UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

LA POLÍTICA DE CRÉDITOS DE BANCO AZTECA Y LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2015 - 2021

Tesis para optar el título profesional de

ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

EFRAIN PAUCAR TORRES

KENYMAR PÉREZ MORI

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las....12:00.....del día martes 10 de enero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz (Presidente), y Mg. Jose Manuel Cardenas Bernaola (Miembro), y Dr. Jose Luis Castro Ullilen (miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA POLÍTICA DE CRÉDITOS DE BANCO AZTECA Y LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2015-2021"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Efrain Paucar Torres y Kenymar Perez Mori, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensora(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....APROBADO POR UNANIMIDAD.....

Siendo las...13:00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz
Presidente

.....
Mg. Jose Manuel Cardenas Bernaola
Miembro

.....
Dr. Jose Luis Castro Ullilen
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Economista: Especialista en Negocios Internacionales.

Dr. Moisés Amancio Cueva Muñoz

Presidente

Mg. José Manuel Cárdenas Bernaola

Miembro

Dr. José Luis Castro Ullilen

Miembro

Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero

Asesor

Bach. Efrain Paucar Torres

Tesista

Bach. Kenymar Pérez Mori

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0576-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"LA POLITICA DE CREDITOS DE BANCO AZTECA Y LOS NIVELES SOCIOECONOMICOS DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2015-2021".

Autor(es)	:	**PAUCAR TORRES, EFRAIN** **PÉREZ MORÍ, KENYMAR**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesor(a)	:	Dr. RENGIFO ROMERO, EDINSON ALIRIO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 15/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, EFRAIN PAUCAR TORRES

Autor de la tesis titulada : "LA POLÍTICA DE CREDITOS DE BANCO AZTECA Y LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2015 - 2021"

Sustentada el año. 2023

Asesor(a): DR. EDINSON AURIO RENGIFO ROMERO

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 02 / 2023

Email: efrainpt18@gmail.com Firma:

Teléfono: 926481476 DNI: 73901606

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, KENYMAR PEREZ MORI.

Autor de la tesis titulada: "LA POLÍTICA DE CRÉDITOS DE BANCO AZTECA Y LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2015 - 2021"

Sustentada el año 2023.

Asesor(a): DR. EDINSON ALIRIO RENGIFO ROMERO

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 01 / 2023

Email: kenymarpm@outlook.com Firma: [signature]

Teléfono: 978463788 DNI: 70791284

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres, por su amor, esfuerzo y sacrificio, gracias a su ayuda hemos logrado llegar hasta este momento por lo que les brindamos nuestro más profundo reconocimiento.

A todas las personas que nos han ayudado y han contribuido para que el desarrollo de esta tesis se realice con éxito, en especial a nuestros profesores quienes con mucho entusiasmo nos dieron sus recomendaciones y nos compartieron sus conocimientos.

Los Tesistas.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien siendo motor de nuestras vidas, nos ha acompañado durante nuestros estudios.

A nuestros padres quienes en todo momento han estado pendientes para que no abandonemos nuestro sueño de lograr esta profesión.

A nuestros hermanos, quienes nos comprendieron y acompañaron en todo este tiempo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA…… vii

AGRADECIMIENTO…… viii

ÍNDICE DE CONTENIDO…… ix

ÍNDICE DE TABLAS…… xi

ÍNDICE DE FIGURAS…… xiii

ÍNDICE DE ANEXOS…… xv

RESUMEN…… xvi

ABSTRACT…… xvii

INTRODUCCIÓN…… xviii

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN…… 1

1.1. Descripción del Problema…… 1

1.2. Formulación del Problema…… 3

1.2.1. Problema General…… 3

1.2.2. Problemas Específicos…… 4

1.3. Objetivos de la Investigación…… 4

1.3.1. Objetivo General…… 4

1.3.2. Objetivos Específicos…… 4

1.4. Hipótesis y/o Sistema e Hipótesis…… 5

1.4.1. Hipótesis General…… 5

1.4.2. Hipótesis Específicas…… 5

1.5. Variables…… 6

1.5.1. Variables para la Hipótesis General…… 6

1.5.2. Variables para las Hipótesis Específicas……. 6

1.5.3. Operacionalización de las Variables……. 7

1.6. Justificación…… 9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO……. 11

2.1. Antecedentes de la Investigación…….. 11

2.2. Bases Teóricas…….. 14

2.3. Definición de Términos Básicos……. 18

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ……. 24

3.1. Método de Investigación…….. 24

3.2. Población y Muestra……. 25

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos…….. 25

3.4. Procedimientos de Recolección de Datos……. 26

3.5. Tratamiento de los Datos……. 26

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 27

4.1. Resultados……. 27

4.2. Prueba de Hipótesis……. 38

4.3. Discusión de Resultados……. 53

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……. 56

5.1. Conclusiones……. 56

5.2. Recomendaciones……. 57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……. 59

ANEXOS…… 61

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Frecuencia Observada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca……. 40

Tabla 2. Frecuencia Observada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios……. 40

Tabla 3. Frecuencia Esperada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios……. 41

Tabla 4. Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios……. 41

Tabla 5. Frecuencia Observada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca……..... 43

Tabla 6. Frecuencia Observada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D……..... 44

Tabla 7. Frecuencia Esperada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D…….. 45

Tabla 8. Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios…….. 45

Tabla 9. Frecuencia Observada de los créditos por montos de préstamos según niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Banco Azteca…… 48

Tabla 10. Frecuencia Esperada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D……... 48

Tabla 11. Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios…….. 49

Tabla 12. Frecuencia Observada de los créditos por situación de retraso de las cuotas según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca……. 51

Tabla 13. Frecuencia Esperada de los créditos por situación de retraso de las cuotas según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca……. 52

Tabla 14. Chi Cuadrada teórica entre los créditos por situación de retraso de las cuotas y los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca……... 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Ucayali: Participación en los créditos de la Banca Múltiple por empresas bancarias 2019 y 2021…… xviii

Figura 2. Créditos del Banco Azteca y Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2008-2021. A Precios Constantes del 2011……. 1

Figura 3. Estructura de los tipos de créditos de la Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2015-2021…..…… 2

Figura 4. Estructura de los tipos de créditos de la Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2015-2019……... 3

Figura 5. Créditos del Banco Azteca - Perú 2008-2021. Miles de Soles a Precios Constantes del 2011 y variación anual……... 27

Figura 6. Créditos del Banco Azteca – Perú por tipos de créditos 2015-2021. Miles de Soles a Precios Constantes del 2011…….. 28

Figura 7. Crédito de Consumo de la Banca Múltiple y del Banco Azteca 2015-2021. En Millones de Soles a Precios Corrientes……. 29

Figura 8. Participación de las líneas de crédito del Banco Azteca en el departamento de Ucayali……. 30

Figura 9. Calificación de los servicios de crédito del Banco Azteca en el departamento de Ucayali……. 30

Figura 10. Evaluación de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali…….…… 32

Figura 11. Evaluación de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali……. 32

Figura 12. Montos de créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali…… 34

Figura 13. Montos de cuotas de los créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali…… 34

Figura 14. Proporción de retrasos en las cuotas de los créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali……. 35

Figura 15. Proporción de retrasos en las cuotas de los créditos actuales por niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca de Ucayali…… 35

Figura 16. Niveles de ingresos, de educación y categorías ocupacionales de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali…… 36

Figura 17. Características y ocupación de la vivienda, equipamiento del hogar de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali…….. 37

Figura 18. Niveles socioeconómicos de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali…… 38

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Matriz de Consistencia……..… 62

Anexo 2. Banco Azteca - Créditos de Consumo 2015-2021……..…….. 63

Anexo 3. Créditos de Consumo del Banco Azteca 2015-2021……..….. 64

Anexo 4. Créditos por Empresa Bancaria en el Departamento de Ucayali 2005-2021…….……..…… 65

Anexo 5. Créditos por Empresa Bancaria Según Departamentos 2005-2021…….. 66

Anexo 6. Cuestionario de la encuesta a los beneficiarios de los créditos del banco Azteca en el departamento de Ucayali……..…… 67

Anexo 7. Sistema de puntuación de los niveles socioeconómicos por la encuesta a los beneficiarios de los créditos……..……. 68

Anexo 8. Variación mensual de las actividades del Banco BBVA en el departamento de Ucayali 2020-2021……..…… 69

Anexo 9. Niveles socioeconómicos de los beneficiarios de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali…….……. 71

RESUMEN

El objetivo de sus operaciones del Banco Azteca del Perú S.A. está enfocado a los sectores económicos de menores ingresos, es decir los sectores C y D+ de la población que representa aproximadamente un 70% de la población no atendida por los bancos tradicionales. No obstante, por efecto de la pandemia del Covid-19 que se presentó durante el año 2020, se efectuaron cambios importantes en la composición de los créditos entre las empresas de la Banca Múltiple, siendo importante analizar los efectos en la atención de la población objetivo del Banco Azteca, conociéndose que en esta empresa los créditos disminuyeron -65% del 2014 al 2017 y que al 2021 en el departamento de Ucayali tiene exclusivamente créditos de Consumo No Revolventes. En este estudio se ha realizado una encuesta con una muestra de 384 beneficiarios de los créditos del banco Azteca del departamento de Ucayali, quienes están localizados en la ciudad de Pucallpa, habiéndose encontrado que la aprobación de los beneficiarios por niveles socioeconómicos tiene relación de dependencia significativa con la política de créditos del Banco Azteca que está compuesta por las aprobaciones del historial crediticio, aval, los trámites y expedientes, así como los requisitos, los montos y los plazos del préstamo, donde los mayores números de préstamos y las mejores calificaciones de los servicios financieros percibidos son de los niveles socioeconómicos C y D, con préstamos de montos y cuotas menores y con pagos semanales o mensuales que se ajustan a las necesidades de créditos de los beneficiarios a los que están dirigidos, presentando el 45% de créditos sin ningún retraso y 43% con pocos retrasos en el pago de sus cuotas, aunque algunos de estos créditos no corresponden a dichos beneficiarios con niveles Medio-Alto (22%) y Alto (1%).

Palabras Clave: Banco Azteca, Política de créditos, Nivel socioeconómico.

ABSTRACT

The objective of its operations of the Aztec Bank of the Peru CORP. is focused to the economic sectors of smaller revenues, that is to say the sectors C and the population's D+ that it represents the population's 70% approximately not assisted by the traditional banks. Nevertheless, for effect of the pandemic of the Covid-19 that was presented during the year 2020, important changes were made in the composition of the credits among the companies of the Multiple Banking, being important to analyze the effects in the attention of the objective population of the Aztec Bank, being known that in this company the credits diminished -65% from the 2014 to the 2017 and that at the 2021 in the department of Ucayali has credits of Consumption exclusively Non Revolventes. In this study he/she has been carried out a survey with a sample of 384 beneficiaries of the credits of the Aztec bank of the department of Ucayali who you/they are located in the city of Pucallpa, there being you opposing that the approval of the beneficiaries for socioeconomic levels has relationship of significant dependence with the politics of credits of the Aztec Bank that is composed by the approvals of the credit record, guarantee, the steps and files, as well as the requirements, the values and the terms of the loan, where the biggest numbers of loans and the best qualifications in the perceived financial services are of the socioeconomic levels C and D, with loans of values and smaller quotas and with weekly or monthly payments that are adjusted to the necessities of credits from the beneficiaries to those that are directed, presenting 45% of credits without any delay and 43% with few delays in the payment of their quotas, although some of these beneficiaries don't correspond to this objective with Half-high levels (22%) and High (1%).

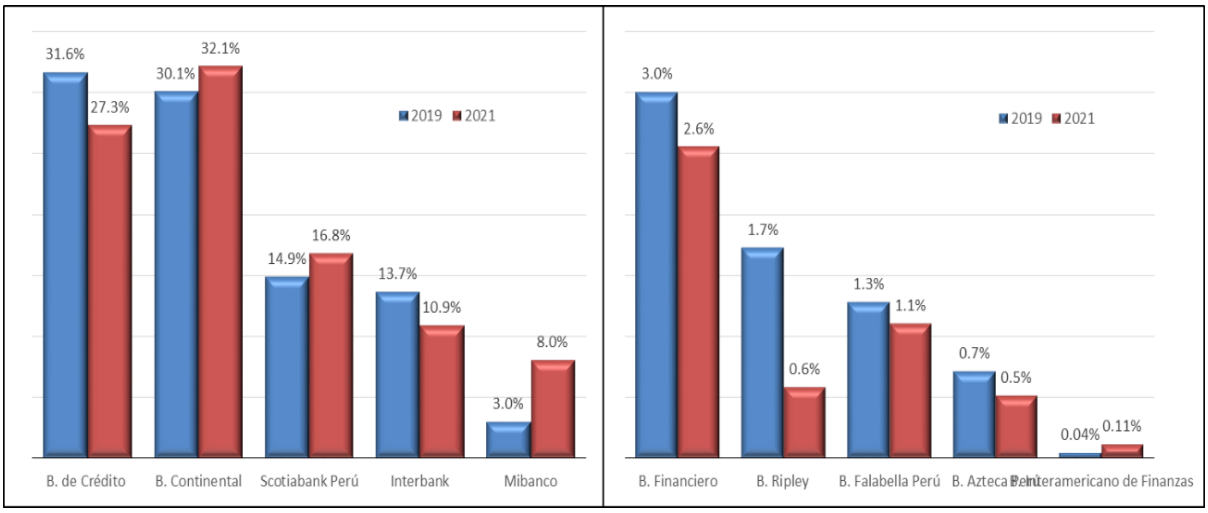
Keywords: Aztec bank, Politics of credits, socioeconomic Level.

INTRODUCCIÓN

El Banco Azteca del Perú S.A. fue creado en el año 2008., Carranza (2019) dirigiéndose a la atención de personas que tienen difícil su acceso al sistema financiero, favoreciendo al bienestar de modo incluyente, mediante el financiamiento de las compras que se realizan en su tienda vinculada, Elektra, así como a través de créditos en efectivo y a través de la tarjeta Azteca. “El objetivo de sus operaciones está enfocado a los sectores económicos de menores ingresos, es decir los sectores C y D+ de la población” (Banco Azteca, 2019), que representa aproximadamente un 70% de la población no atendida por los bancos tradicionales, por cuanto tiene un mayor nivel de riesgo.

Figura 1

Ucayali: Participación en los créditos de la Banca Múltiple por empresas bancarias 2019 y 2021



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP – SBS (2016).

No obstante, por efecto de la pandemia del Covid-19 que se presentó durante el año 2020, se efectuaron cambios importantes en la composición de los créditos entre las empresas de la Banca Múltiple en el 2019 y 2021. Así, en el departamento de Ucayali el Banco Azteca ha participado en los créditos otorgados por la Banca Múltiple

con un 0.7% en el año 2019 y 0.5% en el 2021, donde los créditos estuvieron liderados por el Banco de Crédito con 31.6% el 2019 y 27.3% en el 2021 y el Banco Continental – BBVA con 30.1% el 2019 y 32.1% en el 2021, seguidos de Scotiabank con 14.9% el 2019 y 16.8% en el 2021, y por Interbank con 13.7% el 2019 y 10.9% el 2021, en los que se concentran el 93.2% de los créditos en el 2019 y 95.1% en el año 2021.

En tales circunstancias, en esta investigación se analiza la influencia que ha venido desarrollando el Banco Azteca en los niveles socioeconómicos de sus beneficiarios en el año 2021, después de las crisis del Covid-19, teniendo en consideración la demanda de los servicios que presta de acuerdo a las características de los tipos de créditos y la calificación de los beneficios que son percibidos por los usuarios, donde la demanda de estos créditos ha sido cuantificada por los montos de los préstamos actuales, nuevos préstamos y las renovaciones, mientras que las características de los créditos han sido configuradas por las condiciones, trámites, requisitos y otros.

