante es que existen muchos microempresarios y emprendedores que requieren de financiamiento.

Para demostrar el requerimiento de financiamiento hemos **realizado encuestas a los principales microempresarios** y a los mismos trabajadores y funcionarios de la microfinanciera; esta encuesta lo hemos realizado a mediados del mes de julio. En trabajo decampo lo hemos realizado básicamente los primeros días de los meses de julio y agosto, en momentos en que hubo más demanda de créditos; se ha podido comprobar que las tasas de interés activas han venido aumentando, pues el año pasado 2023 la tasa de interés (costo del capital) fluctuaba entre 1.8 a 2.5 cada mes, este año el costo de los créditos se

han incrementado por el alza de la tasa de interés que impone el BCR. En estos meses también hemos reunido una serie de información bibliográfica (libros, bibliografía digital, informes de CrediScotia, etc) referidas a las teorías de finanzas, en las que se fundamenta el costo del capital en tiempos de escasez. Se ha realizado entrevistas especialmente a los trabajadores CrediScotia, ellos manifiestan que su institución financiera, está respaldada por el banco comercial Scotiabank. Ello podría ser una garantía de los ahorristas y financistas que ofrecen a las distintas microfinancieras.

Por último, nos hemos dedicado al trabajo de gabinete en las que hemos seleccionado toda la información cuantitativa y cualitativa valedera para fundamentar nuestra hipótesis y objetivos planteados, comprobando su significancia con el programa chi cuadrada.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Análisis e interpretación de la primera hipótesis (HE₁)

HE1: La gestión financiera la fortaleza y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores.

Planteado esta hipótesis los encuestados manifestaron:

- 1. ¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?**

Interpretación

(Universidad Europea Online, 2024) manifiesta que la gestión financiera consiste en que la empresa consiga sus objetivos que son: gestionar lo más eficiente posible los recursos y cubrir los costos, obtener los beneficios que se ha trasado obtener. La gestión financiera es la actividad que consiste en administrar correctamente los recursos económicos de una empresa y garantizar un eficiente desempeño de sus áreas internas. La responsabilidad de la gestión financiera se resume en: gestionar las partidas

de los ingresos y gastos, buscar en que financiera invertir las ganancias obtenidas, determinar el financiamiento de las operaciones financieras de la empresa cuyo objetivo es de crear riqueza.

En la tabla y figura N° 4.1, sobre la importancia de la gestión financiera en CrediScotia por parte de la administración, ha determinado que la microfinanciera tenga una gran fortaleza patrimonial, al respecto los encuestados manifiestan en un 42.5% que en efecto la gestión financiera de la administración es fundamental para que la microfinanciera sea fuerte. Sin embargo, un 13.9% manifiesta que no es importante la gestión financiera de la empresa, sino los préstamos que otorga a los demandantes de créditos.

TABLA N° 4.1

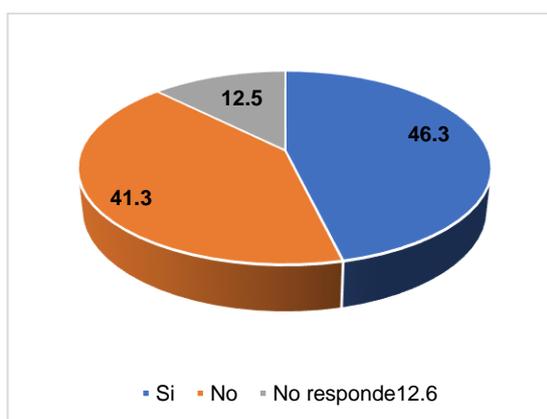
¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	15	13.9	13.9
Casi Nunca	18	16.7	30.6
Casi siempre	29	26.9	57.5
Siempre	46	42.5	
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.1

¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?



2. ¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para la depositar dinero sin peligro de posibles crisis financieras y pérdidas de ahorros?

Interpretación

La crisis financiera es parte de la crisis económica que le puede pasar a un país o varios países, que muchas veces pueden llevar a quiebras de los bancos y por tanto de microfinanciaras; sin embargo, el sistema financiero peruano viene mostrando fortaleza en su estructura; sin embargo, siempre se tiene que estar atentos a posibles fluctuaciones, que puede suceder a nivel nacional o internacional.

Los encuestados en un 38.9% manifiesta que la microfinanciera CrediScotia es una garantía para recepcionar deposito o ahorros del público, pues los trabajadores depositan su CTS (compensación por Tiempo de Servicios) como los ahorros. Sin embargo, el 15.7% de encuestados manifiestan que nunca esta garantizado la seguridad de los ahorros, toda vez que existen problemas en el sistema político, judicial en nuestro país. Ver la tabla y figura N° 4.2.

TABLA N° 4.2

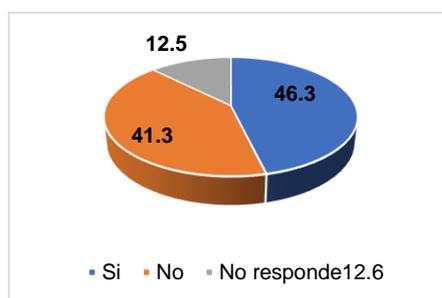
¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para depositar dinero de ahorros?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	17	15.7	15.7
Casi Nunca	19	17.6	33.3
Casi siempre	30	27.8	61.1
Siempre	42	38.9	
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.2

¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para depositar dinero como ahorros?



3. ¿La microfinanciera CrediScotia otorga créditos con discreción los microempresarios y emprendedores?

Interpretación

La Superintendencia de banca y seguros y AFP (SBS y Afp) supervisa no solo a la banca comercial, hoy también lo supervisa a las microfinancieras, por este motivo la microfinanciera CrediScotia es discreta a dar créditos a las Pymes y al mercado de créditos, pues la inflación, aunque es baja tiende a afectar la calidad de los créditos.

La tabla y figura N° 4.3 muestra el resultado de las encuestas quienes en un 38.9% manifiestan que la microfinanciera da crédito a las Mypes con cautela. Pues los clientes pueden caer en Moras y atrasos en el pago de las cuotas. Por este motivo la microfinanciera CrediScotia restringe el otorgamiento de créditos, sobre todo, si las solicitudes de créditos son altas. El 18.5% de encuestados manifiestan que siempre las microfinancieras otorgan créditos sin mayores precauciones.

TABLA N° 4.3

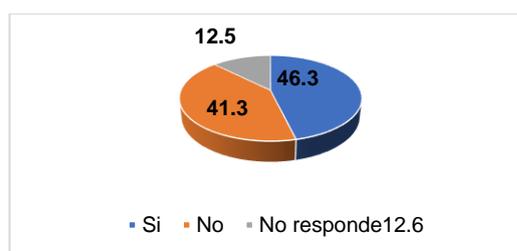
¿La microfinanciera otorga créditos con cautela a los microempresarios y emprendedores?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	20	18.5	18.5
Casi Nunca	16	14.8	33.3
Casi siempre	30	27.8	61.1
Siempre	42	38.9	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.3

¿La microfinanciera otorga créditos sin descripción a los microempresarios y emprendedores?



4. ¿Usted piensa que existe ahorros de los clientes en las microfinancieras CrediScotia?

Interpretación

El ahorro es una variable macroeconómica importante pues incrementa la inversión; ahorrar es guardar parte de los ingresos, que puede servir de contingencias en el futuro. Para un ahorro exitoso se recomienda tener una buena planificación, tener buen asesoramiento, y tomar conciencia de los riesgos que traen los financiamientos.

La tabla y figura N° 4.4 muestran los resultados de la población encuestada quienes en un 22.2% dicen que la población viene ahorrando en gran número en la microfinanciera CrediScotia; sin embargo, un 32.4% manifiestan que existe ahorros, pero el número de ahorristas no son relevantes, la microfinanciera ofrece más créditos que ahorros.

TABLA N° 4.4

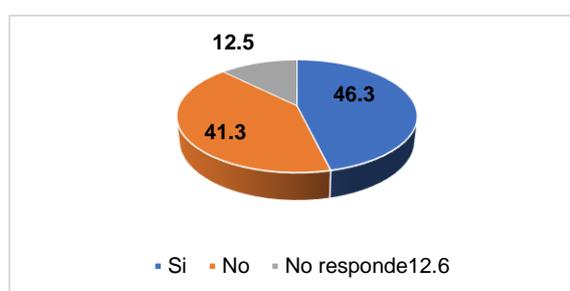
¿Usted piensa que los clientes tienen mayormente ahorros en la microfinanciera CrediScotia?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	35	32.4	32.4
Casi Nunca	27	25.0	57.4
Casi siempre	22	20.4	77.8
Siempre	24	22.2	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.4

¿Usted piensa que existe ahorros de los clientes en las microfinancieras CrediScotia?



4.2.2. Análisis e interpretación de la segunda hipótesis (HE₂)

HE₂: El bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia.

Planteado esta hipótesis los encuestados manifestaron:

5. ¿Usted piensa que un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia?

Interpretación

Una de las variables más importantes que estimula las inversiones es el crecimiento del PBI, pues un incremento de la economía en forma sostenida propicia el incremento del empleo, reduce la pobreza, y puede mejorar la calidad de vida de la población. Un mejor crecimiento de la economía en sus distintos sectores hace que se fortalezca la economía global peruana. Este

crecimiento fortalece el aspecto financiero de los bancos y de las microfinancieras, entre ellas la CrediScotia.

<https://peru.unir.net/revista/ciencias-economicas/crecimiento-economico/>.

Según los encuestados refieren en un 38.9% que en efecto el crecimiento de la economía peruana tiende a mejorar las condiciones de desarrollo del crecimiento del mercado financiero. Por lo que se requiere reactivar la economía comercial, industrial, y del resto de sectores para fortalecer la economía regional y local; cuando la economía crece mueve todo el aparato financiero pues se incrementa el empleo, hay mejores ingresos, se incrementa el consumo privado, etc.; solo el 15.7% de personas encuestadas que no existe fortalecimiento de las microfinancieras cuando la producción nacional crece. Ver la tabla N° 4.5

TABLA N° 4.5

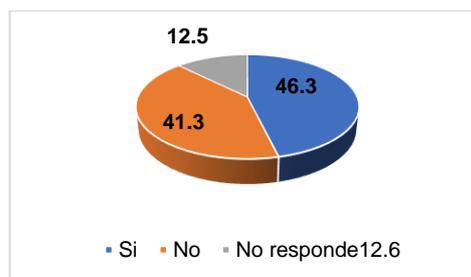
¿Un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	17	15.7	15.7
Casi Nunca	14	13.0	28.7
Casi siempre	35	32.4	61.1
Siempre	42	38.9	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.5

¿Un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia? fortaleza?

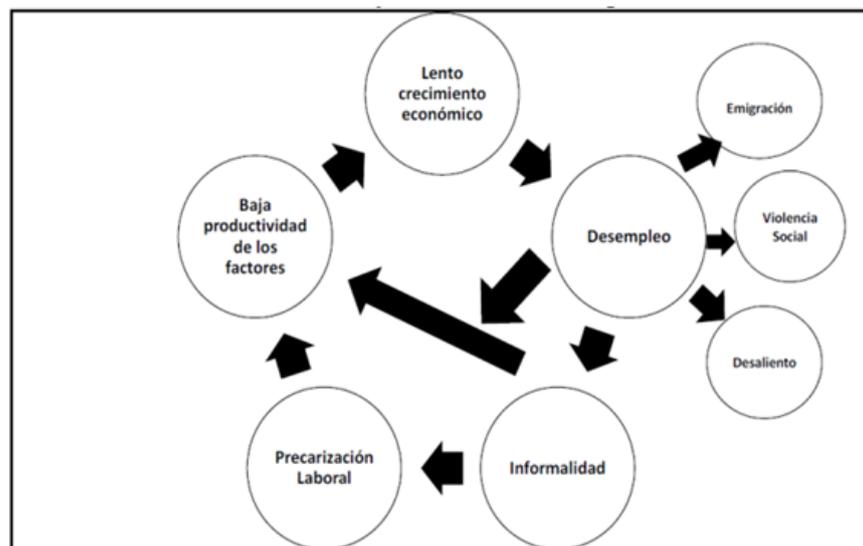


6. ¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?

Interpretación

Uno de los problemas que tiene la economía peruana es la informalidad en la producción, en el empleo y en toda índole de nuestra estructura y superestructura económica. La economía informal se caracteriza por tener dos dimensiones que se complementan, en la producción se refiere a las unidades que se han producido sin estar registradas en la administración de tributos; el empleo informal esta constituidos por los empleos que carecen de beneficios, etc.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5634048/4990510-produccion-y-empleo-informal-en-el-peru>.



https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid

Acercas de la informalidad, los encuestados en un 44.5% manifiestan que en efecto la informalidad siempre afecta el desenvolver económico, financiero y la fortaleza de las microfinancieras; la informalidad afecta a toda la economía e impide el crecimiento de la economía y la captación de recursos. La informalidad de gran cantidad de Mypes impide el dinamismo y la solicitud de los créditos en la microfinanciera CrediScotia. Solo el 11.1% de personas

encuestadas no perciben que la informalidad sea un aspecto que impide el desarrollo de la economía. Ver la tabla y figura N° 4.6

TABLA N° 4.6

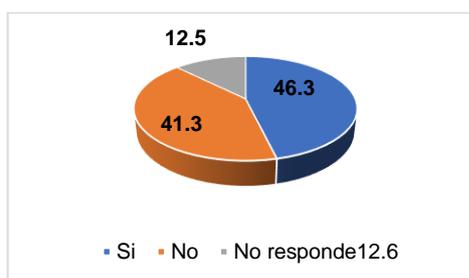
¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	12	11.1	11.1
Casi Nunca	16	14.8	25.9
Casi siempre	32	29.6	55.5
Siempre	48	44.5	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.6

¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?