La metodología aplicada en el estudio corresponde a pruebas de independencia entre los indicadores del nivel socioeconómico de los usuarios los indicadores de la política de créditos del Banco Azteca, enfatizándose las características de mayor aceptación, concluyéndose con el análisis comparativo de los beneficios para los usuarios y los niveles de riesgo generados a nivel nacional y en Ucayali. Para este propósito se ha desarrollado una encuesta dirigida a los usuarios de estos créditos para acopiar sus apreciaciones de los beneficios y características de los créditos así como los indicadores de sus niveles socioeconómicos. Asimismo se ha utilizado la información estadística del Sistema Financiero de la Banca Múltiple a partir de la data de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

CAPÍTULO I

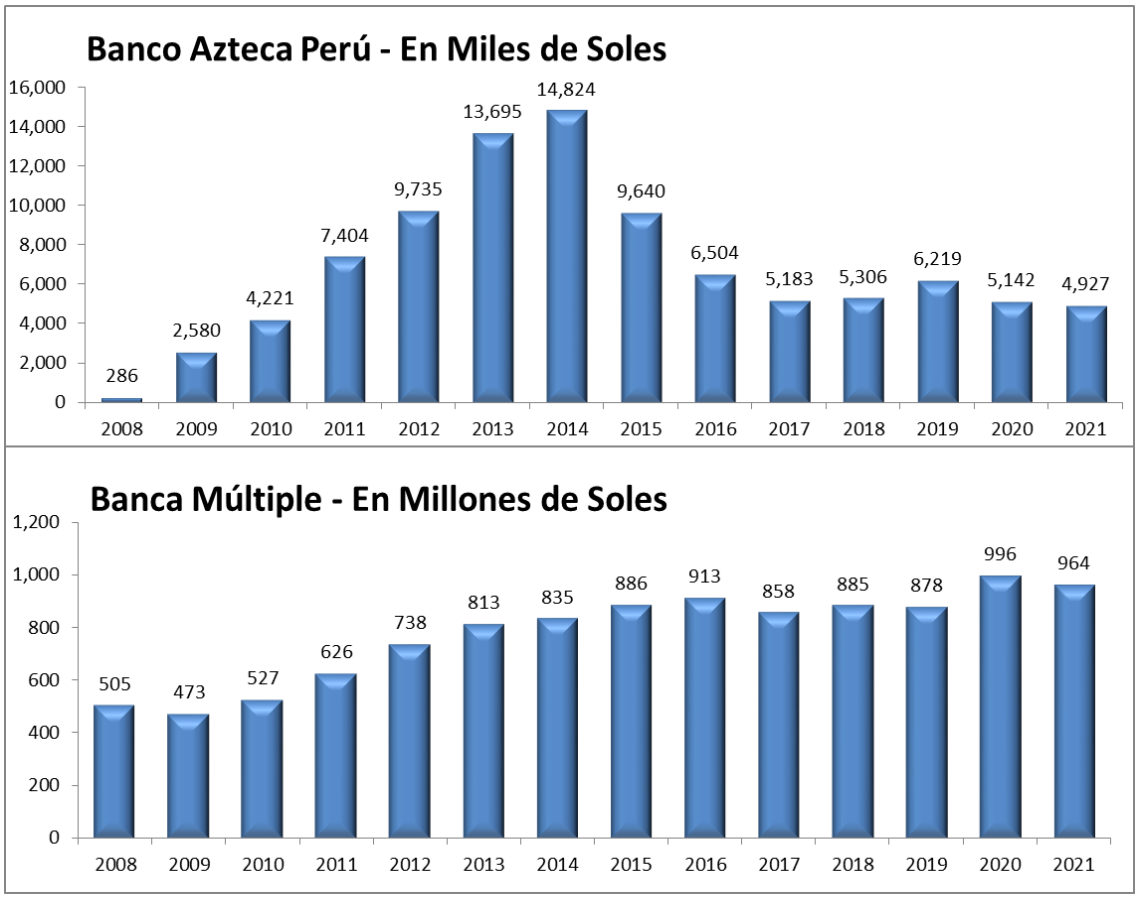
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

El comportamiento de los créditos otorgados por Banco Azteca ha presentado una primera fase de expansión desde su ingreso con una tasa de crecimiento de 2009-2014 de 478%, para luego disminuir hasta el año 2017 con -65%, habiéndose observado una tendencia de recuperación en los últimos años con un crecimiento de 20% en los años del 2018 al 2019 con disminución de -21% hasta el año 2021.

Figura 2

Créditos del Banco Azteca y Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2008-2021. A Precios Constantes del 2011

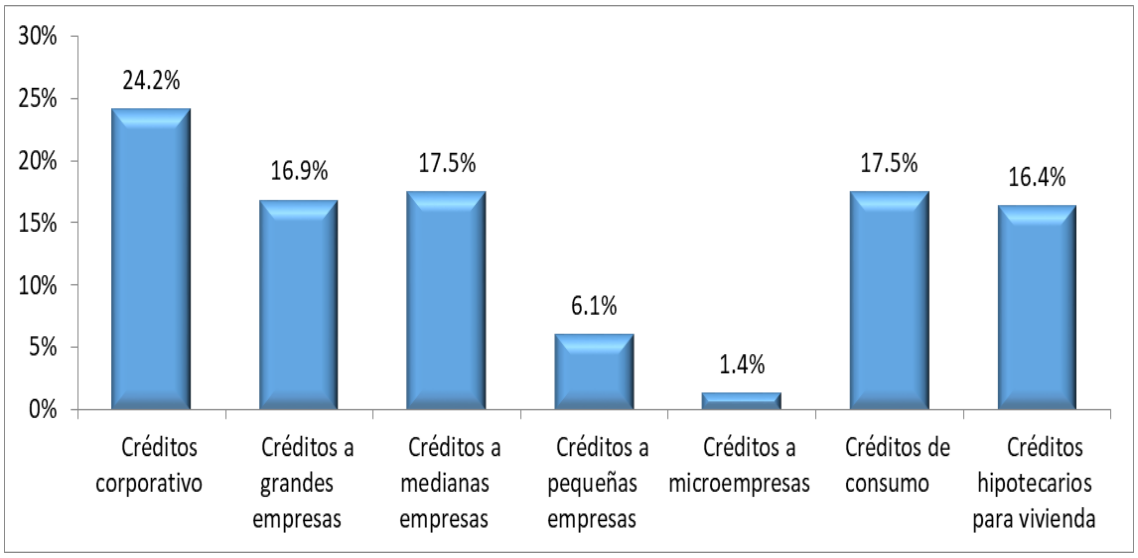


Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP – SBS (2016).

Entre los tipos de créditos otorgados por la Banca Múltiple en el departamento de Ucayali, durante el periodo 2015-2021, se observa un 65% de préstamos para pequeñas, mediana, grandes empresas y corporaciones, destinándose solo 1.4% para las microempresas y 17.5% para los créditos de consumo.

Figura 3

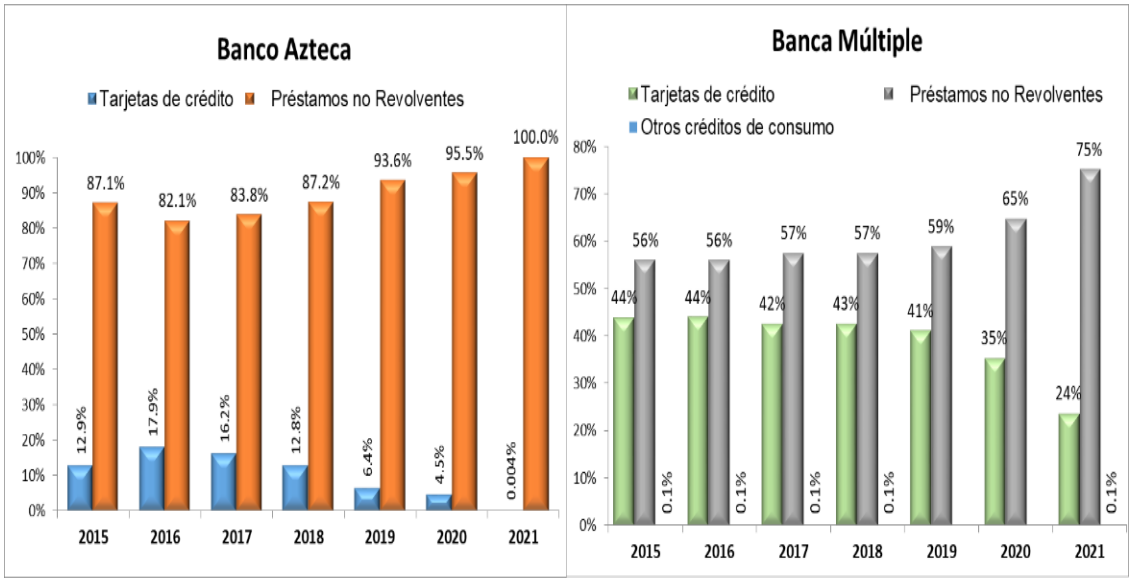
Estructura de los tipos de créditos de la Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2015-2021



Entre los Créditos de Consumo, a nivel nacional se observa que entre los años 2015 y 2021 la Banca Múltiple ha presentado una media de 61% de Préstamos No Revolventes y 39% en Tarjetas de Crédito. En el Banco Azteca los créditos son exclusivamente de Créditos de Consumo, con una media de 89.9% en Préstamos No Revolventes y 10.1% de Tarjetas de Crédito, y en el 2021 el 100% fue para Préstamos No Revolventes.

Figura 4

Estructura de los tipos de créditos de la Banca Múltiple en el Departamento de Ucayali 2015-2019



Con este comportamiento observado, resulta de especial interés analizar el grado de cumplimiento de la misión institucional del Banco Azteca de asegurar el bienestar y desarrollo de las familias y las comunidades en donde opera, dirigiéndose para ello a los niveles socioeconómicos de menores ingresos es decir los sectores C y D+. Es así como la presente investigación se ha desarrollado utilizando las siguientes interrogantes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál ha sido la relación de la política de créditos del Banco Azteca con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Los niveles socioeconómicos C y D de la población perciben los mayores beneficios de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali?

- ¿Cuál ha sido la relación de los montos de préstamos en los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali?

- ¿Cuál es la incidencia de los niveles de riesgo de los créditos del Banco Azteca en los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Departamento de Ucayali?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la política de créditos del Banco Azteca con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Departamento de Ucayali.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar si los niveles socioeconómicos C y D de la población perciben los mayores beneficios de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali.

- Analizar la relación de los montos de préstamos según los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali.

- Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en los niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el Departamento de Ucayali.

1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- La política de créditos del Banco Azteca tiene una relación significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La población de los niveles socioeconómicos con mayores beneficios por los créditos otorgados en el Banco Azteca corresponden a los niveles C y D en el departamento de Ucayali.

- Los montos de los créditos en el Banco Azteca están relacionados de manera significativa a los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali.

- Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios han incidido significativamente en los niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el departamento de Ucayali.

1.5. Variables

1.5.1. Variables para la Hipótesis General

- Variable X: La política de créditos del Banco Azteca 2015-2021.
- Variable Y: Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del departamento de Ucayali.

1.5.2. Variables para las Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

- Variable X1: Beneficios de los servicios financieros del Banco Azteca.
- Variable Y1: Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de créditos del Banco Azteca del departamento de Ucayali.

Hipótesis Específica 2

- Variable X2: Montos de préstamos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali.
- Variable Y2: Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de créditos del Banco Azteca del departamento de Ucayali.

Hipótesis Específica 3

- Variable X3: Niveles de riego de los tipos de crédito del Banco Azteca, en el departamento de Ucayali.
- Variable Y3: Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de créditos del Banco Azteca del departamento de Ucayali.

1.5.3. Operacionalización de las Variables

Dimensión

- La política de créditos.

Variable

- La política de créditos del Banco Azteca.

Indicadores

- Monto del crédito
- Plazo del crédito
- Acceso a tarjeta de crédito
- Trámites y expedientes
- Intereses y comisiones
- Plazos y montos de cuotas
- Requisitos para abrir el crédito
- Historial crediticio, aval

Variable

- Beneficios de los servicios financieros del Banco Azteca.

Indicadores

- Préstamo Personal Semanal
- Préstamo Personal Mensual
- Crédito de Consumo
- Plazo fijo Inversión Azteca
- Inversión Azteca Creciente

- Azteca Guardadito

Variable

- Montos de préstamos según niveles socioeconómicos de los beneficiarios del departamento de Ucayali.

Indicadores

- Préstamo actual: Montos del préstamo. Montos de cuotas. Plazo del crédito.
- Préstamo anterior: Montos del préstamo. Montos de cuotas. Plazo del crédito.

Variable

- Niveles de riesgo de los préstamos del Banco Azteca.

Indicadores

- Préstamo con muchos retrasos en el pago de las cuotas.
- Préstamo con pocos retrasos en el pago de las cuotas.
- Préstamo con ningún retraso en el pago de las cuotas.

Dimensión

- Niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

Variable

- Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del departamento de Ucayali.

Indicadores

- Nivel de ingresos
- Índice: Puntuación según ingresos por montos en soles.
- Grupo ocupacional.
- Índice: Puntuación según clasificación de la PEA por actividades.
- Grado de estudios.
- Índice: Puntuación según niveles educacionales.
- Características de la vivienda.
- Índice: Puntuación según materiales predominantes.
- Equipos del hogar.
- Índice: Puntuación según electrodomésticos disponibles.

1.6. Justificación

Habiéndose observado la disminución de los créditos otorgados desde el año 2014, luego del crecimiento acelerado desde el inicio de operaciones en el año 2008, resulta pertinente revisar el cumplimiento de la misión institucional de asegurar el bienestar y desarrollo de las familias y de las comunidades, lo cual es de importancia directamente para los directivos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali a fin de que se pueda contar con los elementos de juicio requeridos para realizar los ajustes necesarios buscando gestionar un nuevo impulso de su participación en el mercado.

De esta manera, en los objetivos que justifican la ejecución de la presente investigación se planteada estudiar la relación entre la política de créditos del Banco Azteca y los niveles socioeconómicos de los prestatarios, enfatizando las características de dicha política de crédito que tienen mayor aceptación en la

demanda, los beneficios de los préstamos percibidos según la apreciación de los prestatarios y los niveles de riesgo crediticio en el que se desenvuelve el manejo financiero en el departamento de Ucayali frente al manejo de nivel nacional del Banco Azteca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Aquiño (2016) en su tesis titulada: “Relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla - 2016”. señala que Banco Azteca es una entidad financiera Mexicana fundada en octubre del 2002, lleva 14 años brindando créditos a la base de la pirámide, ya que se dedica a otorgamiento de créditos al sector socioeconómico E, y cubre los créditos de electrodomésticos de Elektra, el público objetivo está formado por las amas de casa, emprendedores, minoristas y mayoristas, así se les da las facilidades de pago, en cuotas pequeñas semanales, y manejan un horario de 12 horas de lunes a domingo para así lograr que los clientes puedan realizar sus pagos puntualmente. El problema que presenta en la actualidad la entidad financiera Banco Azteca son los bajos niveles de recuperación, situación realmente alarmante debido a que en un periodo (18/2016) solo se tiene una recuperación de S/.2,559.00 de una cuota de S/.359,469.00 reflejando las grandes pérdidas. Esta situación viene generando como efectos más importantes la pérdida de normalidad, caída de créditos en Procuraduría de Cobranza Judicial y la disminución de personal por motivos de baja rentabilidad. Establecer las políticas de crédito correctamente es necesario para el otorgamiento de un crédito es así donde se logrará minimizar los riegos de morosidad y poder implementar el modelo de evaluación hacia los clientes midiendo así su economía, por medio los siguientes indicadores de liquidez, solvencia, estabilidad, actividad y rentabilidad. Según la

información obtenida se podrá tomar la decisión de otorgamiento o rechazo del crédito. También se debe implementar las políticas de cobranza para tener mejor documentación y control de procedimientos para recuperación de cartera.

Jáuregui (2015) en su tesis titulada: “Las políticas de gestión financiera y su influencia en la entrega de líneas de crédito en el Banco Azteca del Perú, 2014”, señala que la principal barrera para acceder a los créditos pareciera ser las garantías, por ello para las personas pertenecientes a la base de la pirámide se les harían difícil solicitar algún tipo de crédito, debido a que ellos tendrían menores ingresos o porque tendrían problemas de titulación de propiedad, por consiguiente se les cobrarían un porcentaje más de interés. Las diferentes circunstancias que tendrían los clientes del Banco Azteca del Perú al solicitar un crédito, no debe ser mal aprovechados para realizar malas prácticas en la entrega de créditos, solo por llegar a las metas pactadas de la agencia, ocasionando con esto el aumento del nivel de sobrendeudamiento del cliente. La gestión financiera y las políticas de crédito son el pilar de todo banco al momento de otorgar algún tipo de crédito a las personas, por eso podemos decir que la gestión financiera basado en políticas influye en la entrega de líneas de crédito del Banco Azteca del Perú. El sector socioeconómico C y D son el público objetivo donde en un gran porcentaje de estos carecen de un conocimiento financiero, los pobladores solicitan un crédito sin saber que este es permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos en que se indique en los cronogramas de pago (línea de crédito) para ser usado según su necesidad; según la vaga información pedida y brindada por los ejecutivos financieros los clientes no saben cuánto es la tasa de interés cobrado. Presupuestar y pagar las deudas no es un proceso fácil para aquellas personas

que tienen muchas deudas o que nunca aprendieron acerca de la administración de dinero. Las diferentes experiencias que viven los usuarios del NSE C y D no son los más esperados debido a su ineficiente cultura financiera, para ser un buen consumidor bancario y obtener un buen historial crediticio no es necesario tener estudios, sino saber darle un uso adecuado al dinero y para lograr esto en algunas circunstancias necesitan un ejemplo a seguir para resolver sus problemas económicos. Uno de los bancos con mayor índice de morosidad es el Banco Azteca del Perú, tal vez causado por el mal manejo de las políticas de crédito que realizan los trabajadores y no por el Nivel Socioeconómico dirigido, es por ello que se pretende estudiar de qué manera influye la gestión financiera basado en las políticas para la entrega de Líneas de Crédito del Banco Azteca del Perú y evitar el sobreendeudamiento masivo de la población y minimizar el índice de morosidad del banco.

Roncal (2018) en su tesis titulada: “Incidencia de las cajas municipales de ahorro y crédito en el desarrollo social de sus beneficiarios - Distrito Yarinacocha - 2016”, señala que durante los últimos años, en el Departamento de Ucayali se ha reportado una importante reducción de la pobreza, en el que se ha observado que en el Distrito de Yarinacocha esos indicadores de reducción de la pobreza fueron menos significativos. También se ha observado que durante los últimos años, el micro y pequeñas empresas han accedido masivamente a estos servicios microfinancieros buscando una solución al problema de falta de activos y capital que tienen las personas de escasos recursos. Sin embargo, en otros estudios se cuestionan los resultados positivos que se estarían generando por efecto del aporte de los servicios financieros que vienen prestando las cajas municipales de ahorro y crédito, y se señala que se está generando la

informalidad del microempresario, reduciéndose su posibilidad de desarrollo, de crecimiento y de reducir de su pobreza. De manera que al observarse los escasos índices de reducción de la pobreza en el distrito de Yarinacocha, frente al expansivo avance de los servicios financieros de las cajas municipales de horro y crédito, surgen la interrogante acerca de la efectividad de los beneficios que se están generando las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito a favor del desarrollo social. De esta manera, se ha encontrado que el desarrollo social de sus beneficiarios no está relacionado con los servicios que prestan las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, donde la banca comercial y los prestamistas informales tienen mayor aprobación aun cuando las Cajas Municipales tienen mayor cobertura del mercado. La calificación de los componentes de sus servicios financieros están relacionados con la demanda de préstamos para construcción, para vehículo y préstamo personal, pero no están relacionados con los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria, entre los cuales tiene mayor desaprobación el requerimiento de garantías, considerándose regulares las tasas de Interés y trámites, mientras que el de mayor aprobación es el plazo de pago, para una población donde el 48% es del nivel socioeconómico Alto-Alto, 17% del nivel Alto-Medio y 22% del nivel Medio-Alto.

2.2. Bases Teóricas

Vildoso (2017), en su título de “La relevancia del microcrédito para las microempresas de Huaycán”, explica: Ciertamente, como país, requerimos fortalecer el desarrollo de las microempresas, que brindan puestos de trabajo al 60% de la PEA y aportan con un 19% del PBI (INEI 2016). Pero para ello hay que afrontar los problemas centrales que dificultan su desarrollo: la baja

productividad, la calidad del empleo, su vinculación a los mercados y eslabonamiento con otros niveles empresariales, acceso al financiamiento e integración a un proceso de desarrollo integral. Dada su problemática podemos calificar a estas microempresas y sus integrantes como una población con problemas de exclusión. Entendiendo la exclusión como un proceso multidimensional en el que se distinguen tres dimensiones interdependientes; económica, política y cultural, que pueden actuar como barreras para superar la pobreza. La exclusión económica se genera cuando las personas son excluidas del acceso a los activos o a los mercados básicos o son relegadas a segmentos que son menos rentables o más riesgosos, siendo claves el acceso a los mercados de trabajo y crédito. El acceso al financiamiento, es percibido por la mayoría de los microempresarios, como uno de los problemas fundamentales para su desarrollo. Diversos estudios muestras que el microcrédito logra incrementar el ingreso familiar, e incluso el ahorro familiar. Pues si los pobres tienen acceso a servicios financieros pueden obtener fondos para invertir en activos que fomenten la productividad. Las microfinanzas, bien encaminadas, conducen a reducir la incidencia de la pobreza. En el ámbito (micro) empresarial, permiten el incremento y/o mayor regularidad de los ingresos y del flujo de caja, mantener la actividad económica y fortalecer los (auto) empleos existentes, incrementos en el capital fijo e incluso cambios tecnológicos en prestatarios con préstamos múltiples. En el ámbito familiar permiten incrementar el consumo. Ciertamente el impulsar el microcrédito es un desafío pues se enfrentan restricciones para acceder al crédito formal: títulos, garantías, desinformación y desconocimiento sobre cómo operan los intermediarios financieros.

Francesc (2008), en su investigación titulada “Mejores prácticas en políticas públicas de bancarización en Latinoamérica”, explica: Las políticas públicas seguidas en Latinoamérica para la promoción del acceso a los servicios financieros se pueden clasificar en cuatro ejes principales: El primero busca resolver los problemas de naturaleza social económica que frena la demanda de grandes segmentos de la población de servicios financieros. El segundo tipo pretende resolver los problemas institucionales relacionados con el marco legal y la gobernabilidad que frenan el acceso a los servicios financieros de los segmentos de bajos ingresos. El tercer tipo de políticas pretende resolver los problemas regulatorios que distorsionan la provisión de servicios financieros. El cuarto tipo pretende resolver los problemas de oferta relacionados con la forma de operar del sistema financiero. La resolución de los problemas de naturaleza social económica que frenan la demanda de segmentos de bajos ingresos de la población de servicios financieros está relacionada con la mejora de la educación. El fortalecimiento de la demanda se puede conseguir con mejoras en la educación financiera y el la confianza en el sistema. Este aumento de la confianza en el sistema requiere de un reforzamiento del marco institucional y legal, que permita asegurar la adecuada gobernabilidad y supervisión de las entidades financieras reguladas.

Morfín (2009), en su título de “Banca de desarrollo y el apoyo a accesos (México)”, explica: Está bien establecido en la literatura económica que el acceso al financiamiento se relaciona positivamente con el nivel de ingreso de un país, con la disminución de la desigualdad en la distribución del ingreso y con la reducción de la pobreza. Ante la falta de sistemas financieros incluyentes, los individuos pobres y las empresas pequeñas dependen de sus propios ahorros e

ingresos para invertir en educación, emprender negocios y, en general, aprovechar oportunidades de progreso. Por acceso, o inclusión financiera, en principio podría entenderse la posibilidad de los grupos sociales con alguna desventaja relativa, como el ingreso o la localización geográfica, de hacer uso de servicios financieros, como son ahorro, crédito, pagos, seguros, envío de remesas y demás similares Aún en aquellos casos en que el acreedor tenga conocimiento de que los fondos prestados han sido utilizados para propósitos distintos de los declarados por el deudor, los costos de hacer cumplir lo pactado pueden ser sustanciales. Para asegurar la recuperación de lo prestado, los acreedores pedirán mucha información sobre el solicitante y el uso que dará al crédito. En estas circunstancias, aquellos aspirantes a obtener un crédito que no puedan documentar convincentemente su capacidad de pago, o que no cuenten con un patrimonio o con avales que les permitan garantizarlo, estarán excluidos; típicamente, se tratará de personas pobres y/o que operan en la informalidad. Por lo que toca a los servicios de depósito, las causas de exclusión pueden ser la distancia geográfica, el requisito de depósitos y saldos mínimos para abrir y mantener una cuenta, y la exigencia de documentos de domicilio o de tipo fiscal, incompatibles con la informalidad en que se desenvuelve gran parte de la población económicamente activa en muchos países en desarrollo. Otras limitantes son el bajo nivel de ingreso, la falta de cultura financiera y actitudes personales negativas ante los intermediarios. Habrá entonces una falta de acceso en todos aquellos casos en que no se haga uso de los servicios financieros.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Políticas de crédito en entidades financieras**

  Conexión Esan (2016). Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Constituyen una guía para las actividades destinadas a garantizar el cumplimiento del pago de dicho crédito. Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la dirección del banco. Entre los temas a considerar en la política de créditos incluye se encuentran el mercado objetivo que busca la entidad financiera, el portafolio, el costo de los créditos, los límites o procedimientos de aprobación. Deben estar claramente definidas y comunicadas a las áreas involucradas, considerando tanto el contexto interno como externo, el uso de tecnologías y estar soportada por procedimientos. La comunicación de los procedimientos debe revisarse periódicamente y modificada para que cumpla con los objetivos establecidos.

- **Nivel Socioeconómico**

  Diccionario ALEGSA (2016). El nivel socioeconómico es la jerarquía que tiene una persona o un grupo con respecto a otro o al resto. Usualmente

se mide por el ingreso como individuo y/o como grupo, y otros factores educación y ocupación. Básicamente el nivel socioeconómico puede ser clasificado como nivel bajo, medio o alto, aunque dependiendo del estudio que se hace, pueden separarse en más niveles. El nivel socioeconómico se puede medir a nivel individual o grupal, siendo muy común una agrupación por familia. En el caso de agrupación por familia se suelen sumar los ingresos de sus miembros, usualmente la educación y la ocupación de dichos miembros. Hay estudios que comprueban otros factores como acceso a servicios básicos (luz, gas, cloacas, etc.), equipamiento y movilidad (cantidad de autos, o si disponen de ciertos artículos del hogar), etc. También hay una clara relación entre el nivel socioeconómico y la educación de los miembros de una familia.

- **Banco Azteca**

  Wikipedia (2020). Es un banco fundado el año 2002 en México y en Perú en el año 2008, que pertenece Grupo Salinas, creado por el empresario mexicano Ricardo B. Salinas, que en Perú cuenta con 4 negocios: Banco Azteca del Perú, Elektra del Perú, Italika y Azteca Comunicaciones. El Banco Azteca cuenta con más de 4,000 sucursales en México, Panamá, Guatemala, Honduras, El Salvador y en Perú más de 140 sucursales. Otorga créditos al consumo de bienes (Credimax), ofrece tarjetas de crédito (Tarjeta Azteca), préstamos personales, así como financiamiento para motocicletas y otros. Adicionalmente, Banco Azteca ofrece servicios de pago de nómina, es agente del programa de financiamiento agrícola del gobierno, Procampo. A partir del 2013 Banco Azteca opera también como casa de empeño dentro de sus instalaciones,

ofreciendo a sus clientes préstamos sobre garantías prendarias bajo la marca «Presta Prenda de Banco Azteca». A diferencia de la mayoría de los bancos, los créditos que se otorgan en Banco Azteca se calculan con base en la capacidad de pago semanal, diseñado para trabajadores que reciben un pago semanal. Los pagos semanales permiten liquidar su cuenta a tiempo, y comprar artículos que por el flujo de efectivo no sería posible adquirir con un crédito mensual.

- **Tipos de créditos en Perú**

  SBS (2015). Los créditos se clasifican en ocho tipos tomando en consideración los siguientes criterios: nivel de ventas anuales del deudor, nivel de endeudamiento en el sistema financiero (SF) y destino del crédito: - Créditos corporativos, otorgados a personas jurídicas que tengan ventas de al menos s/. 200 millones al año. - Créditos a medianas empresas, se otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos s/. 300 mil en el Sistema Financiero. - Créditos a pequeñas empresas, para personas jurídicas o naturales para fines de prestación de servicios, comercialización o producción, cuyo endeudamiento en el Sistema Financiero sea de al menos s/. 20 mil y menor a s/. 300 mil. - Créditos a microempresas, otorgado a personas jurídicas o naturales cuando el endeudamiento en el Sector Financiero debe ser menor de s/. 20 mil. - Créditos de consumo, otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. - Créditos de consumo revolvente, en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas

de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos resolventes y otros créditos revolventes. - Créditos de consumo no revolvente, son créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. - Créditos hipotecarios, que se otorgan a las personas naturales para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc., de la vivienda propia siempre y cuando se amparen en hipotecas inscritas.

- **Política de Préstamos de Banco Azteca**

  Rankia (2019). El Banco Azteca dispone de diferentes préstamos con cuotas bajas y mínimos requisitos mediante el “Crédito de Consumo” que otorga dinero a cualquier persona sin restricciones, obteniendo el préstamo para gastos de productos y servicios con monto de dinero en relación al capital por mes que el cliente tenga, lo que evita el desequilibrio para pagar las cuotas. “Préstamo Personal Mensual”: Que otorga dinero a personas dependientes para uso libre; no necesita historial crediticio; no necesita aval; se autoriza en 24 horas; desde S/. 500; 30 días de gracia; hasta 24 meses de plazo; requisitos: DNI, boletas de pago recibo de honorarios; tasa y comisiones mínimo 88%, máximo 150%. “Préstamo Personal Semanal”: Es un préstamo para uso libre; no necesita historial crediticio; no necesita tener boletas; se autoriza en 24 horas; desde S/. 500; hasta 100 semanas de plazo; requisitos: DNI, recibo de servicios, comprobante de propiedad; tasa y comisiones mínimo 114.1%, máximo 194.89%. “Crédito de Consumo”: Es un préstamo para quienes deseen financiar sus compras en tiendas Elektra y tiendas asociadas; de ser nuevos clientes puede solicitar hasta S/. 3.800 en sólo 24 horas con solo

cumplir con los requisitos; los clientes con historial acceden a préstamo según su ingreso mensual.

- **Riesgo Crediticio**

  Rankia (2019). Definido como la posibilidad de generar pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general, y que contribuya a no alcanzar los objetivos propuestos y, con ello, disminuya el valor de sus activos. Dado que el Banco otorga sólo Créditos de Consumo en moneda nacional y sus servicios se dirigen de forma prioritaria a los segmentos socio económicos C y D, la Gestión de Riesgo Crediticio se realiza en dos fases. La primera fase, se inicia con la evaluación del riesgo individual de contraparte, básicamente en donde el proceso de otorgamiento ha sido definido de tal manera, que permite obtener la mayor información posible de los clientes para que el Banco reduzca o disminuya en la mejor medida este riesgo en la admisión. La segunda fase se realiza mediante la gestión y seguimiento del Riesgo de la Cartera de Créditos, a través de diversos reportes y presentaciones que se remiten a las principales Gerencias, al Comité de Riesgos y al Directorio.

- **Créditos y Préstamos**

  Finanzas para todos (2010). Un préstamo es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición

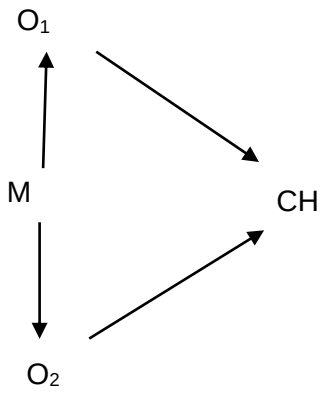
de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. Por lo tanto, la operación tiene una vida determinada previamente. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado. Un crédito es la cantidad de dinero, con un límite fijado, que una entidad pone a disposición de un cliente. Al cliente no se le entrega esa cantidad de golpe al inicio de la operación, sino que podrá utilizarla según las necesidades de cada momento, utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito. Es decir, la entidad irá realizando entregas parciales a petición del cliente. Puede ser que el cliente disponga de todo el dinero concedido, o sólo una parte o nada. Sólo paga intereses por el dinero del que efectivamente haya dispuesto, aunque suele cobrarse además una comisión mínima sobre el saldo total no dispuesto. A medida que devuelve el dinero podrá seguir disponiendo de nuevos créditos, sin pasar el límite.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

En esta investigación se aplica el Método Deductivo mediante la aplicación de la prueba de Chi Cuadrada de Independencia para determinar la relación de dependencia entre la política de créditos del Banco Azteca y los niveles socioeconómicos de los prestatarios del departamento de Ucayali, destacándose las características de dicha política de crédito que tienen mayor aceptación en la demanda de préstamos, así como la calificación de los beneficios percibidos frente a los niveles de riesgo generados a nivel nacional y en Ucayali. De este modo, se presenta el diseño de la Investigación No Experimental:



Donde:

O_1 : Variable analizada.

CH : Prueba Chi Cuadrada de Independencia.

O_2 : Variable de contraste.

3.2. Población y Muestra

La Población de estudio estuvo formada por las personas beneficiarias de los préstamos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali correspondiendo una muestra para población infinita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^{2} \cdot p \cdot q}{i^{2}}$$

Z: Nivel de confianza 95% : 1.96

i : Error de estimación : 5%

p: Probabilidad de aceptación : 50%

q: Probabilidad de rechazo : 50%

n: Tamaño de la muestra : 384 beneficiarios

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

En la investigación se ha desarrollado una encuesta, dirigida a los beneficiarios del crédito de Banco Azteca, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de preguntas positivas que se presenta en el Anexo 6, referido a los indicadores del prestatario con respecto a sus calificaciones acerca de las características del préstamo percibido, así como las calificaciones de los montos del préstamo con relación a los beneficios obtenidos. Estas calificaciones se formularon utilizando la escala Likert (Muy Mala, Mala, Regular, Buena, Muy Buena), así como los indicadores del nivel socioeconómico.

Este análisis se ha complementado mediante el acopio de la información estadística del Sistema Financiero de la Banca Múltiple utilizando como

instrumento a la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

3.4. Procedimientos de Recolección de los Datos

La información estadística del Sistema Financiero de la Banca Múltiple acopiada mediante la página web de la SBS, se ha recolectado y consolidado en hojas de cálculo del Microsoft Excel.

La aplicación de la encuesta se ha realizado mediante entrevistas directas a los prestatarios de los créditos de Banco Azteca, en la que los entrevistados respondieron el cuestionario con apoyo del encuestador para anotar las respuestas.