7. ¿Usted piensa que el fortalecimiento de la economía regional influye en el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia de Pasco?

Interpretación

El crecimiento de la economía regional y de Cerro de Pasco es fundamental para que las Pymes, emprendedores y personas naturales soliciten créditos, la reactivación económica en la región y en nuestra localidad se refiere al crecimiento y desarrollo de la agricultura, el sector pecuario, el turismo, la minería, etc., sin este crecimiento será muy difícil que se reactive las Pymes y mejoramiento de las inversiones.



En la tabla y figura N°4.7 se muestra el resultado de las encuestas donde se asevera (en un 35.2%), que existe un crecimiento de las inversiones de la Microfinanciera CrediScotia al fortalecerse el crecimiento de la economía real en la localidad de Pasco, especialmente de la agricultura, la minería y las pymes; No se pueden fortalecer las financieras sino se fortalece el crecimiento de la economía real. Un 14.8% de encuestados no percibe este fenómeno económico.

TABLA N° 4.7

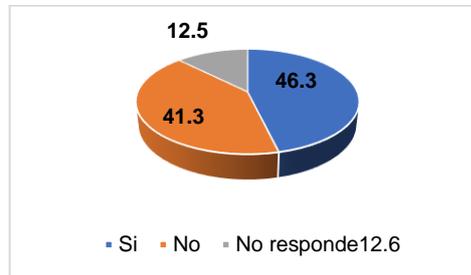
¿El fortalecimiento de la economía regional influyen el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	16	14.8	14.8
Casi Nunca	20	18.5	33.3
Casi siempre	34	31.5	64.8
Siempre	38	35.2	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.7

¿El fortalecimiento de la economía regional influye en el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia?



4.2.3. Análisis e interpretación de la tercera hipótesis (HE3)

HE3: Las tasas de interés activas de CrediScotia, el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.

8. ¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las pymes?

Interpretación

La tasa de interés es el costo que se tiene pagar por el capital que una institución financiera (un banco, una microfinanciera, etc.) ha prestado a una empresa productiva, una pyme o para un préstamo de consumo; el costo del capital es el resultado de una operación matemática financiera que es un porcentaje del crédito que es un monto adicional al capital prestado como crédito.



En la tabla y figura N° 4.8 se muestra que los encuestados manifiestan en un 38.9% que en efecto la cantidad de créditos de las pymes disminuyen cuando las tasas de interés se incrementan; no olvidemos que la tasa de referencia del BCRP ha ido incrementando a través de los años debido a la caída de la producción, las inversiones y por la inestabilidad política que viene ocurriendo desde hace tres años. Sin embargo, el 11.1% no percibe que la variación de la tasa de interés haga variar el número de créditos.

TABLA N° 4.8

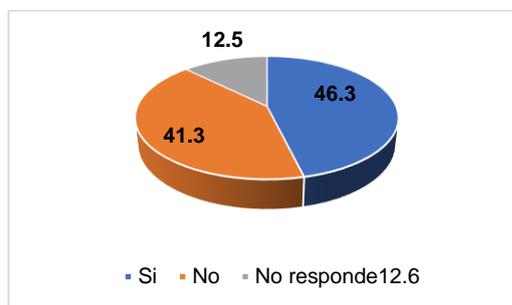
¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las mypes?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	12	11.1	11.1
Casi Nunca	22	20.4	31.5
Casi siempre	32	29.6	61.1
Siempre	42	38.9	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.8

¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las mypes?



9. Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia.

Interpretación

(BBVB, 2024) manifiesta que la morosidad es el hecho en la que un deudor no cumple con el pago de sus deudas en el tiempo fijado en la contrata entre la microfinanciera y los prestatarios; al suceder esto el deudor pasa a estar en una ficha de moroso de acuerdo con ley y muchas veces se llega a estar en INFOCORP⁶. El prestamista tiene que hacer frente a sus deudas y saldarlas para mantener un buen antecedente en los aspectos financieros.

<https://kambista.com/finanzas/que-es-infocorp/>

según las encuestas un 36.2% de encuestados manifiestan que realmente existen algunos clientes que caen en moras, es decir se atrasan en los pagos de sus cuotas; sin embargo, estos atrasos son subsanados en transcurso de algunos meses, otras veces son refinanciados sus préstamos. Sin embargo, un 15.7% de personas manifiestan que no existe moras, pero sí existieron en tiempos de la pandemia de la COVID 19. Ver la tabla N° 4.9

⁶ Infocorp registra el comportamiento financiero de las personas y ve que efectúen aua pagos en empresas públicas y privadas. Infocorp evalúa al usuario sus crediticios, mediante esta información hace los informes de deuda.

TABLA N° 4.9

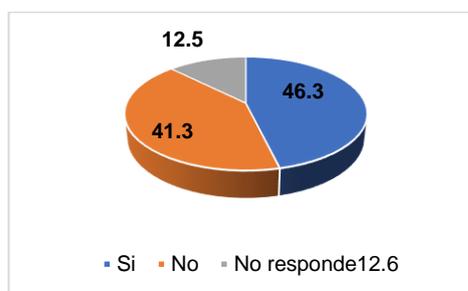
Existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	17	15.7	15.7
Casi Nunca	20	18.5	34.2
Casi siempre	32	29.6	63.8
Siempre	39	36.2	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.9

¿Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia?



10. La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos.

La microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos, no solo a personas naturales, sino también a emprendedores y a las mismas pymes, las facilidades están relacionadas fundamentalmente con el trámite y las exigencias como requisitos: muchas veces solamente se necesita presentar el DNI y no tener deudas en otras microfinancieras.

En la tabla y figura N° 4.10 se presenta las opiniones de los encuestados quienes en un 41.7% dicen que existen facilidades para el otorgamiento de los créditos, sin embargo, el monto de los créditos no es tan alto debido a que la mayor parte de solicitantes son de personas con trabajo informal. Para las personas que tienen un empleo en entidades públicas y privadas,

las facilidades para el crédito son mas fluidas. Un 13.8% de encuestados manifiestan que siempre existen restricciones para los créditos.

TABLA Nº 4.10

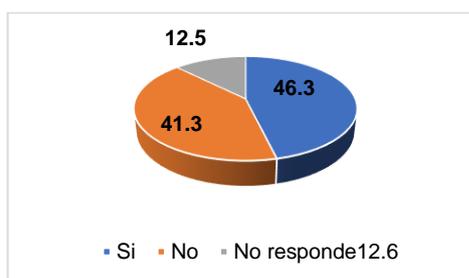
La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	15	13.8	13.8
Casi Nunca	18	16.7	30.5
Casi siempre	30	27.8	58.3
Siempre	45	41.7	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA Nº 4.10

¿La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos?



11. Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia

La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos.

(Compra Bien, 2023) señala que se ha podido verificar que en efecto las tasas que cobra la microfinanciera CrediScotia es más alta que las que cobran los bancos comerciales; ello se debe a que para acceder a un crédito la microfinanciera puede otorgar préstamos o créditos a personas que ningún banco accedía hacerlo por razones de ser inelegibles en el sistema, por este riesgo es que las tasas de interés que cobra CrediScotia son más altas. Cuando se trata de créditos solicitados a un banco sus análisis de

riesgo son más rigurosos y se requiere de otros requisitos, por lo que las tasas no son tan altas.

En la tabla y figura N° 4.11 se presenta los resultados de la encuesta acerca del incremento de las tasas de interés de la microfinanciera CrediScotia, un 34.3% de población manifiestan que las tasas de interés de los bancos son menos altos que las que cobran las microfinancieras, en nuestro caso CrediScotia la tasa de interés es mas alta, porque se enfrentan a más riesgos financieros. Sin embargo, un 16.7% de población manifiesta que los intereses son iguales o parecidos.

TABLA N° 4.11

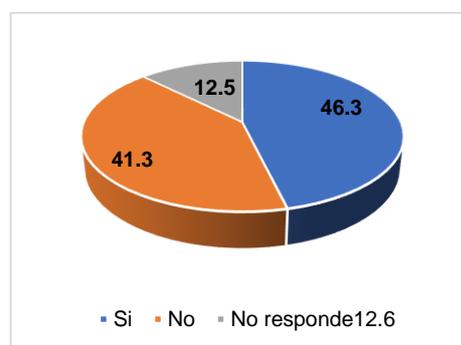
¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	18	16.7	16.7
Casi Nunca	22	20.4	37.1
Casi siempre	31	28.6	65.7
Siempre	37	34.3	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.11

¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?



12. ¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?

Scotiabank (2024), manifiesta que el refinanciamiento consiste en la reestructuración que una pyme o emprendedor tiene como deuda, con alguna entidad microfinanciera o bancaria. Cuando se refinancia una deuda se puede modificar las condiciones de la deuda para poder pagarlo, en estas condiciones la deuda existente, el plazo, la tasa de interés y las amortizaciones, etc.



Por otra parte, los encuestados manifiestan en un 17.6% que las personas con deudas han tenido que refinanciar la deuda, estirando el periodo de pago en por lo menos seis meses e incrementando la tasa de interés, etc. Sin embargo, el 31.5% manifiestan que no han tenido la necesidad de refinanciar sus deudas, tosa vez que sus cuotas fueron pagadas con tiempo. El refinanciamiento de la deuda trae como facilidades y beneficios: i) se modifica el plan de pagos; ii) las cuotas de pago disminuyen, pero el tiempo de pago se incrementa; iii) las cuotas de pago no afectan los ingresos, iv) la refinanciación trata de no afectar los antecedentes de crédito. Ver la tabla N° 4.13

TABLA N° 4.12

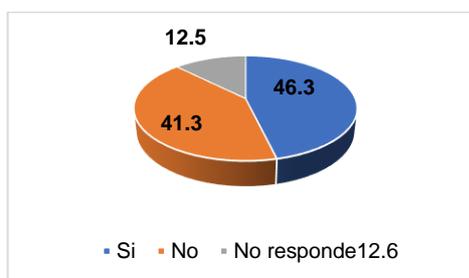
¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	34	31.5	31.5
Casi Nunca	25	23.1	54.6
Casi siempre	30	27.8	82,4
Siempre	19	17.6	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.12

¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?



13. ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?

(Compra Bien, 2023), señala que se ha podido verificar que en efecto las tasas que cobra la microfinanciera CrediScotia es más alta que las que cobran los bancos comerciales; ello se debe a que para acceder a un crédito la microfinanciera puede otorgar préstamos o créditos a personas que ningún banco accedía hacerlo por razones de ser inelegibles en el sistema, por este riesgo es que las tasas de interés que cobra CrediScotia son más altas. Cuando se trata de créditos solicitados a un banco sus análisis de riesgo son más rigurosos y se requiere de otros requisitos, por lo que las tasas no son tan altas.

En la tabla y figura N° 4.13 se presenta los resultados de la encuesta acerca del incremento de las tasas de interés de la microfinanciera CrediScotia, un

34.3% de población manifiestan que las tasas de interés de los bancos son menos altos que las que cobran las microfinancieras, en nuestro caso CrediScotia la tasa de interés es mas altas, porque se enfrentan a más riesgos financieros. Sin embargo, un 16.7% de población manifiesta que los intereses son iguales o parecidos.

TABLA Nº 4.13

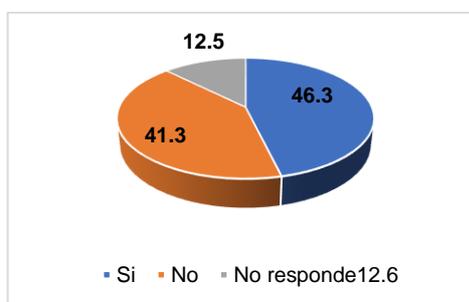
¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	18	16.7	16.7
Casi Nunca	22	20.4	37.1
Casi siempre	31	28.6	65.7
Siempre	37	34.3	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA Nº 4.13

¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?



14. ¿Usted Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?

Interpretación

Según la SBS y AFP (2023), Existen productos y servicios financieros:

A. Los productos financieros Pasivas, (operaciones pasivas) consiste en que las entidades financieras reciben dinero de los clientes, por lo que

pagan una tasa de interés, llamada tasa de interés pasivas. Están conformadas por:

1. Los productos Financieras los depósitos de ahorros
2. cuentas corrientes
3. depósitos a plazo y
4. depósitos CTS

Los clientes deben tener en cuenta que si se desea ahorra se debe tener en cuenta que la Tasa de rendimiento Efectiva Anual (TREA) debe ser mayor que la inflación.

B. Productos financieros activas, (Operaciones Activas) consiste en que las entidades financieras otorgan o prestan dinero a los clientes por un tiempo cordado por la financiera y el cliente. Están conformadas por:

1. Créditos Hipotecarios
2. Créditos a empresas
3. Créditos personales:(Consumo y Tarjeta de Crédito)

La Microfinanciera CrediScotia tiene estos tipos de productos que ofrece a sus clientes, por ejemplo, **Para personas:** préstamos personales, Ahorros, Seguros, recaudaciones, remesas, transferencias, CTS. También ofrece tarjetas de crédito, de débito; para **Negocios y Pymes:** Créditos para crear empresa, y mejorar las operaciones de la empresa, seguros, préstamos hipotecarios, préstamos a emprendedores.

En la tabla y figura N° 4.14 la población encuesta manifiesta en un 34.3%, que si están interesados en seguir trabajando con la Microfinanciera y adquirir otros rubros que ofrece la microfinanciera CrediScotia. Solo un 16.7% manifiestan que no están interesados en adquirir otros productos que ofrece la microfinanciera.