3.5. Tratamiento de los Datos

El tratamiento de los datos consiste en la elaboración de tablas estadísticas, con aplicación de las herramientas del Microsoft Excel, para la formulación de las tablas de distribuciones de frecuencias y gráficas estadísticas, que permitieron realizar el análisis objetivo del marco contextual y de las relaciones entre las variables planteadas para esta investigación.

Para la comprobación de las hipótesis se utilizaron pruebas de Chi Cuadrada en las que se ha determinado la independencia o dependencia entre los niveles socioeconómicos de los prestatarios del Banco Azteca y los indicadores de la política de créditos establecida, utilizando un 5% de confianza.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

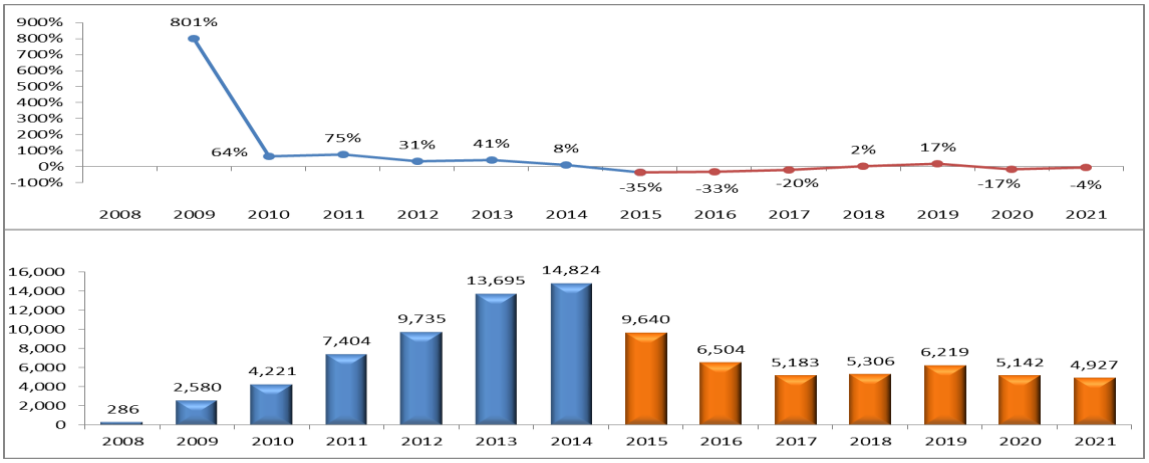
4.1. Resultados

4.1.1. Evolución de los créditos del banco Azteca – Perú 2015-2021

La evolución de los créditos directos otorgados por el Banco Azteca ha presenta do un muy importante crecimiento inicial de 800.1% en el año 2009, cuya tendencia se ha mantenido hasta el año 2014 con un crecimiento total de 5,083% desde el 2008 hasta el 2014.

Figura 5

Créditos del Banco Azteca - Perú 2008-2021. Miles de Soles a Precios Constantes del 2011 y variación anual



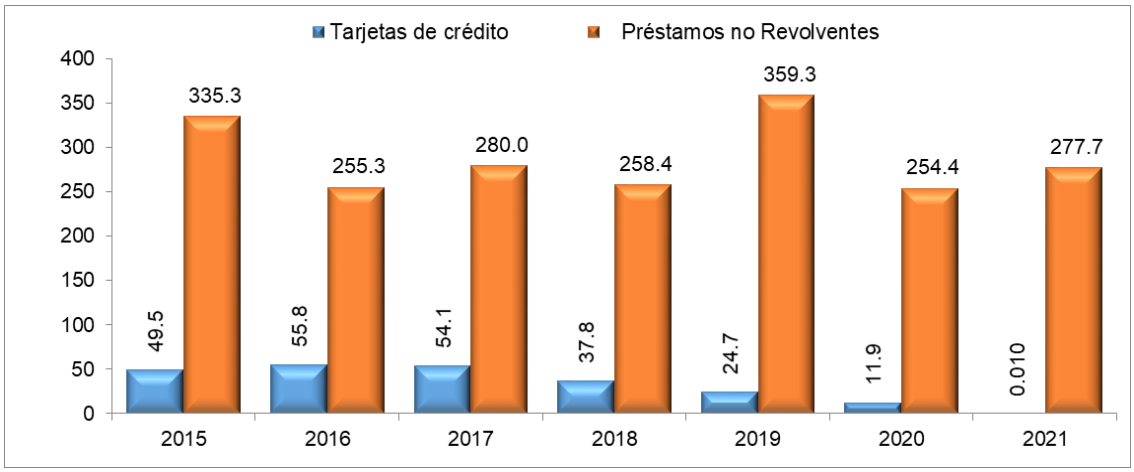
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP – SBS

Entre los 03 años siguientes, durante el periodo que corresponde a esta investigación, desde el 2015 al 2017 se ha presentado una importante tendencia de disminuciones de los créditos directos otorgados en el Perú por el Banco Azteca, con una disminución total de -65%. Luego, en los años 2018 y 2019 se ha presentado una leve recuperación llegando a aumentar en 20%. Sin embargo ese proceso de recuperación se ha visto frenado por el periodo de la crisis del

Covid-19 que se ha propagado durante el año 2020, presentándose disminuciones en estos créditos de -17% en el 2020º y -4% en el año 2021.

Figura 6

Créditos del Banco Azteca – Perú por tipos de créditos 2015-2021. Miles de Soles a Precios Constantes del 2011



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP

Los préstamos otorgados por Banco Azteca constituyen Créditos de Consumo, que en el periodo de estudio se puede observar que han estado conformados por el 90% de Prestamos No Revolventes y 10% de préstamos por Tarjetas de Crédito que constituyen préstamos revolventes. La participación de este último ha disminuido sustancialmente desde el 13% en el 2015 al 5% en el año 2019 y 0.004% en el año 2021.

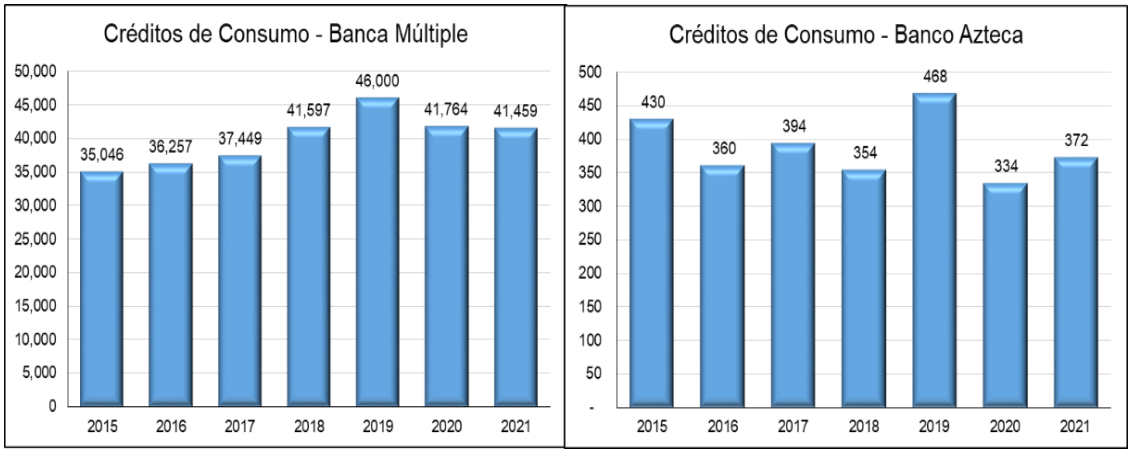
En consecuencia la evolución de los Préstamos No Revolventes ha determinado el comportamiento de los créditos del Banco Azteca. Estos créditos presentan oscilaciones anuales con disminución en -24% el 2016, aumento de 10% el 2017, nueva disminución de -8% en el 2018, nuevo aumento de 39% en el 2019, siendo una recuperación importante pero se ha frenado por la crisis del Covid-19 en el 2020 con disminución de los créditos en -29% y leve recuperación en el 2021 con 9% de aumento.

4.1.2. Los servicios de créditos de Banco Azteca en el departamento de Ucayali

Los servicios de créditos directos otorgados por el Banco Azteca en el departamento de Ucayali están formados por Créditos de Consumo; este tipo de créditos representan el 17.5% de los créditos de la Banca Múltiple en el país (Figura 03), donde los créditos de consumo del Banco Azteca de representan solo el 0.97%.

Figura 7

Crédito de Consumo de la Banca Múltiple y del Banco Azteca 2015-2021. En Millones de Soles a Precios Corrientes

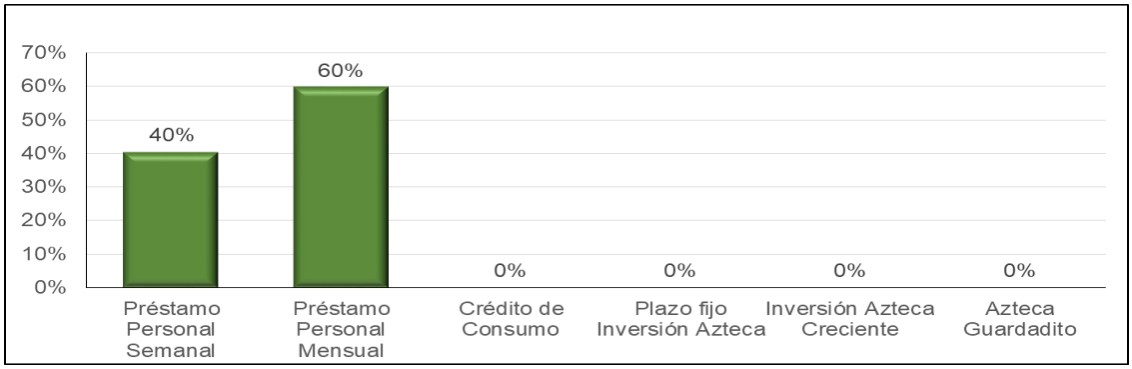


Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP

Los créditos de consumo del Banco Azteca se encuentran orientados únicamente a la líneas a Créditos Personales mientras que dentro de este tipo de créditos, no se conceden préstamos que corresponden a las otras líneas de crédito de esta empresa: Créditos de Consumo, Plazo Fijo de Inversión Azteca y Azteca Guardadito. Entre los préstamos personales del Banco Azteca en el departamento de Ucayali, el 60% de los créditos corresponden a Préstamos Personales Mensuales y el 40% corresponden a Préstamos Personales Semanales.

Figura 8

Participación de las líneas de crédito del Banco Azteca en el departamento de Ucayali

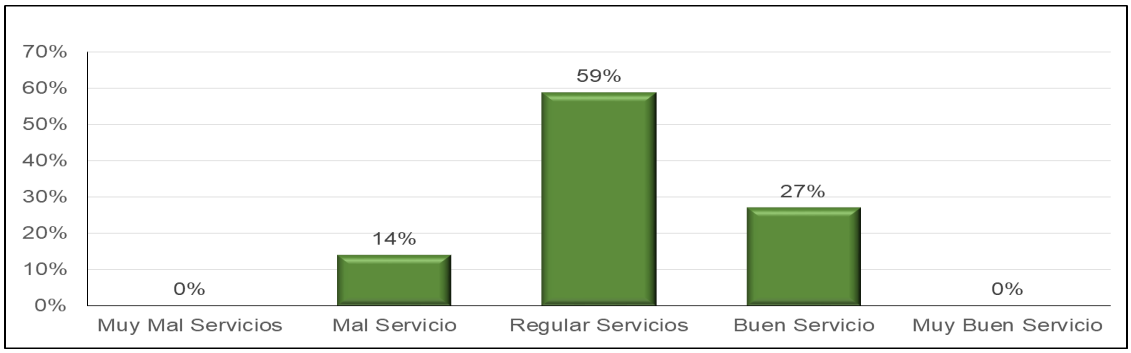


Los servicios de créditos del Banco Azteca fueron calificados por los beneficiarios, observándose como resultado que el 59% de ellos considera que estos servicios tienen un nivel de calificación Medio o Regular, mientras que el 27% de beneficiarios los califica como un servicio de nivel Bueno y . el 14% de los beneficiarios lo califica como un Mal servicio.

Es importante señalar que las calificaciones del servicio de créditos evaluados, mediante las puntuaciones de la escala de Likert, presenta un Coeficiente de Correlación Positiva Alta (R = 0.71) con las calificaciones acerca de las políticas de servicios de crédito del Banco Azteca que se analizan a continuación.

Figura 9

Calificación de los servicios de crédito del Banco Azteca en el departamento de Ucayali



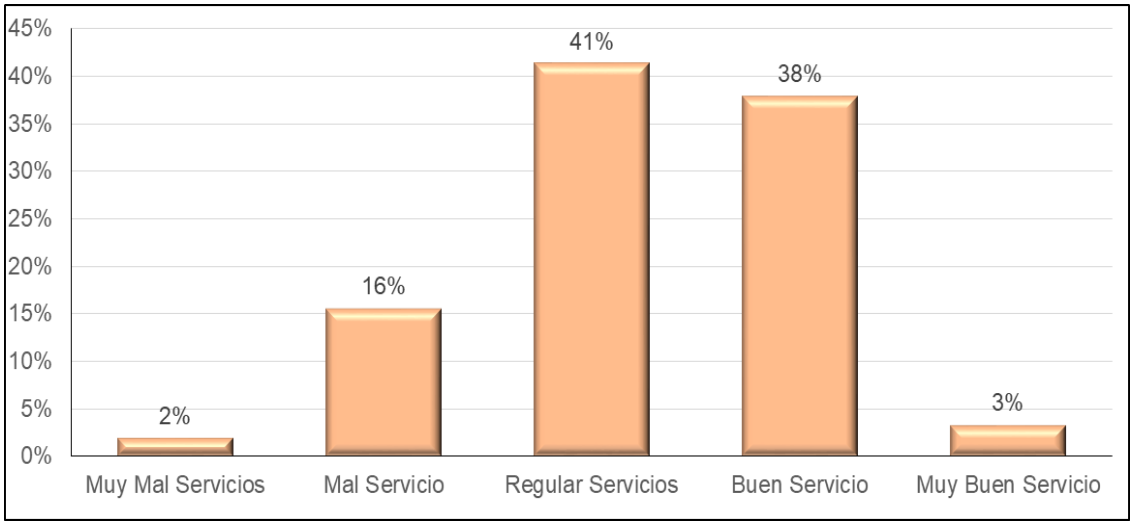
4.1.3. Evaluación de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali

La política de créditos en una entidad financiera determina la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Conexión Esan, 2016). En el Banco Azteca el objetivo de las operaciones está enfocado a los sectores económicos de menores ingresos, es decir los sectores C y D+ de la población (Banco Azteca, 2019), constituyendo este enfoque su principal política de crédito, a la que se encuentran ajustadas las normas y condiciones de crédito que están establecidas para cada una de las líneas de crédito que se ofertan para los beneficiarios, las mismas que corresponden a los siguientes componentes:

- Monto del crédito
- Plazo del crédito
- Acceso a tarjeta de crédito
- Trámites y expedientes
- Intereses y comisiones
- Plazos y montos de pago
- Requisitos para abrir el crédito
- Historial crediticio, aval.

Figura 10

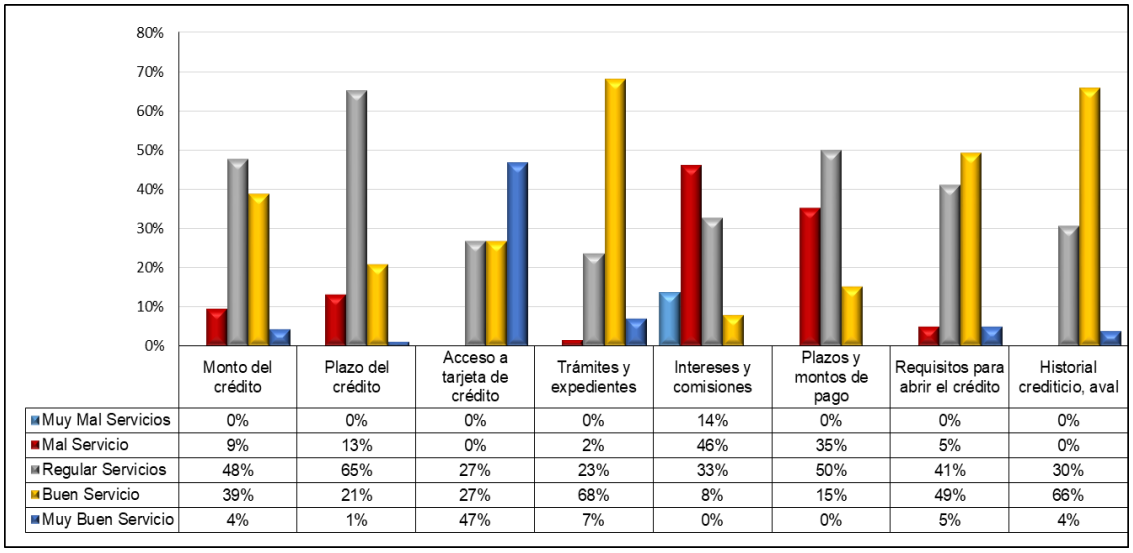
Evaluación de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali



En la evaluación de la política de crédito del Banco Azteca, según su aplicación con los beneficiarios del departamento de Ucayali, se ha encontrado que en general, estas políticas de crédito son calificados de Servicio Regular por el 41% de los beneficiarios, mientras que el 38% lo califica de Buen Servicio y el 16% lo califica como de Mal Servicio.