TABLA N° 4.14

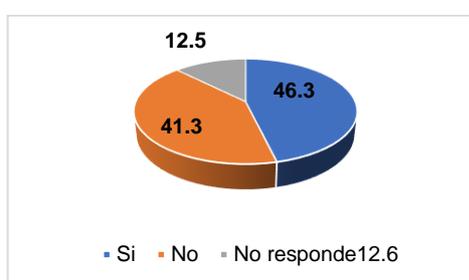
¿Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
Nunca	18	16.7	16.7
Casi Nunca	22	20.4	37.1
Casi siempre	31	28.6	65.7
Siempre	37	34.3	100.0
TOTAL	108		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

FIGURA N° 4.14

¿Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?



4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Sobre la hipótesis específica 1

HE1: La gestión financiera, la fortaleza y el sistema organizativo de la microfinanciera CrediScotia, propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores.

HE₀: La gestión financiera, la fortaleza y el sistema organizativo de la microfinanciera CrediScotia, no propicia buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores.

La función es:

La buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores = F (La gestión financiera, la fortaleza y el sistema organizativo de la microfinanciera CrediScotia)

TABLA N° 4.15

Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 1

Hay buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores.	La gestión financiera, la fortaleza y el sistema organizativo de la microfinanciera CrediScotia				TOTAL
	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Nunca	08	04	01	03	16
Casi nunca	05	06	06	09	26
Casi siempre	02	08	10	10	30
Siempre	03	10	12	11	36
TOTAL	18	28	29	33	108

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Probando las hipótesis con la siguiente ecuación:

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

Se puede ver que “o” son los valores observados y “e” son los valores esperados; de esta manera para evaluar la ecuación anterior se determina el valor que se espera para cada persona que se ha encuestado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para la prueba se ha tenido que encontrar los grados de libertad salidos de la relación entre columnas y filas de la tabla estadística, es decir: (N° de columnas – 1) * (N° de filas – 1) = (4-1) *(4-1) = 09 grados de libertad. Utilizando estos gados de libertad se ha encontrado el valor del Chi cuadrado.

3. Regla de decisión:

Al considerar el nivel de significancia de 5% = 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula (H₀) o aceptarla; esta decisión solo se puede determinar cuándo aplicando la ecuación anterior se obtiene x² >,o igual a 16.92, veamos:

$$(18*16) / 108 = 2.7$$

(18*26) / 108=	4.3
(18*30) /108=	5.0
(18*36) / 108 =	6.0
(28*16) / 108=	4.1
(28*26) /108=	6.7
(28*30) / 108 =	7.7
(28*36) / 108=	9.3
(29*16) /108=	4.3
(29*26) / 108=	6.9
(29*30) /108=	8.1
(29*36) / 108 =	9.7
(33*16) / 108=	4.9
(33*26) /108=	7.9
(33*30) / 108=	9.2
(33*36) / 108=	11.0

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$X^2 = (8-2.7)^2/2.7 + (4-4.3)^2/4.3 + (1-5)^2/5.0 + (3-6)^2/6 + \dots + (3-4.9)^2/4.9 + (10-7.9)^2/7.9 + (12-9.2)^2/9.2 + (11-11)^2/11 = 19.8$$

4. Decisión estadística:

Si se sabe que $19.8 > 16.92$, estamos en condiciones de decir que se rechaza H_0 toda vez que $X^2_c = 19.8$ (que fue calculado) es $> X^2_t = 16.92$, (dada por la tabla estadística, del anexo N°2), este resultado comparado con un nivel de 0.05 P (de probabilidad) nos dice que sí hay relación positiva entre la variable dependiente (Y): **“Hay buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores”**, con la variable independiente: **“La gestión financiera, la fortaleza y el sistema organizativo de la microfinanciera CrediScotia.”**

4.3.2. Sobre la hipótesis específica 2 (HE₂)

HE₂: El bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia

HE₀: El bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación no afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia

La función es:

Los créditos de la microfinanciera CrediScotia = F (crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación)

TABLA N° 4.16

Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 2

Hay créditos de CrediScotia	Hay crecimiento de la economía, la informalidad y la baja inflación				TOTAL
	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Nunca	07	06	01	04	18
Casi nunca	08	02	04	06	20
Casi siempre	03	06	09	12	30
Siempre	02	09	15	14	40
TOTAL	20	23	29	36	108

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Probando las hipótesis con la siguiente ecuación:

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

Se puede ver que “o” son los valores observados y “e” son los valores esperados; de esta manera para evaluar la ecuación anterior se determina el valor que se espera para cada persona que se ha encuestado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para la prueba se ha tenido que encontrar los grados de libertad salidos de la relación entre columnas y filas de la tabla estadística, es decir: (N° de columnas – 1) * (N° de filas – 1) = (4-1) *(4-1) = 09 grados de libertad. Utilizando estos gados de libertad se ha encontrado el valor del Chi cuadrado.

3. Regla de decisión:

Al considerar el nivel de significancia de 5% = 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula (H0) o aceptarla; esta decisión solo se puede determinar cuándo aplicando la ecuación anterior se obtiene $x^2 >$, o igual a 16.92, veamos:

$$(20*18) / 108 = 3.3$$

$$(20*20) / 108 = 3.7$$

$$(20*30) / 108 = 5.6$$

$$(20*40) / 108 = 7.4$$

$$(23*18) / 108 = 3.8$$

$$(23*20) / 108 = 4.3$$

$$(23*30) / 108 = 6.4$$

$$(23*40) / 108 = 5.8$$

$$(29*18) / 108 = 4.8$$

$$(29*20) / 108 = 5.4$$

$$\begin{aligned} (29*30) / 108 &= 8.1 \\ (29*40) / 108 &= 10.7 \\ (36*18) / 108 &= 6.0 \\ (36*20) / 108 &= 6.7 \\ (36*30) / 108 &= 10.0 \\ (36*40) / 108 &= 13.3 \end{aligned}$$

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$\begin{aligned} X^2 &= (7 - 3.3)^2/3.3 + (6 - 3.7)^2/3.7 + (1 - 5.6)^2/5.6 + (4 - 7.4)^2/7.4 + \dots + \\ &(2 - 6)^2/6 + (9 - 6.7)^2/6.7 + (15 - 10)^2/10 + (14 - 13.3)/13.3 = 24.6 \end{aligned}$$

4. Decisión estadística:

Si se sabe que $24.6 > 16.92$, estamos en condiciones de decir que se rechaza H_0 toda vez que $X^2_c = 24.6$ (que fue calculado) es $> X^2_t = 16.92$, (dada por la tabla estadística, del anexo N°2), este resultado comparado con un nivel de 0.05 P (de probabilidad) nos dice que sí hay relación positiva entre la variable dependiente (Y): “**Hay créditos de CrediScotia**”, con la variable independiente: “**Hay crecimiento de la economía, la informalidad y la baja inflación.**”

4.3.3. Sobre la hipótesis específica 3 (HE₃)

HE3: Las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras, disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.

HE₀: Las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras no disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.

LA FUNCIÓN ES:

La capacidad de créditos de las pymes = F (Las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras)

TABLA Nº 4.17

Prueba de la “JI” cuadrada de pearson de la hipótesis 3

Hay capacidad de créditos de CrediScotia	Hay tasas de interés activas, endeudamiento, moras e inflación				TOTAL
	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Nunca	1	2	7	11	21
Casi nunca	2	6	4	10	22
Casi siempre	6	6	10	07	29
Siempre	09	10	11	06	36
TOTAL	18	24	32	34	108

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Probando las hipótesis con la siguiente ecuación:

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

Se puede ver que “o” son los valores observados y “e” son los valores esperados; de esta manera para evaluar la ecuación anterior se determina el valor que se espera para cada persona que se ha encuestado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para la prueba se ha tenido que encontrar los grados de libertad salidos de la relación entre columnas y filas de la tabla estadística, es decir: (N° de columnas – 1) * (N° de filas – 1) = (4-1) *(4-1) = 09 grados de libertad. Utilizando estos gados de libertad se ha encontrado el valor del Chi cuadrado.

3. Regla de decisión

Al considerar el nivel de significancia de 5% = 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula (H0) o aceptarla; esta decisión solo se puede determinar cuándo aplicando la ecuación anterior se obtiene $\chi^2 >$, o igual a 16.92, veamos:

$$(18*21) / 108 = 3.5$$

$$(18*22) / 108 = 3.7$$

$$(18*29) / 108 = 4.8$$

$$(18*36) / 108 = 6.0$$

$$(24*21) / 108 = 4.7$$

$$(24*22) / 108 = 4.9$$

$$(24*29) / 108 = 6.4$$

$$(24*36) / 108 = 8.0$$

$$(32*21) / 108 = 6.2$$

$$(32*22) / 108 = 6.5$$

$$(32*29) / 108 = 8.6$$

$$(32*36) / 108 = 10.6$$

$$(34*21) / 108 = 6.6$$

$$(34*22) / 108 = 6.9$$

$$(34*29) / 108 = 9.1$$

$$(34*36) / 108 = 11.3$$

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

χ^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$X^2 = (1 - 3.5)^2 / 3.5 + (2 - 3.7)^2 / 3.7 + (7 - 4.8)^2 / 4.8 + (11 - 6) + \dots + (9 - 6.6)^2 / 6.6 + (10 - 6.9)^2 / 6.9 + (11 - 9.1)^2 / 9.1 + (6 - 11.3) = 17.6$$

4. Decisión estadística:

Si sabemos que $17.6 > 16.92$, entonces estamos en condiciones de rechazar H_0 . debido a que $X^2_c = 17.6$ (que hemos calculado) es $> X^2_t = 16.92$, (que está registrada en la tabla estadística del anexo N°2), este resultado a un nivel de 0.05 P (de probabilidad) se puede aseverar con el resultado que sí existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): “Hay créditos capacidad proporcionados por CrediScotia”, con la variable independiente (X): “Hay tasas de interés activas de CrediScotia, endeudamiento y moras”.

4.4. Discusión de resultados

Objetivo OE₁: “Describir y correlacionar en qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores”: Al respecto, sobre el tema (Gonzales, 2022) manifiesta en su investigación que la gestión financiera y evaluación de créditos en la microfinanciera CrediScotia de la provincia de Tarapoto señala que se ha encontrado que existe una relación muy estrecha entre la gestión financiera con los créditos otorgados a las pymes en la provincia de Tarapoto. Por otra parte, en nuestra investigación, se ha tenido como resultado la buena gestión del directorio de la microfinanciera CrediScotia; los encuestados manifiestan que acuden a solicitar créditos por las facilidades que prestan en la otorgación de créditos y porque son capaces de hacer refinanciaciones.

Objetivo OE₂, “Describir y correlacionar de qué manera el bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia”: Sobre el tema se puede verificar

que (Piñan, 2021), en su estudio sobre financiamiento y desarrollo empresarial de los clientes de CrediScotia de la provincia de Huánuco, manifiesta que los créditos van dirigidos no solo a pymes legamente constituidos, sino también sirven a clientes informales, pero les piden ciertos requisitos e incrementan la tasa de interés; los microempresarios y emprendedores aceptan esas condiciones recibiendo los créditos; lamentablemente el país tiene cerca del 80% de informalidad, pero esta informalidad (pymes) dan empleo también informal. En nuestra investigación también se tiene créditos dirigidos a personas con pymes informales y que igualmente reciben créditos de CrediScotia. La informalidad es un problema, pero actúa con acciones productivas legales.

Objetivo OE₃, “Describir y correlacionar de qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes”: Al respecto, (Uribe, Palacios, & H, 2019) señalan que el Planeamiento estratégico para financieras como CrediScotia quiere embaucar a la microfinanciera en una empresa líder en otorgar créditos a la Pymes, emprendedores y personas naturales que son pioneros para desarrollar empresas con éxito; ser líder para la microfinanciera quiere decir que encabezará el mercado, la rentabilidad, una buena calidad de servicio, mejor atención al cliente, mejores intereses en bien de los clientes. Los resultados de nuestra investigación según las encuestas, verifica que las tasas de interés de CrediScotia compiten dentro del mercado financiero, en tasas de interés, facilidades de créditos y tener gran cantidad de clientes y se viene perfilando como una de las microfinancieras más competitivas del ramo.

CONCLUSIONES

1. Se ha comprobado la fortaleza de gestión financiera de la microfinanciera CrediScotia que hace incrementar los créditos a las pymes y a los emprendedores personas naturales y jurídicas.
2. La microfinanciera CrediScotia tiene fortaleza financiera, pues está respaldada por el banco comercial Scotiabank, sin embargo, las tasas de interés que cobran son más altas que las que cobran los bancos comerciales.
3. Existe relación positiva entre la variable dependiente: “Hay buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores”, con la variable independiente: “Buena gestión de los créditos de las pymes y emprendedores. Pues según el programa Chi cuadrado se rechaza H_0 toda vez que $X^2c = 19.8$ (que fue calculado) es $> X^2t = 16.92$, este resultado esta comparado con un nivel de 0.05 P de probabilidad.
4. Se ha comprobado que la informalidad y el escaso crecimiento de la economía en la provincia de Pasco impide el crecimiento de las pymes son un factor importante que impiden obtener créditos altos para reactivar las pymes.
5. Existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): “Hay créditos de CrediScotia”, con la variable independiente (X): “Hay crecimiento de la economía, la informalidad y la baja inflación. Pues según el programa Chi cuadrado se rechaza H_0 toda vez que $X^2c = 24.6$ (que fue calculado) es $> X^2t = 16.92$, este resultado esta comparado con un nivel de 0.05 P de probabilidad.
6. Las tasas de interés activas, es decir el costo del capital que cobra la microfinanciera CrediScotia a los clientes, son más altos que las tasas de interés que cobran los bancos comerciales.
7. Existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): “Hay capacidad de créditos proporcionados por CrediScotia”, con la variable independiente (X): “Hay tasas de interés activas de CrediScotia, endeudamiento y moras”.