Figura 11

Evaluación de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali



	Monto del crédito	Plazo del crédito	Acceso a tarjeta de crédito	Trámites y expedientes	Intereses y comisiones	Plazos y montos de pago	Requisitos para abrir el crédito	Historial crediticio, aval
Muy Mal Servicios	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%
Mal Servicio	9%	13%	0%	2%	46%	35%	5%	0%
Regular Servicios	48%	65%	27%	23%	33%	50%	41%	30%
Buen Servicio	39%	21%	27%	68%	8%	15%	49%	66%
Muy Buen Servicio	4%	1%	47%	7%	0%	0%	5%	4%

Entre los componentes de la política de crédito:

- El 100% califica de Regular a Muy Buen Servicio al Acceso a tarjeta de crédito.
- El 100% califica de Regular a Muy Buen Servicio al componente de historial crediticio, aval.
- El 98% califica de Regular a Muy Buen Servicio al componente de Trámites y expedientes.
- El 95% califica de Regular a Muy Buen Servicio al componente de requisitos para abrir el crédito.
- El 91% califica de Regular a Muy Buen Servicio al componente de Monto de crédito.
- El 87% califica de Regular a Muy Buen Servicio al componente de Plazo de crédito.
- El 65% califica de Regular a Buen Servicio al componente de Plazo y montos de pago.
- Únicamente componente de Intereses y comisiones tiene desaprobación que la califica de mal muy mal servicio por el 60% de los beneficiarios.

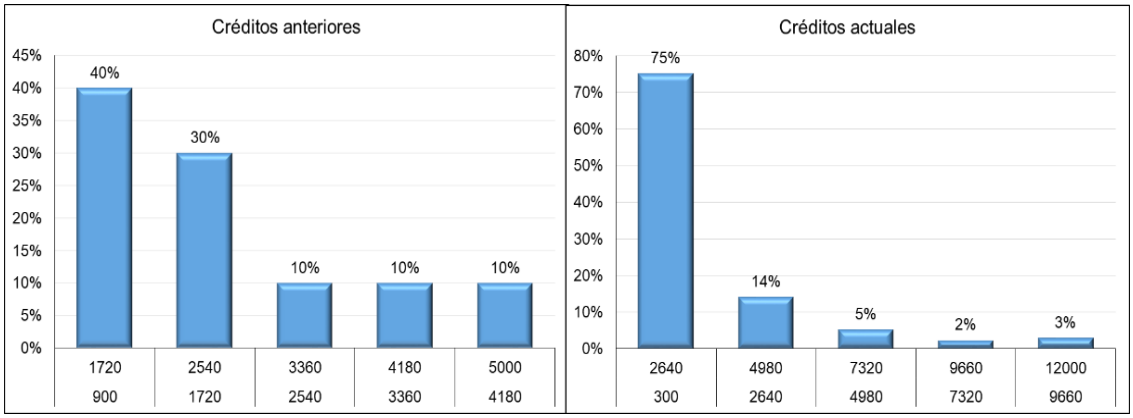
4.1.4. Análisis de los créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali

Entre los créditos directos otorgados por el Banco Azteca del departamento de Ucayali, se observa que en los créditos individuales anteriores los montos se encontraron entre los 900 soles y 5,000 soles con una mayor concentración del 70% de créditos en los montos desde los 900 soles hasta los 2,540 soles. Asimismo en los créditos actuales se observa que los créditos se

encuentran entre los 300 soles y los 12,000 soles, con una mayor concentración de 75% en los beneficiarios de los préstamos entre los 300 y 2,640 soles.

Figura 12

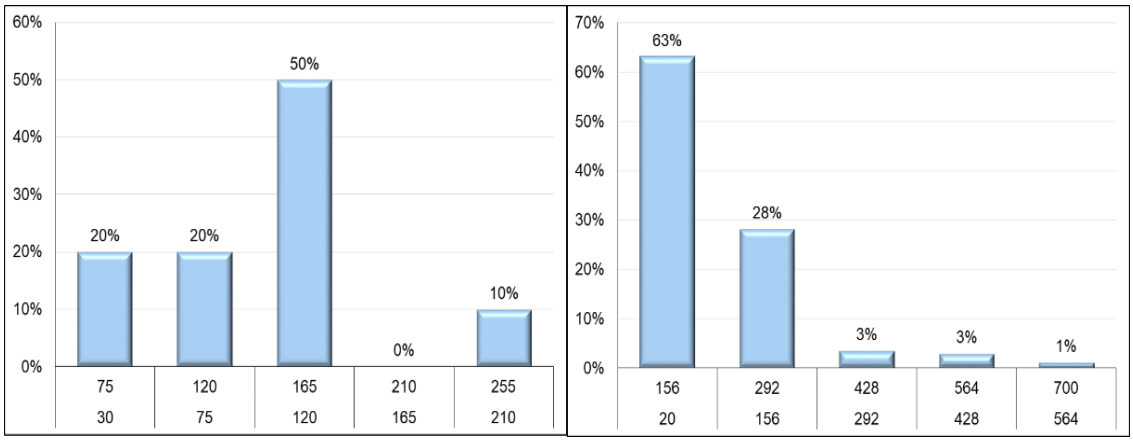
Montos de créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali



En los montos de las cuotas de créditos directos otorgados por el Banco Azteca del departamento de Ucayali, se observa que en los créditos anteriores se encontraron entre los 30 soles y 210 soles con una mayor concentración del 50% entre los 120 soles y 165 soles. En los créditos actuales las cuotas están entre los 20 soles y 564 soles con mayor concentración entre los 29 y 292 soles.

Figura 13

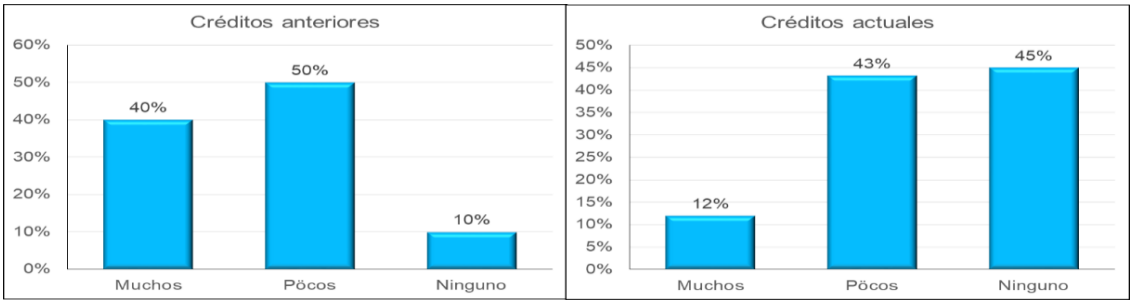
Montos de cuotas de los créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali



En los créditos anteriores otorgados por el Banco Azteca en el departamento de Ucayali, se observa que el 90% tuvieron entre pocos y muchos retrasos en el pago de las cuotas. En los créditos actuales el 98% presentan entre pocos y ningún retraso en el pago de las cuotas

Figura 14

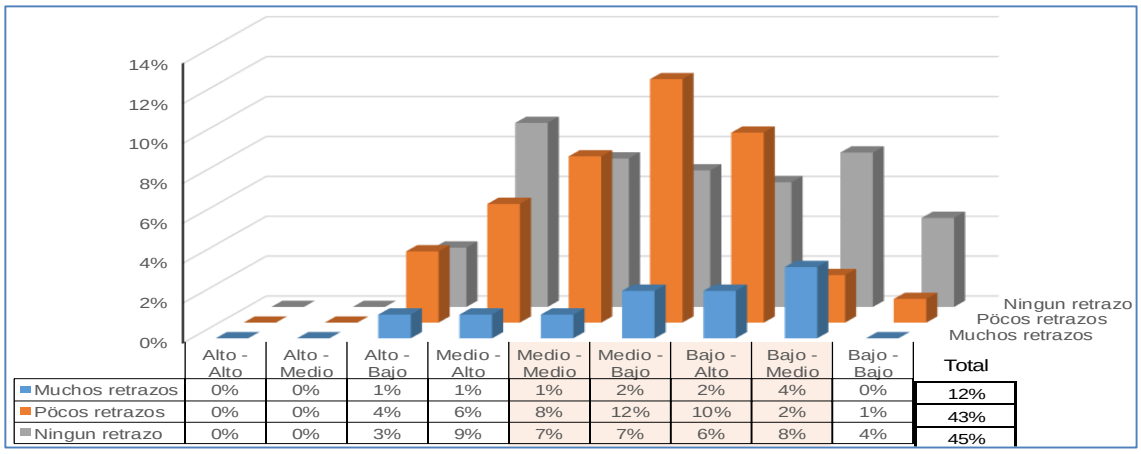
Proporción de retrasos en las cuotas de los créditos individuales actuales y anteriores en el Banco Azteca de Ucayali



Con relación a los niveles socioeconómicos, del 43% de pocos retrasos en las cuotas de los créditos el 12% están en el nivel socioeconómico Medio-Bajo, 10% en el nivel Alto Bajo y 8% en el nivel Medio-Medio. Del 45% de Ningún Retraso el 32% están en los niveles Medio y Bajo. En general se concentra el 88% de los créditos con pocos y ningún retraso de los que el 66% se encuentran en los niveles socioeconómicos Bajo y Medio.

Figura 15

Proporción de retrasos en las cuotas de los créditos actuales por niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca de Ucayali



	Alto - Alto	Alto - Medio	Alto - Bajo	Medio - Alto	Medio - Medio	Medio - Bajo	Bajo - Alto	Bajo - Medio	Bajo - Bajo	Total
Muchos retrazos	0%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	4%	0%	12%
Pöcos retrazos	0%	0%	4%	6%	8%	12%	10%	2%	1%	43%
Ningun retrazo	0%	0%	3%	9%	7%	7%	6%	8%	4%	45%

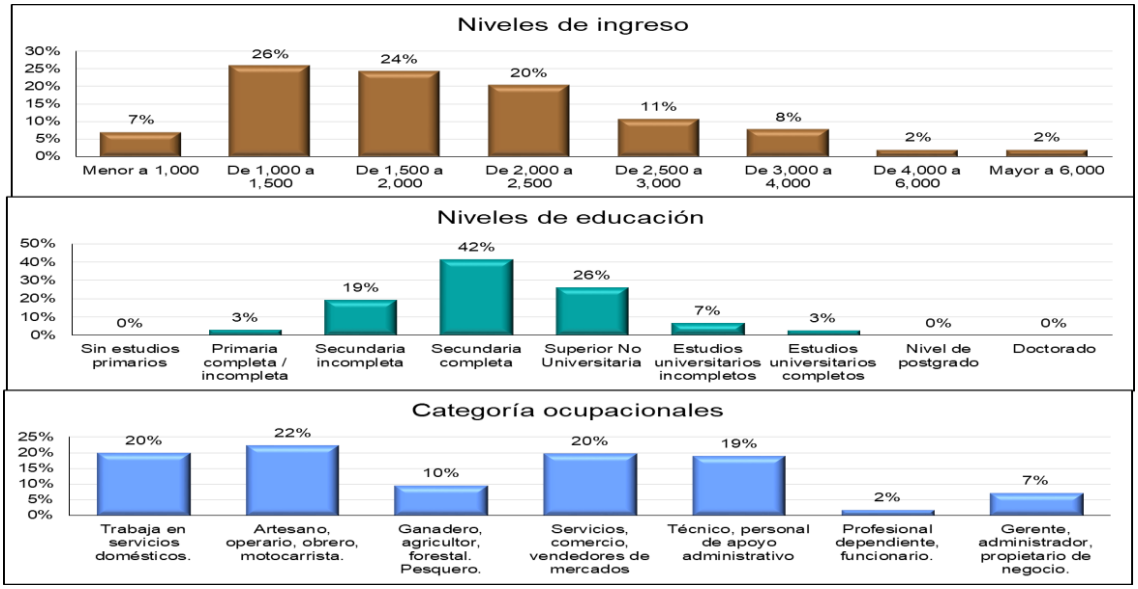
4.1.5. Niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca en el departamento de Ucayali

Para el análisis de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de los créditos se ha empleado la información correspondiente a los niveles de ingresos, educación, grupos ocupacionales, características de la vivienda y equipamiento del hogar. En este estudio se ha establecido un sistema de puntuaciones de los componentes evaluados para la clasificación de los niveles socioeconómicos (Anexo 3).

Así, entre las características socioeconómicas de los beneficiarios de los créditos del banco Azteca en el departamento de Ucayali, se puede apreciar que el 70% de sus hogares presenta ingresos entre los 1,000 soles y los 2,500 soles. También se observa que el 87% de beneficiarios tienen niveles de educación entre Secundaria Incompleta y Superior No Universitaria, aunque un 3% tienen estudios universitarios completos.

Figura 16

Niveles de ingresos, de educación y categorías ocupacionales de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali



En las categorías ocupacionales se observa que los beneficiarios de estos créditos, se observa que realizan principalmente los trabajos de artesano, operario, obrero, motocarrista (22%), servicios domésticos (20%), comercio, vendedores de mercados (20%) y los trabajo técnicos, así como son personal de apoyo administrativo (19%).

El 73% de los beneficiarios de los créditos del banco Azteca tienen viviendas con material predominante en los pisos de cemento o cerámica, mayólica, loseta.

En los hogares de estos beneficiarios de créditos se cuenta con refrigeradora (83%), televisor por cable (78%), lavadora (53%) y servicio de internet (50%)

Figura 17

Características y ocupación de la vivienda, equipamiento del hogar de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali

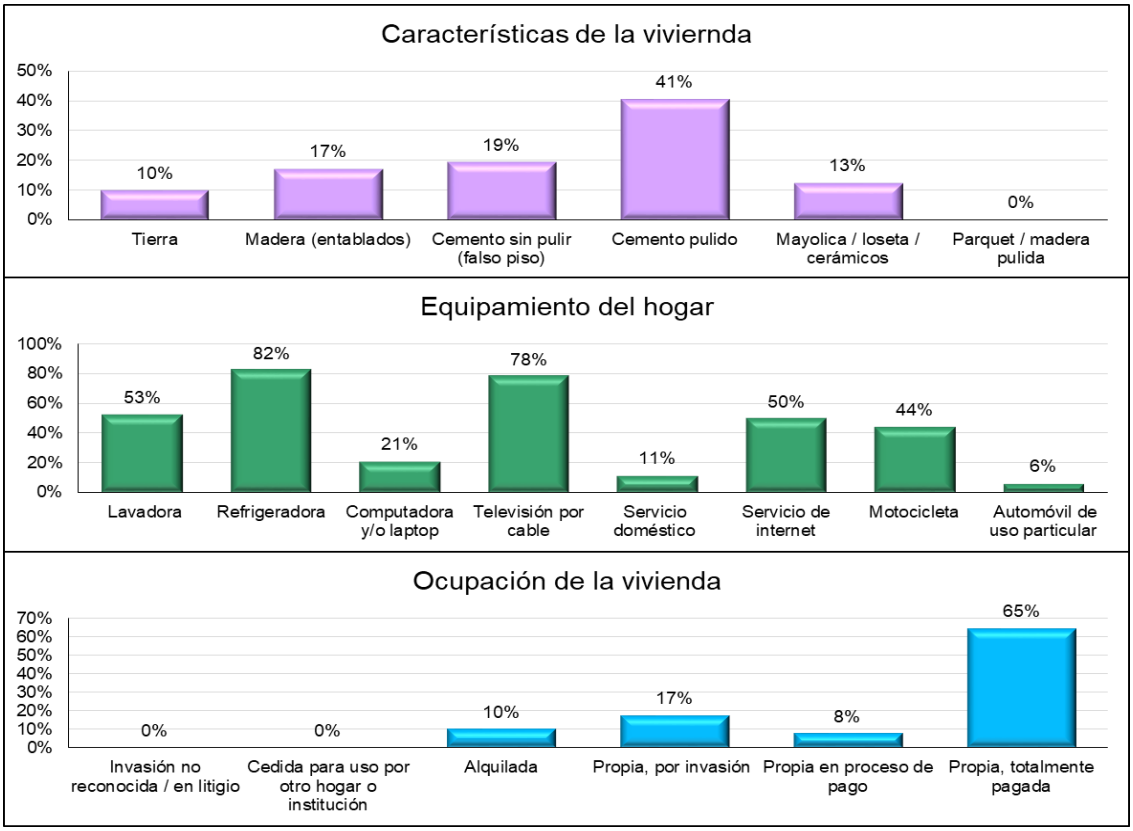
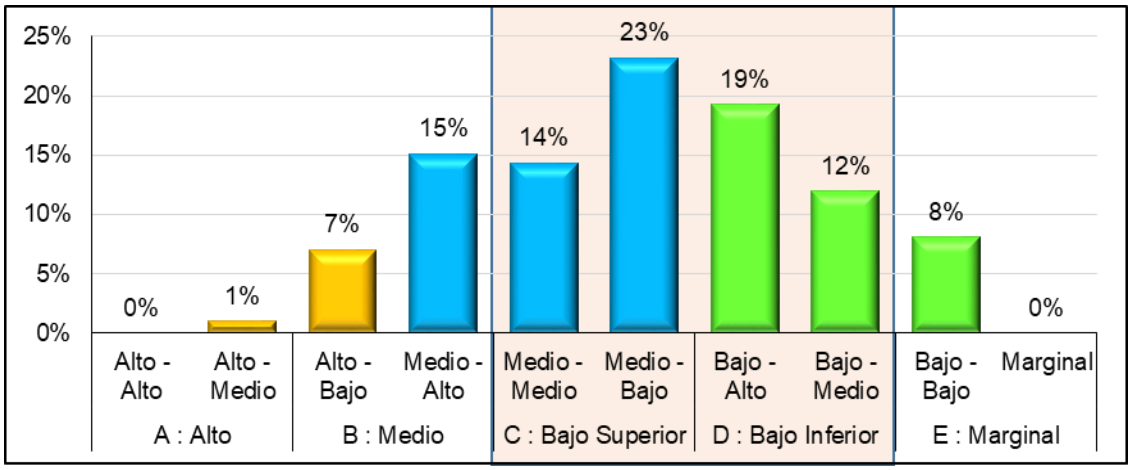


Figura 18

Niveles socioeconómicos de los beneficiarios de los préstamos en el Banco Azteca de Ucayali



Como resultado se observa que los beneficiarios de los créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali, en un 40.9% se encuentran en la categoría C: Bajo Superior y en un 29.9% se encuentran en la categoría D: Bajo Inferior, sumando en conjunto un total de 70.8% en esta categoría. Entre las otras categorías se observa un 8% en la categoría E: Marginal, mientras que en la categoría B: Medio se encuentre el 22% de beneficiarios y el 1% se encuentra en la categoría A: Alto.