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a la Gobernación Regional haga sus mejores inversiones en los sectores producción, agricultura, industria y turismo, pues allí se encuentran las potencialidades de las Mypes.
2. Recomendar al Gobierno central, por intermedio de la Gobernación Regional Pasco, crear una partida presupuestal dirigida al apoyo de las Pymes, para crear más pymes y reflotar muchas que han quedado paralizadas.
3. Todos los sectores productivos deben propiciar el reflotamiento de las Pymes en sus rubros, pues éstas (las Pymes) son las organizaciones que crean empleo, superando al sector minero.
4. Recomendar a la SUNAT organizar eventos de capacitación dirigidas a las Pymes, con temarios para poder legalizarse y dejar la informalidad, pues la ésta alcanza a aproximadamente el 75% del empresariado en todo el país reflejando en la provincia de Pasco.
5. Se recomienda a las Microfinancieras, especialmente a la microfinanciera CrediScotia, ablandar el costo de sus créditos a las pymes, ello incrementará el número de créditos para los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Activer, B. (2023). *Planeación Financiera*. Obtenido de Blog Activer:
<https://actinver.com/que-esplaneacion-financiera#:~:text>
- Álvares, J., & Martínez, J. (2016). *Reporte de investigación Métodos Básicos en la Investigación cualitativa, la Observación de la universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Mexico.
- BBVB. (22 de julio de 2024). *Riesgo Financiero*. Obtenido de BBVA:
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Buscador.com. (2022). *El Método Analítico*. Obtenido de Buscador.com:
<https://www.buscador.com/metodo-analitico/>
- Carmen, & Cuchicho. (2021). *Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera CrediScotia Sullana*. Sullana.
- Compra Bien. (1 de Setiembre de 2023). *Estas son las razones por la que los bancos y las cajas tienen diferentes tasas de interés*. Obtenido de Compra Bien:
<https://comparabien.com.pe/blog-consejos/estas-son-razones-por-que-bancos-y-cajas-tienen-diferentes-tasas-interes>
- Córdova, Larios, & Barreto. (2018). *Valorización CrediScotia financiera*. Lima: Universidad del Pacífico, escuela de posgrado.
- Estudio Shaddai. (2020). *Conoce las diferencias entre una PYME y MYPE en Perú*. Obtenido de Estudio Shaddai.
- Frank, A. (4 de marzo de 2023). *Método Inductivo*. Obtenido de significados:
www.significados.com/metodo-inductivo
- Galán, M. (2009). *Metodología de la Investigación*.

- Gonzales, Y. (2022). *Gestión financiera y evaluación de créditos en la financiera Crediscotia, Tarapoto, 2021*. Tarapoto: Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.
- Group, B. (30 de marzo de 2020). *Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos*. Obtenido de Bantu Group: <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL, sexta edición.
- Piñan, T. (2021). *Financiamiento y desarrollo empresarial de los clientes pymes de la financiera Crediscotia agencia Leoncio Prado-Huánuco 2019*. Leoncio Prado - Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Salas, D. (2020). *Investigación bibliográfica en la investigación cuantitativa y cualitativa*.
- Shaddai, E. (2020). *Conoce las diferencias entre una PYME y MYPE en Perú*. Obtenido de Estudio Shaddai.
- Universidad Europea Online. (8 de mayo de 2024). *¿Qué es la gestión financiera? Madrid 2024*. Obtenido de Universidad Europea Online: <https://peru.universidadeuropea.com/blog/gestion-financiera/>
- Uribe, I., Palacios, J., & H, C. (2019). *Planeamiento Estratégico Para la Empresa, Crediscotia Financiera S.A*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú. Escuela De Posgrado, CENTRUM PUCP .

ANEXOS

**ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES ESCUELA
PROFESIONAL DE ECONOMIA**

OBJETIVO: Recabar información básica para realizar la investigación a cerca de: **“La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020-2023”**

Preguntas a los funcionarios y Trabajadores de la Microfinanciera Crediscotia y Responsables de Pymes y Emprendedores.

1. ¿Usted piensa que la gestión financiera de la del directorio de la microfinanciera CrediScotia ha sido determinante para su fortaleza de la microfinanciera?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿Usted piensa que la microfinanciera CrediScotia es garantía para la depositar dinero sin peligro de posibles crisis financieras y perdidas de ahorros?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

3. ¿Usted piensa que existe ahorros de los clientes en las microfinancieras CrediScotia?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

4. ¿La microfinanciera CrediScotia otorga créditos con discreción los microempresarios y emprendedores?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

5. ¿Usted piensa que un crecimiento de la economía peruana influye en la fortaleza de las microfinancieras especialmente CrediScotia?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

6. ¿La informalidad de la economía peruana afecta en forma directa en la fortaleza de la microfinanciera CrediScotia?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

7. ¿Usted piensa que el fortalecimiento de la economía regional influye en el crecimiento de las inversiones de la microfinanciera CrediScotia de Pasco?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

8. ¿Si las tasas de interés que cobra la microfinanciera CrediScotia se incrementan, disminuyen en número de los créditos de las pymes?

- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

9. Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia

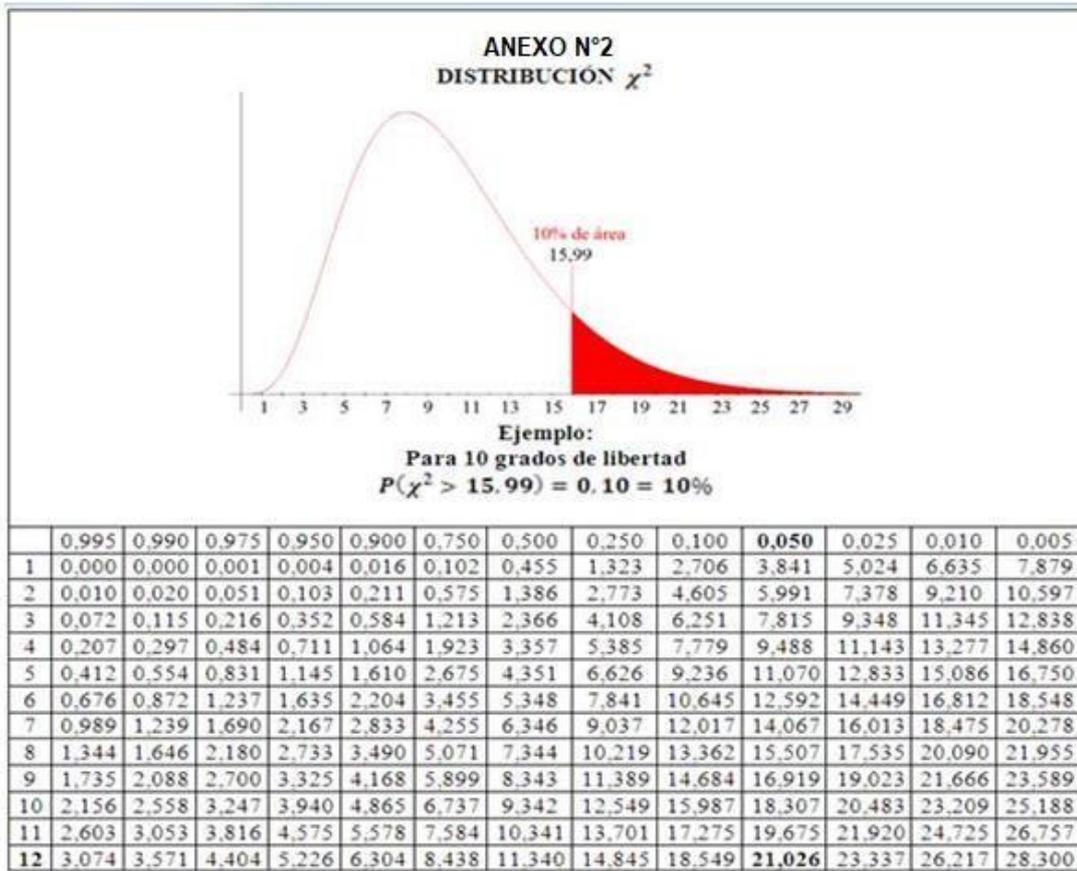
- Nunca
- Casi nunca
- Casi siempre
- Siempre