4.2. Prueba de Hipótesis

Conociéndose que el objetivo de la intervención del Banco Azteca está orientado a los niveles socioeconómicos C y D de la población, es de esperar que las políticas de crédito están enfocadas para este propósito, encontrándose contenidas en las normas y condiciones de crédito que corresponden a los componentes de las líneas de crédito. En este estudio se comprueba la relación entre la política de créditos del Banco Azteca y los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

Comprobación de la Hipótesis General

- La política de créditos del Banco Azteca tiene una relación significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali 2015-2021.

Planteamiento de la Prueba

- En este planteamiento de la Hipótesis General se propone analizar la incidencia recíproca entre la política de créditos y los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de préstamos en general. Esta incidencia, corresponde a las apreciaciones de los beneficiarios acerca de los aspectos favorables que ellos perciben de las normas y las condiciones que están contenidas en los componentes establecidos como requisitos de los préstamos.
- La comprobación de esta hipótesis se ha realizado mediante la aplicación de una Prueba de Chi Cuadrada de Independencia entre el número de beneficiarios de los créditos clasificados por sus niveles socioeconómicos, así como las calificaciones que estos beneficiarios emitieron según sus apreciaciones acerca de las bondades que perciben por cada uno de los componentes de la política de créditos, de acuerdo a la escala de Likert, según los siguientes resultados obtenido mediante la encuesta de esta investigación.

Tabla 1

Frecuencia Observada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca

Componentes	Muy Mal Servicios	Mal Servicio	Regular Servicios	Buen Servicio	Muy Buen Servicio	Total
Monto del crédito	0	36	183	149	16	384
Plazo del crédito	0	50	250	80	4	384
Acceso a tarjeta de crédito	0	0	4	4	7	15
Trámites y expedientes	0	6	90	261	27	384
Intereses y comisiones	52	177	125	30	0	384
Plazos y montos de pago	0	133	189	58	0	380
Requisitos para abrir el crédito	0	19	159	191	19	388
Historial crediticio, aval	0	0	117	252	15	384
Total	52	421	1117	1025	88	2703
	2%	16%	41%	38%	3%	100%

Hipótesis Estadísticas

- H_0: Las calificaciones de los beneficiarios acerca de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca son independientes de sus niveles socioeconómicos.
- H_1: Las calificaciones de los beneficiarios acerca de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca son dependientes de sus niveles socioeconómicos.

Prueba Estadística

Tabla 2

Frecuencia Observada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
Categorías	Puntuación		Muy Mal servicio	Mal servicio	Regular Servicio	Buen Servicio	Muy buen servicio	Total
	Min	Max	0 8	8 16	16 24	24 32	32 40	
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	4	0	4	8
Alto - Bajo	42	48	0	0	19	7	0	26
Medio - Alto	36	42	0	0	16	43	0	59
Medio - Medio	30	36	0	0	32	33	0	65
Medio - Bajo	24	30	0	0	51	38	3	92
Bajo - Alto	18	24	0	0	35	26	0	61
Bajo - Medio	12	18	0	0	42	12	0	54
Bajo - Bajo	6	12	0	0	11	8	0	19
Total			0	0	210	167	7	384

Tabla 3

Frecuencia Esperada de las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
	Puntuación		Muy Mal servicio	Mal servicio	Regular Servicio	Buen Servicio	Muy buen servicio	
Categorías	Min	Max	0 8	8 16	16 24	24 32	32 40	Total
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	4	3	0	8
Alto - Bajo	42	48	0	0	14	11	0	26
Medio - Alto	36	42	0	0	32	26	1	59
Medio - Medio	30	36	0	0	36	28	1	65
Medio - Bajo	24	30	0	0	50	40	2	92
Bajo - Alto	18	24	0	0	33	27	1	61
Bajo - Medio	12	18	0	0	30	23	1	54
Bajo - Bajo	6	12	0	0	10	8	0	19
Total			0	0	210	167	7	384

Son menores las diferencias entre la Frecuencia Observada y la Frecuencia Esperada, excepto en las celdas señaladas entre las calificaciones de Regula y Buen servicio para los niveles Medio-Alto y Bajo-Medio. Estas diferencias configuran una relación de dependencia entre las variables evaluadas.

Tabla 4

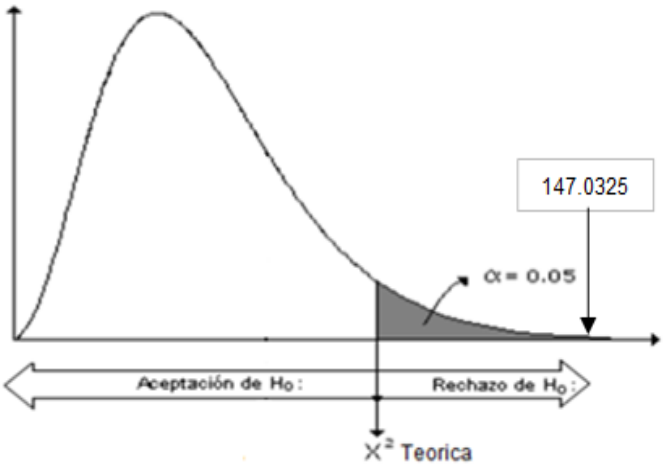
Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
	Puntuación		Muy Mal servicio	Mal servicio	Regular Servicio	Buen Servicio	Muy buen servicio	
Categorías	Min	Max	0 8	8 16	16 24	24 32	32 40	Total
Alto - Alto	54	60						0.0
Alto - Medio	48	54			0.03	3.48	101.86	105.4
Alto - Bajo	42	48			1.61	1.64	0.47	3.7
Medio - Alto	36	42			8.20	11.72	1.08	21.0
Medio - Medio	30	36			0.35	0.79	1.18	2.3
Medio - Bajo	24	30			0.01	0.10	1.04	1.2
Bajo - Alto	18	24			0.08	0.01	1.11	1.2
Bajo - Medio	12	18			5.26	5.62	0.98	11.9
Bajo - Bajo	6	12			0.04	0.01	0.35	0.4
Total			0	0	15.6	23.4	108.1	1.470.325

Resultados:

- Grados de Libertad (Filas -1)(Columns-1) GL = 32
- Nivel de significación α = 5%
- Chi Cuadrada teórica (=+PRUEBA.CHI.INV(α;GL)) = 46.19
- Chi Cuadrada calculada X^2 = 147.0325
- Valor Crítico (=DISTR.CHICUAD.CD(X^2;GL)) = 0.0000

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teorica}_i)^2}{\text{teorica}_i}$$



Decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula. Se acepta la Hipótesis Alterna: Las calificaciones de los beneficiarios acerca de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca son dependientes de sus niveles socioeconómicos.

Por tanto, la política de créditos del Banco Azteca tiene una relación de dependencia significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali 2015-2021.

Comprobación de la Hipótesis Específica 1

- La población de los niveles socioeconómicos con mayores beneficios por los créditos otorgados en el Banco Azteca corresponden a los niveles C y D en el departamento de Ucayali.

Planteamiento de la Prueba

- Mediante esta hipótesis se comprueba que la intervención del Banco Azteca está orientado a los niveles socioeconómicos C y D de la población. Para este contraste se ha consultado a los beneficiarios de los préstamos quienes manifestaron sus apreciaciones acerca de los servicios financieros percibidos.
- El contraste de la hipótesis se ha realizado mediante la aplicación de una Prueba de Chi Cuadrada de Independencia entre el número de beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D, y el número de calificaciones aprobatorias que ellos emiten, acerca de las bondades de los servicios financieros percibidos.

Tabla 5

Frecuencia Observada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca

Servicios Financieros	Muy Mal Servicios	Mal Servicio	Regular Servicios	Buen Servicio	Muy Buen Servicio	Total	
Préstamo Personal Semanal	0	19	99	37	0	155	40%
Préstamo Personal Mensual	0	35	127	67	0	229	60%
Crédito de Consumo	0	0	0	0	0	0	0%
Plazo fijo Inversión Azteca	0	0	0	0	0	0	0%
Inversión Azteca Creciente	0	0	0	0	0	0	0%
Azteca Guardadito	0	0	0	0	0	0	0%
Total	0	54	226	104	0	384	100%

Hipótesis Estadísticas

- H_0: El número de calificaciones aprobatorias acerca de los servicios financieros del Banco Azteca son independientes del número de beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D.
- H_1: El número de calificaciones aprobatorias acerca de los servicios financieros del Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D.

Prueba Estadística

Tabla 6

Frecuencia Observada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D

Niveles Socioeconómicos	Categorías	Puntuación		Calificación de los servicios financieros					
				Muy Mal Servicio	Mal Servicio	Regular Servicio	Buen Servicio	Muy Buen Servicio	
		Min	Max	0 1	1 2	2 3	3 4	4 5	Total
	Alto - Alto	54	60						
A : Alto	Alto - Medio	48	54						
	Alto - Bajo	42	48						
B : Medio	Medio - Alto	36	42						
	Medio - Medio	30	36			4	35	26	65
C : Bajo Superior	Medio - Bajo	24	30			16	59	17	92
	Bajo - Alto	18	24			11	35	15	61
D: Bajo Inferior	Bajo - Medio	12	18			19	31	4	54
E : Marginal	Bajo - Bajo	6	12						
	Total					50	160	62	272

En esta prueba solo se ha considerado en conteo de los casos que corresponden a los niveles socioeconómicos C y D, con un total de 272 beneficiarios de los 384 que corresponden a la muestra del estudio.

Tabla 7

Frecuencia Esperada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D

Categorías	Niveles Socioeconómicos	Puntuación Min	Puntuación Max	Calificación de los servicios financieros: Muy Mal Servicio 0 8	Mal Servicio 8 16	Regular Servicio 16 24	Buen Servicio 24 32	Muy Buen Servicio 32 40	Total
	Alto - Alto	54	60						
A : Alto	Alto - Medio	48	54						
	Alto - Bajo	42	48						
B : Medio	Medio - Alto	36	42						
	Medio - Medio	30	36			11.95	38.24	14.82	65
C : Bajo Superior	Medio - Bajo	24	30			16.91	54.12	20.97	92
	Bajo - Alto	18	24			11.21	35.88	13.90	61
D: Bajo Inferior	Bajo - Medio	12	18			9.93	31.76	12.31	54
E : Marginal	Bajo - Bajo	6	12						
	Total					50	160	62	272

La Frecuencia Esperada fue obtenida mediante el procedimiento técnico para la prueba de Chi Cuadrada de Independencia. Son menores las diferencias entre la Frecuencia Observada y la Frecuencia Esperada entre los elementos de esta prueba las que configuran una relación de dependencia entre las variables evaluadas.

Tabla 8

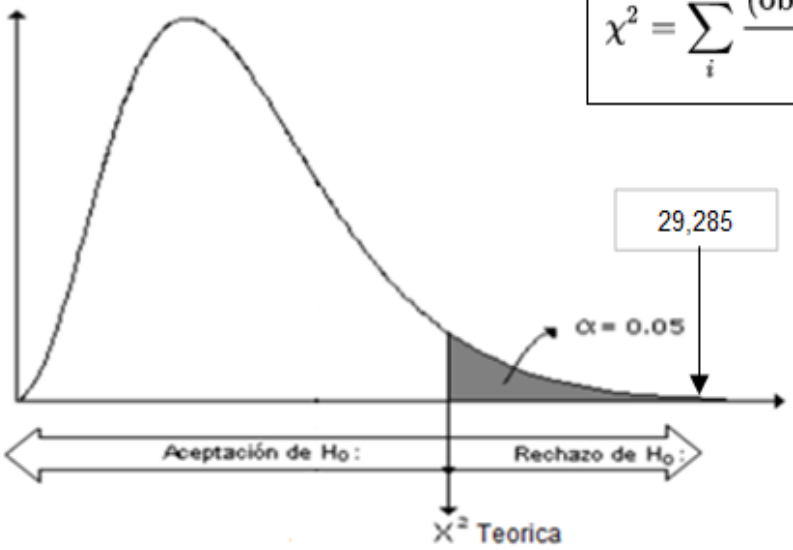
Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios

Categorías	Niveles Socioeconómicos	Puntuación Min	Puntuación Max	Calificación de los servicios financieros: Muy Mal Servicio 0 8	Mal Servicio 8 16	Regular Servicio 16 24	Buen Servicio 24 32	Muy Buen Servicio 32 40	Total
	Alto - Alto	54	60						
A : Alto	Alto - Medio	48	54						
	Alto - Bajo	42	48						
B : Medio	Medio - Alto	36	42						
C : Bajo	Medio - Medio	30	36			5.29	0.27	8.44	14.0
Superior	Medio - Bajo	24	30			0.05	0.44	0.75	1.2
	Bajo - Alto	18	24			0.00	0.02	0.09	0.1
D: Bajo Inferior	Bajo - Medio	12	18			8.29	0.02	5.61	13.9
E : Marginal	Bajo - Bajo	6	12						
	Total					13.6	0.8	14.9	29.28

Resultados

- Grados de Libertad (Filas -1)(Columns-1) GL = 6
- Nivel de significación α = 5%
- Chi Cuadrada teórica (=+PRUEBA.CHI.INV(α;GL)) = 12.59
- Chi Cuadrada calculada X^2 = 29.28
- Valor Crítico (=DISTR.CHICUAD.CD(X^2;GL)) = 0.0001

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teorica}_i)^2}{\text{teorica}_i}$$



Decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula. Se acepta la Hipótesis Alterna: El número de calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D. Por tanto, la población de los niveles socioeconómicos con mayores beneficios por los créditos otorgados en el Banco Azteca corresponde a los niveles C y D en el departamento de Ucayali.

Comprobación de la Hipótesis Específica 2

- Los montos de los créditos en el Banco Azteca están relacionados de manera significativa a los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali.

Planteamiento de la Prueba

- En el análisis descriptivo se observa que los créditos anteriores estuvieron entre los 600 y 2,549 soles en un 70%, mientras que los créditos actuales en un 75% se encuentran entre los 300 y 2.649 soles.
- La comprobación de la hipótesis acerca de la incidencia de los niveles socioeconómicos en los niveles de montos de los créditos, corresponde a una prueba de Chi Cuadrada de Independencia.

Hipótesis Estadísticas

- H_0: El número de préstamos por niveles de montos de los créditos en el Banco Azteca son independientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos.
- H_1: El número de préstamos por niveles de montos de los créditos en el Banco Azteca son independientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos.

Prueba Estadística

En esta prueba no se incluye un total de 40 casos, de los 384 de la muestra, los que no presentan créditos actuales aun cuando presentaron créditos anteriores.