10. La Microfinanciera CrediScotia da facilidades para el otorgamiento de créditos.

- Nunca

- Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
11. Usted cree que existe moras o atrasos de pago de las cuotas por parte de los clientes que solicitan créditos a la microfinanciera CrediScotia
- Nunca
 - Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
12. ¿Usted cree que las pymes y emprendedores han tenido necesidad de refinanciar sus deudas, al existir atrasos en el pago de estas?
- Nunca
 - Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
13. ¿La tasa de interés que cobra la microfinanciera es más alta que las que cobran los bancos comerciales?
- Nunca
 - Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
15. ¿Usted Está interesado en otros productos que ofrece la microfinanciera a parte de los créditos?
- Nunca
 - Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
16. ¿Usted piensa que los clientes conocen todos los productos financieros que ofrece la Microfinanciera CrediScotia?
- Nunca
 - Casi nunca

- Casi siempre
- Siempre



ANEXO N°3
CUADRO DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: Describir y correlacionar de qué manera la gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia en el de Pasco en el periodo 2020-2023.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION DE VARIABLES	INDICADORES
<p>OE₁ Describir y correlacionar en qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos de pymes y emprendedores.</p>	<p>Vi: Gestión financiera</p> <p>Vd: gestión de los créditos de pymes y emprendedores.</p>	<p>Gestión Financiera es la gestión de las finanzas de una empresa, incluyendo todo el dinero que entra y sale del negocio, y cualquier efectivo o activo en reserva</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Capacidad de gestión ✦ Empresa solvente ✦ Dinero saliente ✦ Dinero saliente
		<p>Permite una gestión efectiva con un control integral del riesgo del crédito que admite visualizar el crédito del cliente facilitando el incremento en las ventas, y permitiendo más créditos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Riesgo de crédito ✦ Créditos a clientes ✦ Incremento de ventas financieras
<p>OE₂: Describir y correlacionar de qué manera el bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia.</p>	<p>Vi: El Bajo crecimiento de la economía, y la informalidad</p> <p>Vd. los créditos de la microfinanciera CrediScotia.</p>	<p>Al caer la producción de la economía (el PBI,) quiere decir que cae el consumo las inversiones, el empleo y aumenta la informalidad y la pobreza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Crecimiento de la economía ✦ Consumo interno ✦ Mejoramiento de inversiones ✦ Incremento de empleo
		<p>En general las financieras ven disminuir las colocaciones de los créditos a las Pymes y emprendedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Colocaciones financieras ✦ Crédito a pymes ✦ crédito a emprendedores

<p>OE₃: Describir y correlacionar de qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.</p>	<p>Vi: las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras.</p> <p>V.d: la capacidad de créditos de las pymes.</p>	<p>Las tasas de interés activan es el porcentaje en dinero que recibe la financiera como retribución del capital prestado de las pymes y emprendedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Tasa de interés activa ✦ Las tasas de interés pasiva ✦ Ahorros a plazo fijo
		<p>Al aumentar las tasas de interés, la capacidad de créditos de las pymes y emprendedores disminuyen. Se aumentas los intereses pasivos la capacidad de ahorro aumenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Créditos a pymes ✦ Créditos a emprendedores ✦ Colocaciones de capital. ✦ moras

**ANEXO N° 4
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: “La gestión financiera y organizacional de CrediScotia, y el financiamiento a pequeñas y microempresas periodo 2020-2023”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	TIPO DE INVESTIGACIÓN
PG: ¿De qué manera la gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia de Pasco en el periodo 2020-2023?.	OG: Describir y correlacionar de qué manera la gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia en el de Pasco en el periodo 2020-2023.	HG: La gestión financiera de CrediScotia propicia con planificación u organización los créditos a las pymes y emprendedores a nivel nacional y en la provincia en el de Pasco en el periodo 2020-2023.		
PROBLEMAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	INDICADORES
PE1: ¿En qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores?	OE1: Describir y correlacionar en qué medida la gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores.	HE1: La gestión financiera y el sistema organizativo propicia una gestión de los créditos a las pymes y emprendedores.	V. INDEPENDIENTE • Cultura financiera y organizacional V. DEPENDIENTE • Gestión de créditos de pymes y emprendedores.	○ Incremento de cultura ○ Incremento de eficiente organización

<p>PE₂: ¿De qué manera el bajo, el crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia?</p>	<p>OE₂: Describir y correlacionar de qué manera el bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia.</p>	<p>HE₂: El bajo crecimiento de la economía, la informalidad y la inflación afectan los créditos de la microfinanciera CrediScotia.</p>	<p><u>V.INDEPENDIENTES</u> Bajo crecimiento de la economía e informalidad</p> <p><u>V.DEPENDIENTE</u> > Monto de los créditos a las pymes y emprendedores</p>	<p>Crecimiento de la economía. Disminución de la informalidad.</p>
<p>PE₃: ¿De qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes?</p>	<p>OE₃: Describir y correlacionar de qué manera las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.</p>	<p>HE₃: las tasas de interés activas de CrediScotia el endeudamiento y las moras disminuyen la capacidad de créditos de las pymes.</p>	<p><u>V. INDEPENDIENTES</u> • Tasas de interés activas</p> <p><u>V. DEPENDIENTE</u> • Capacidad de créditos de las pymes.</p>	<p>‡ Tasas de interés razonables ‡ Disminución de moras ‡ Incremento de colocaciones ‡ Capitación de ahorros.</p>