Tabla 9

Frecuencia Observada de los créditos por montos de préstamos según niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Banco Azteca

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
Categorías	Puntuación		Monto muy bajo	Monto Bajo	Monto Medio	Monto Alto	Monto muy alto	Total
	Min	Max	300	2.640	4.980	7.320	9.660	
			2.640	4.980	7.320	9.660	12.000	
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	42	48	4	8	4	0	10	26
Medio - Alto	36	42	20	20	7	8	0	55
Medio - Medio	30	36	40	10	7	0	0	57
Medio - Bajo	24	30	69	11	0	0	0	80
Bajo - Alto	18	24	61	0	0	0	0	61
Bajo - Medio	12	18	46	0	0	0	0	46
Bajo - Bajo	6	12	19	0	0	0	0	19
Total			259	49	18	8	10	344

Tabla 10

Frecuencia Esperada de las calificaciones aprobatorias de los servicios financieros del Banco Azteca según los beneficiarios de los niveles socioeconómicos C y D

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
Categorías	Puntuación		Monto muy bajo	Monto Bajo	Monto Medio	Monto Alto	Monto muy alto	Total
	Min	Max	300	2.640	4.980	7.320	9.660	
			2.640	4.980	7.320	9.660	12.000	
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	42	48	19.6	3.7	1.4	0.6	0.8	26
Medio - Alto	36	42	41.4	7.8	2.9	1.3	1.6	55
Medio - Medio	30	36	42.9	8.1	3.0	1.3	1.7	57
Medio - Bajo	24	30	60.2	11.4	4.2	1.9	2.3	80
Bajo - Alto	18	24	45.9	8.7	3.2	1.4	1.8	61
Bajo - Medio	12	18	34.6	6.6	2.4	1.1	1.3	46
Bajo - Bajo	6	12	14.3	2.7	1.0	0.4	0.6	19
Total			259	49	18	8	10	344

La Frecuencia Esperada, obtenida mediante el procedimiento técnico para la prueba de Chi Cuadrada de Independencia, presenta resultados con diferencias menores con la Frecuencia Observada excepto las que corresponden a las celdas sombreadas. En general las menores diferencias observadas se configuran en una relación de dependencia entre las variables evaluadas.

Tabla 11

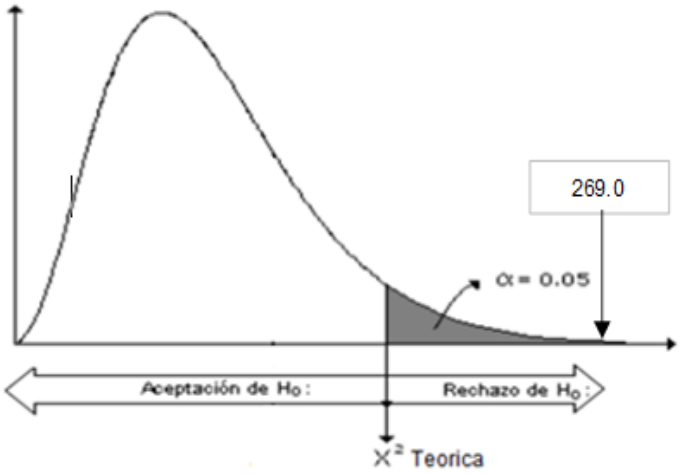
Chi Cuadrada teórica entre las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios

Niveles Socioeconómicos			Calificación de los componentes de política de créditos					
Categorías	Puntuación		Monto muy bajo	Monto Bajo	Monto Medio	Monto Alto	Monto muy alto	
	Min	Max	300 2.640	2.640 4.980	4.980 7.320	7.320 9.660	9.660 12.000	Total
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	42	48	12.39	4.98	5.12	0.60	113.06	136.2
Medio - Alto	36	42	11.07	18.89	5.90	35.32	1.60	72.8
Medio - Medio	30	36	0.20	0.44	5.41	1.33	1.66	9.0
Medio - Bajo	24	30	1.28	0.01	4.19	1.86	2.33	9.7
Bajo - Alto	18	24	4.95	8.69	3.19	1.42	1.77	20.0
Bajo - Medio	12	18	3.73	6.55	2.41	1.07	1.34	15.1
Bajo - Bajo	6	12	1.54	2.71	0.99	0.44	0.55	6.2
Total			35.2	42.3	27.2	42.0	122.3	269.0

Resultados

- Grados de Libertad (Filas -1)(Columns-1) GL = 32
- Nivel de significación α = 5%
- Chi Cuadrada teórica (=+PRUEBA.CHI.INV(α;GL)) = 46.19
- Chi Cuadrada calculada X^2 = 269.0
- Valor Crítico (=DISTR.CHICUAD.CD(X^2;GL)) = 0.0000

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teorica}_i)^2}{\text{teorica}_i}$$



Decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula. Se acepta la Hipótesis Alterna: El número de préstamos por niveles de montos de los créditos en el Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos. Por tanto, los montos de los créditos en el Banco Azteca están relacionados de manera significativa a los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali.

Comprobación de la Hipótesis Específica 3

- Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios han incidido significativamente en los niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el departamento de Ucayali.

Planteamiento de la Prueba

- La situación de riesgo se analiza en la descripción del retraso de los créditos con 40% de muchos retrasos en créditos anteriores, mientras que los créditos actuales presentan solo un 12% de muchos retrasos, con 45% de ningún retraso.
- En consecuencia se plantea una prueba de Chi Cuadrada de Independencia entre los niveles socioeconómicos y el número de créditos actuales según la situación de retraso de estas cuotas.

Hipótesis Estadísticas

- H_0: El número de préstamos por la situación de retraso en las cuotas en los créditos del Banco Azteca son independientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos.
- H_1: El número de préstamos por la situación de retraso en las cuotas en los créditos del Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos.

Prueba Estadística

Tabla 12

Frecuencia Observada de los créditos por situación de retraso de las cuotas según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca.

Niveles Socioeconómicos			Ha tenido retrasos en el pago de las cuotas			
Categorías	Puntuación		Muchos retrasos	Pocos retrasos	Ningún retraso	Total
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0
Alto - Medio	48	54	0	0	0	0
Alto - Bajo	42	48	4	12	10	26
Medio - Alto	36	42	4	20	31	55
Medio - Medio	30	36	4	28	25	57
Medio - Bajo	24	30	8	41	23	72
Bajo - Alto	18	24	8	32	21	61
Bajo - Medio	12	18	12	8	26	46
Bajo - Bajo	6	12	0	4	15	19
Total			40	145	151	336

En esta prueba no se incluye un total de 40 casos, así como los beneficiarios que no informaron el retraso, de los 384 de la muestra, los que no presentan créditos actuales aun cuando presentaron créditos anteriores.

Tabla 13

Frecuencia Esperada de los créditos por situación de retraso de las cuotas según los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca

Niveles Socioeconómicos			Ha tenido retrasos en el pago de las cuotas			
Categorías	Puntuación		Muchos retrasos	Pocos retrasos	Ningún retraso	Total
Alto - Alto	54	60	0	0	0	0.0
Alto - Medio	48	54	0	0	0	0.0
Alto - Bajo	42	48	3.1	11.2	11.7	26.0
Medio - Alto	36	42	6.5	23.7	24.7	55.0
Medio - Medio	30	36	6.8	24.6	25.6	57.0
Medio - Bajo	24	30	8.6	31.1	32.4	72.0
Bajo - Alto	18	24	7.3	26.3	27.4	61.0
Bajo - Medio	12	18	5.5	19.9	20.7	46.0
Bajo - Bajo	6	12	2.3	8.2	8.5	19.0
Total			40	145	151	336

La Frecuencia Esperada, obtenida con el procedimiento técnico para la prueba de Chi Cuadrada de Independencia, presenta menores diferencias con la Frecuencia Esperada para casi todas las categorías, configurándose una relación de dependencia entre las variables evaluadas.

Tabla 14

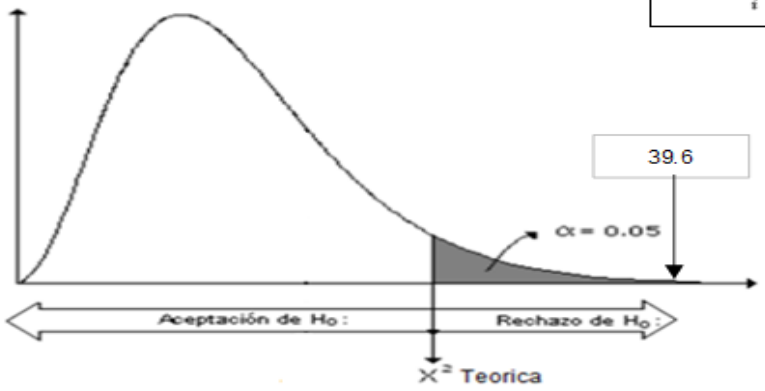
Chi Cuadrada teórica entre los créditos por situación de retraso de las cuotas y los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca

Niveles Socioeconómicos			Ha tenido retrasos en el pago de las cuotas			
Categorías	Puntuación		Muchos retrasos	Pocos retrasos	Ningún retraso	Total
Alto - Alto	54	60	0.00	0.00	0.00	0.0
Alto - Medio	48	54	0.00	0.00	0.00	0.0
Alto - Bajo	42	48	0.3	0.1	0.2	0.6
Medio - Alto	36	42	1.0	0.6	1.6	3.2
Medio - Medio	30	36	1.1	0.5	0.0	1.6
Medio - Bajo	24	30	0.0	3.2	2.7	5.9
Bajo - Alto	18	24	0.1	1.2	1.5	2.8
Bajo - Medio	12	18	7.8	7.1	1.4	16.2
Bajo - Bajo	6	12	2.3	2.2	4.9	9.3
Total			12.5	14.7	12.3	39.6

Resultados

- Grados de Libertad (Filas -1)(Columns-1) GL = 16
- Nivel de significación α = 5%
- Chi Cuadrada teórica (=+PRUEBA.CHI.INV(α;GL)) = 26.30
- Chi Cuadrada calculada X^2 = 39.6
- Valor Crítico (=DISTR.CHICUAD.CD(X^2;GL)) = 0.0009

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teorica}_i)^2}{\text{teorica}_i}$$



Decisión

Se rechaza la Hipótesis Nula. Se acepta la Hipótesis Alterna: El número de préstamos por la situación de retraso en las cuotas en los créditos del Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos.

Por tanto, los niveles socioeconómicos de los beneficiarios han incidido significativamente en los bajos niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el departamento de Ucayali.

4.3. Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestra que en el departamento de Ucayali demuestran que el 88% de los créditos actuales tienen

entre poco y ningún retraso en el pago de las cuotas, teniendo una dependencia significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios concentrándose en los niveles C y D, contrariamente a los resultados obtenidos por Aquiño (2016) en la localidad de Ventanilla, con créditos al sector socioeconómico E, “El problema que presenta en la actualidad la entidad financiera Banco Azteca son los bajos niveles de recuperación, situación realmente alarmante debido a que en un periodo”.

Similares conclusiones ha obtenido Jáuregui (2015), señalando que: “Las diferentes circunstancias que tendrían los clientes del Banco Azteca no debe ser mal aprovechados para realizar malas prácticas en la entrega de créditos, solo por llegar a las metas pactadas de la agencia, ocasionando con esto el aumento del nivel de sobrendeudamiento del cliente” y agrega que “El sector socioeconómico C y D son el público objetivo donde en un gran porcentaje carecen de un conocimiento financiero”. Pero en el departamento de Ucayali donde los préstamos del banco Azteca se concentran mayormente en los niveles socioeconómicos C y D, mediante este estudio se prueba que la situación de retraso en el pago de las cuotas está influenciado por los niveles socioeconómicos, pero esta situación es de 45% sin ningún retraso y 43% de pocos retrasos.

Este comportamiento observado en los beneficiarios del banco Azteca en el departamento de Ucayali, es diferente a los observado por Roncal (2018) en las cajas municipales de ahorro y crédito para el distrito de Yarinacocha, donde la demanda de montos de los créditos no está relacionada con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios donde el 48% es del nivel socioeconómico Alto-Alto, 17% del nivel Alto-Medio y 22% del nivel Medio-Alto.

De otra parte, Vildoso (2017) señala que el acceso al financiamiento, es percibido por la mayoría de los microempresarios, como uno de los problemas fundamentales para su desarrollo, pues logra incrementar el ingreso familiar, e incluso el ahorro familiar, permitiendo obtener fondos para invertir en activos que fomenten su productividad. Este sustento refuerza la política de créditos del Banco Azteca dirigidos principalmente a los niveles C y D de la población.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general se concluye, que las calificaciones de los componentes de la política de créditos del Banco Azteca presentan una relación de dependencia significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali 2015-2021. Estos créditos están formados por préstamos personales mensuales y semanales cuyos componentes de política de crédito son calificados por el 82% de beneficiarios como de regular a muy buen servicio, donde tienen mayores aprobaciones el historial crediticio, aval, los trámites y expedientes, así como los requisitos, los montos y los plazos del préstamo.

- De acuerdo al objetivo específico 1, se concluye que la población de los niveles socioeconómicos con mayor beneficio por los créditos otorgados en el Banco Azteca corresponde a los niveles C y D en el departamento de Ucayali. Los mayores números de préstamos y las mayores calificaciones de los servicios financieros percibidos corresponden a estos niveles socioeconómicos con una aprobación 86% calificándola entre regular y buen servicio. Estos beneficiarios presentan una concentración de 70.8% en los niveles C y D, con 40.9% en la categoría C: Bajo Superior y 29.9% en la categoría D: Bajo Inferior, donde el 23% es de nivel Medio-Bajo y 19% es nivel Bajo-Alto.

- De acuerdo al objetivo específico 2, se concluye que Los montos de los créditos en el Banco Azteca están relacionados de manera significativa a los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali. Los préstamos actuales presentan una concentración de 75% en los préstamos con montos entre los 300 y 2,640 soles, donde el 83% de tienen cuotas entre los 20 y 150 soles y tienen pagos semanales y mensuales, ajustándose de esta manera a las necesidades de los créditos requeridos por los beneficiarios de los niveles socioeconómicos a los que están dirigidos.

- De acuerdo al objetivo específico 3, se concluye que los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Banco Azteca en el departamento de Ucayali han incidido significativamente los bajos niveles de riesgo de los créditos. El número de préstamos por la situación de retraso en las cuotas en los créditos del Banco Azteca son dependientes del número de beneficiarios por niveles socioeconómicos, donde el 45% no tienen ningún retraso siendo el 18% de nivel socioeconómico bajo y el 43% tiene pocos retrasos, de los que el 66% se encuentran en los niveles socioeconómicos Bajo y Medio.

5.2. Recomendaciones

- Los resultados de buena aceptación y de calificaciones aprobatorias por los beneficiarios acerca de la política de créditos del Banco Azteca en el departamento de Ucayali se encuentran influenciados por haberse ajustado en los componentes de la política de créditos a las aptitudes de los niveles socioeconómicos C y D de la población, tal como ha sido

diseñado. En tal sentido se sugiere tomar las medidas necesarias para que la aplicación de dichos componentes no sea cambiada en su nivel de rigurosidad.

- La política de créditos del banco Azteca está diseñada para favorecer a la población de los niveles socioeconómicos C y D, es decir desde las categorías bajo-medio hasta medio-medio, de modo que se recomienda establecer la identificación característica de los beneficiarios de estos niveles a fin de que estos créditos no se distraigan en beneficiarios de los niveles medio-alto y alto y que no se asuman los riegos de orientarlos al nivel socioeconómico E.

- Al fin de generar una disminución del riesgo crediticio, se sugiere una mayor supervisión del cumplimento de la política de créditos relacionada con los montos de préstamo y las cuotas de los créditos otorgados, entendiéndose que están dirigidos a los beneficiarios de los niveles socioeconómico C y D cuya capacidad de reembolso está restringida por sus bajos niveles de ingresos de la población involucrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aquiño López, V. J. (2016). Relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanillo 2016. Obtenido de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21151/Aqui%c3%b1o_LV.pdf?sequence=4&isAllowed=yBanco Azteca (2019).

Banco Azteca (2019). Memoria 2018 – Banco Azteca del Perú - SMV.

Carranza Budge, M. J. (2019). Banco Azteca - Memoria Anual. Perú.

Conexión Esan (2016). La política de créditos de una entidad financiera. Apuntes empresariales. Finanzas. Universidad ESAN. Diciembre, 2016. Lima-Perú.

Diccionario de ALEGSA (2016). Definición de Nivel Socioeconómico. Diccionario General Español.

Finanzas para todos (2010). Diferencia entre créditos y préstamos. Plan de Educación Financiera. CNMV y Banco de España. España. Obtenido de: https://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/diferenciaprestamoycredito.html

Francesc Pior, J. S. (2008). Mejores prácticas en políticas públicas de bancarización en Latinoamérica. IESE Business School - Universidad de Navarra. Barcelona, España. Obtenido de: https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0739.pdf

Jáuregui Aguilar, A. J. (2015). Las políticas de gestión financiera y su influencia en la entrega de líneas de crédito en el Banco Azteca del Perú 2014.

Morfín Maciel, A. (2009). Banca y desarrollo y el apoyo al acceso (México). Serie: Financiamiento del desarrollo. GTZ - CEPAL – Naciones Unidas. Santiago de Chile. Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f143978e-832b-4636-b032-53eacf1786c3/content

Rankia (2019). Préstamos sin aval de Banco Azteca. La Web para profesionales de la gestión patrimonial.

Roncal Silvano, J. A. (2018). Incidencia de la cajas municipales de ahorro y crédito en el desarrollo social de sus beneficiarios – Distrito Yarinacocha - 2016.

SBS (2015). Glosario de Términos e indicadores financieros. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Perú. URL: https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF

SBS (2016). Información Estadística de Banca Múltiple. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Perú.

Vildoso Chirinos, A. (2017). La relevancia del microcrédito para las microempresas de Huaycán. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Obtenido de: https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/14230

Wikipedia (2020). Banco Azteca. Grupo Salinas. México.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "LA POLITICA DE CREDITOS DE BANCOO AZTECA Y LOS NIVELES SOCOECOMICOS DE LOS BENEFICIARIIOS EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2015 2021"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál ha sido la relación de la política de créditos del Banco Azteca con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Departamento de Ucayali?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación de la política de créditos del Banco Azteca con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Departamento de Ucayali 2015-2021.	**HIPOTESIS GENERAL** La política de créditos del Banco Azteca tiene una relación significativa con los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali 2015-2021,	**Variable Independiente** La política de créditos del Banco Azteca 2015-2021	Calificación de los componentes de la política de créditos: Monto del crédito Plazo del crédito Acceso a tarjeta de crédito Trámites y expedientes Intereses y comisiones Plazos y montos de pa Equiposdel hogar Requisitos para abrir el crédito Historial crediticio, aval
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Los niveles socioeconómicos C y D de la población perciben los mayores beneficios de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** 1. Analizar si los niveles socioeconómicos C y D de la población perciben los mayores beneficios de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali.	**HIPOTESIS ESPECÍFICAS** 1. La población de los niveles socioeconómicos con mayores beneficios por los créditos otorgados en el Banco Azteca corresponden a los niveles C y D en el departamento de Ucayali.	**Variable Independiente** Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Departamento de Ucayali.	Nivel de ingresos Grupo ocupacional Grado de estudios Equipos del hogar Características de la vivienda
2. ¿Cuál ha sido la relación de los montos de préstamos en los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali?	2. Analizar la relación de los montos de préstamos según los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria de los créditos otorgados por el Banco Azteca en el Departamento de Ucayali.	2. Los montos de los créditos en el Banco Azteca están relacionados de manera significativa a los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali.	**Variable Y1** Montos de préstamos según niveles socioeconómicos de los beneficiarios del Departamento de Ucayali.	Montos del préstamo. Montos de cuotas. Plazo del crédito.
3. ¿Cuál es la incidencia de los niveles de riesgo de los créditos del Banco Azteca en los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en el Departamento de Ucayali?	3. Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en los niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el Departamento de Ucayali.	3. Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios han incidido significativamente en los niveles de riego de los créditos del Banco Azteca, en el departamento de Ucayali.	**Variable X2** Beneficios de los servicios financieros del Banco Azteca	Préstamo Personal Semanal Préstamo Personal Mensual Crédito de Consumo Plazo fijo Inversión Azteca Inversión Azteca Creciente Azteca Guardadito
			Variable X3 Niveles de riego de los créditos del Banco Azteca nacional y en el Departamento de Ucayali.	Retrasos en el pago de cuotas Muchos retrasos Poos retrasos Ningún retraso

ANEXO 2

BANCO AZTECA - CRÉDITOS DE CONSUMO 2015-2021

En Miles de Soles a Precios Corrientes

Créditos	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-	-	-	-	-
Tarjetas de crédito	55,248	64,626	63,738	45,125	30,126	14,937	13
Préstamos	374,485	295,561	330,001	308,711	438,238	318,901	372,309
Préstamos Revolventes	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos no Revolventes	374,485	295,561	330,001	308,711	438,238	318,901	372,309
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	-	-		
Pignoraticios	-	-	-	-	-		
Otros créditos de consumo	-	-	-	-	-		
Total Créditos de Consumo	**429,733**	**360,187**	**393,739**	**353,836**	**468,363**	**333,838**	**372,322**

En Millones de Soles a Precios Constantes del 2009

Créditos	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-	-	-	-	-
Tarjetas de crédito	49.5	55.8	54.1	37.8	24.7	11.9	0.010
Préstamos	335.3	255.3	280.0	258.4	359.3	254.4	277.7
Préstamos Revolventes	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos no Revolventes	335.3	255.3	280.0	258.4	359.3	254.4	277.7
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	-	-	-	-
Pignoraticios	-	-	-	-	-	-	-
Otros créditos de consumo	-	-	-	-	-	-	-
Total Créditos de Consumo	**384.8**	**311.1**	**334.0**	**296.2**	**384.0**	**266.4**	**277.7**

Fuente: Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda por Empresa Bancaria.

ANEXO 3

CRÉDITOS DE CONSUMO DEL BANCO AZTECA 2015-2021

En Millones de Soles a Precios Corrientes

Tipos de Créditos	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Créditos corporativo	53,455	57,963	62,250	70,936	72,031	68,748	83,290	468,672
Créditos a grandes empresas	39,555	38,845	39,539	43,650	46,455	58,780	60,916	327,741
Créditos a medianas empresas	40,258	40,750	40,145	42,424	42,410	66,515	68,324	340,825
Créditos a pequeñas empresas	13,985	14,143	14,742	15,155	16,154	22,795	21,407	118,381
Créditos a microempresas	3,166	3,197	3,450	3,527	3,681	5,350	4,414	26,785
Créditos de consumo	39,138	41,972	44,142	49,689	56,111	52,346	55,592	338,990
Créditos hipotecarios para vivienda	37,032	38,501	41,285	45,282	49,244	51,488	56,086	318,917
Total Créditos por Tipo	226,589	235,371	245,552	270,662	286,086	326,022	350,029	1,940,310

En Millones de Soles a Precios Constantes del 2009

Tipos de Créditos	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Créditos corporativo	47,866	50,071	52,812	59,384	59,050	54,850	62,115	386,148
Créditos a grandes empresas	35,419	33,556	33,544	36,542	38,084	46,898	45,429	269,472
Créditos a medianas empresas	36,048	35,202	34,058	35,515	34,767	53,069	50,953	279,613
Créditos a pequeñas empresas	12,523	12,218	12,507	12,687	13,243	18,187	15,964	97,329
Créditos a microempresas	2,835	2,762	2,927	2,953	3,018	4,268	3,292	22,054
Créditos de consumo	35,046	36,257	37,449	41,597	46,000	41,764	41,459	279,572
Créditos hipotecarios para vivienda	33,160	33,258	35,025	37,908	40,369	41,079	41,827	262,628
Total Créditos por Tipo	202,897	203,323	208,323	226,587	234,530	260,115	261,039	1,596,815

Fuente: Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda por Empresa Bancaria.

ANEXO 4

CRÉDITOS POR EMPRESA BANCARIA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI

2005-2021

En Millones de Soles a Precios Corrientes

BANCA MÚLTIPLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
B. Continental	38,637	50,400	79,548	133,331	130,868	169,151	224,430	261,169	292,630	295,437	297,948	305,684	305,799	319,543	321,891	393,994	415,281
B. de Crédito del Perú	65,453	85,016	122,565	170,479	173,395	181,398	226,755	283,231	308,874	334,666	365,330	373,944	359,435	358,391	338,548	372,281	352,781
Interbank	19,097	26,874	44,346	63,727	75,633	74,329	69,151	63,168	59,019	54,251	62,109	94,163	115,285	137,373	146,251	137,630	140,647
Mibanco	6,642	13,459	18,912	26,660	28,732	34,405	43,160	49,326	54,136	56,194	80,295	88,420	23,968	27,065	32,125	97,603	103,999
Scotiabank Perú			30,721	44,048	30,834	37,699	59,457	89,375	111,458	125,933	133,704	137,934	139,418	143,295	159,355	185,007	217,130
B. Azteca Perú				261	2,418	4,021	74	10,044	14,309	16,029	10,766	7,530	6,109	6,338	7,586	6,444	6,606
B. Financiero					1,061	849	752	5,053	9,146	12,545	18,108	23,582	23,968	27,065	32,125	34,838	33,033
B. Interamericano de Finanza								0	175	2,046	1,042	314	11	128	465	443	1,484
B. Falabella Perú									124	5,544	18,377	23,015	13,596	15,466	13,717	12,406	14,287
B. Ripley											1,329	1,939	23,573	21,959	18,473	8,149	7,551
B. del Trabajo	11,475	11,359	16,398	20,699													
B. Wiese Sudameris	13,151																
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	154,454	187,107	312,492	459,205	442,941	501,853	623,778	761,367	849,871	902,646	989,008	1,056,525	1,011,163	1,056,622	1,070,536	1,248,796	1,292,799

En Millones de Soles a Precios Constantes del 2009

BANCA MÚLTIPLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
B. Continental	45,205	57,759	87,362	146,597	139,623	177,570	225,406	253,131	280,078	273,234	266,795	264,062	259,436	267,508	263,883	314,347	309,702
B. de Crédito del Perú	76,579	97,429	134,605	187,441	184,996	190,426	227,741	274,514	295,626	309,515	327,132	323,027	304,941	300,030	277,538	297,023	263,092
Interbank	22,343	30,798	48,703	70,068	80,693	78,028	69,451	61,223	56,488	50,174	55,615	81,342	97,806	115,003	119,895	109,807	104,890
Mibanco	7,770	15,424	20,770	29,312	30,654	36,118	43,347	47,808	51,814	51,971	71,900	76,381	20,334	22,658	26,336	77,872	77,559
Scotiabank Perú			33,739	48,430	32,897	39,575	59,716	86,624	106,678	116,469	119,724	119,153	118,281	119,961	130,638	147,607	161,928
B. Azteca Perú				286	2,580	4,221	7,404	9,735	13,695	14,824	9,640	6,504	5,183	5,306	6,219	5,142	4,927
B. Financiero					1,132	892	755	4,897	8,754	11,602	16,215	20,371	20,334	22,658	26,336	27,795	24,635
B. Interamericano de Finanza								0	167	1,892	933	272	9	107	381	354	1,107
B. Falabella Perú									119	5,128	16,456	19,881	11,535	12,947	11,245	9,898	10,655
B. Ripley											1,190	1,675	19,999	18,383	15,144	6,502	5,631
B. del Trabajo	13,425	13,017	18,009	22,758													
B. Wiese Sudameris	15,386																
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	180,709	214,428	343,187	504,893	472,576	526,830	626,491	737,933	813,419	834,808	885,599	912,667	857,859	884,561	877,616	996,347	964,125

Fuente: Estructura de los Créditos Directos por Zona Geográfica y Empresa Bancaria.

ANEXO 5

CRÉDITOS POR EMPRESA BANCARIA SEGÚN DEPARTAMENTOS 2005-2021

En Millones de Soles a Precios Corrientes

BANCA MÚLTIPLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
B. Continental	38,637	50,400	79,548	133,331	130,868	169,151	224,430	261,169	292,630	295,437	297,948	305,684	305,799	319,543	321,891	393,994	415,281
B. de Crédito del Perú	65,453	85,016	122,565	170,479	173,395	181,398	226,755	283,231	308,874	334,666	365,330	373,944	359,435	358,391	338,548	372,281	352,781
Interbank	19,097	26,874	44,346	63,727	75,633	74,329	69,151	63,168	59,019	54,251	62,109	94,163	115,285	137,373	146,251	137,630	140,647
Mibanco	6,642	13,459	18,912	26,660	28,732	34,405	43,160	49,326	54,136	56,194	80,295	88,420	23,968	27,065	32,125	97,603	103,999
Scotiabank Perú			30,721	44,048	30,834	37,699	59,457	89,375	111,458	125,933	133,704	137,934	139,418	143,295	159,355	185,007	217,130
B. Azteca Perú				261	2,418	4,021	74	10,044	14,309	16,029	10,766	7,530	6,109	6,338	7,586	6,444	6,606
B. Financiero					1,061	849	752	5,053	9,146	12,545	18,108	23,582	23,968	27,065	32,125	34,838	33,033
B. Interamericano de Finanza								0	175	2,046	1,042	314	11	128	465	443	1,484
B. Falabella Perú									124	5,544	18,377	23,015	13,596	15,466	13,717	12,406	14,287
B. Ripley											1,329	1,939	23,573	21,959	18,473	8,149	7,551
B. del Trabajo	11,475	11,359	16,398	20,699													
B. Wiese Sudameris	13,151																
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	154,454	187,107	312,492	459,205	442,941	501,853	623,778	761,367	849,871	902,646	989,008	1,056,525	1,011,163	1,056,622	1,070,536	1,248,796	1,292,799

En Millones de Soles a Precios Constantes del 2009

BANCA MÚLTIPLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
B. Continental	45,205	57,759	87,362	146,597	139,623	177,570	225,406	253,131	280,078	273,234	266,795	264,062	259,436	267,508	263,883	314,347	309,702
B. de Crédito del Perú	76,579	97,429	134,605	187,441	184,996	190,426	227,741	274,514	295,626	309,515	327,132	323,027	304,941	300,030	277,538	297,023	263,092
Interbank	22,343	30,798	48,703	70,068	80,693	78,028	69,451	61,223	56,488	50,174	55,615	81,342	97,806	115,003	119,895	109,807	104,890
Mibanco	7,770	15,424	20,770	29,312	30,654	36,118	43,347	47,808	51,814	51,971	71,900	76,381	20,334	22,658	26,336	77,872	77,559
Scotiabank Perú			33,739	48,430	32,897	39,575	59,716	86,624	106,678	116,469	119,724	119,153	118,281	119,961	130,638	147,607	161,928
B. Azteca Perú				286	2,580	4,221	7,404	9,735	13,695	14,824	9,640	6,504	5,183	5,306	6,219	5,142	4,927
B. Financiero					1,132	892	755	4,897	8,754	11,602	16,215	20,371	20,334	22,658	26,336	27,795	24,635
B. Interamericano de Finanza								0	167	1,892	933	272	9	107	381	354	1,107
B. Falabella Perú									119	5,128	16,456	19,881	11,535	12,947	11,245	9,898	10,655
B. Ripley											1,190	1,675	19,999	18,383	15,144	6,502	5,631
B. del Trabajo	13,425	13,017	18,009	22,758													
B. Wiese Sudameris	15,386																
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	180,709	214,428	343,187	504,893	472,576	526,830	626,491	737,933	813,419	834,808	885,599	912,667	857,859	884,561	877,616	996,347	964,125

Fuente: Estructura de los Créditos Directos por Zona Geográfica y Empresa Bancaria.

ANEXO 6

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DE LOS CRÉDITOS DEL BANCO AZTECA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

a politica de créditos de Banco Azteca y los niveles socioeconomicos de los beneficiarios en el departamento de Ucayali 2015-2021

Indique la fuente de financiamiento del crédito que ha percibido en los últimos años

☐	Prestamistas informales	☐	Banco Azteca	☐	Otros bancos comerciales
☐	Cajas de Ahorros	☐	Empresas financieras		

Califique las características de los servicios financieros percibidos en el Banco Azteca (marque una X)

Características del crédito	Muy Mal servicios	Mal servicio	Regular servicios	Buen servicio	Muy Buen servicio
Monto del crédito					
Plazo del crédito					
Acceso a tarjeta de crédito					
Trámites y expedientes					
Intereses y comisiones					
Plazos y montos de pago					
Requisitos para abrir el crédito					
Historial crediticio, aval					

Califique los servicios del Banco Azteca que conoce y/o que ha percibido (marque una X)

Servicios financieros	Muy Mal servicios	Mal servicio	Regular servicios	Buen servicio	Muy Buen servicio
Préstamo Personal Semanal					
Préstamo Personal Mensual					
Crédito de Consumo					
Plazo fijo Inversión Azteca					
Inversión Azteca Creciente					
Azteca Guardadito					

Especifique su demenda de servicios del Banco Azteca

Demanda de créditos	Monto del crédito	Monto de cuotas	Plazo del crédito	Ha tenido retrazos de pago		
				Muchos	Pöcos	Ninguno
Crédito anterior						
Crédito actual						
Demanda del siguiente crédito				- - -	- - -	- - -

Nivel Socioeconómico

Nivel ingresos del titular del crédito (En soles mensuales)

- ☐ Menor a 1,000
- ☐ De 1,000 a 1,500
- ☐ De 1,500 a 2,000
- ☐ De 2,000 a 2,500
- ☐ De 2,500 a 3,000
- ☐ De 3,000 a 4,000
- ☐ De 4,000 a 6,000
- ☐ Mayor a 6,000

Nivel educacional del titular del crédito

- ☐ Sin estudios primarios
- ☐ Primaria completa / incompleta
- ☐ Secundaria incompleta
- ☐ Secundaria completa
- ☐ Superior No Universitaria
- ☐ Estudios universitarios incompletos
- ☐ Estudios universitarios completos
- ☐ Nivel de postgrado
- ☐ Doctorado

Grupo ocupacional del titular del crédito

- ☐ Trabaja en servicios domésticos.
- ☐ Artesano, operario, obrero, motocarrista.
- ☐ Ganadero, agricultor, forestal. Pesquero.
- ☐ Servicios, comercio, vendedores de mercados
- ☐ Técnico, personal de apoyo administrativo
- ☐ Profesional dependiente, funcionario.
- ☐ Gerente, administrador, propietario de negocio.

Material predominante en los pisos de la vivienda

☐	Tierra	☐	Cemento sin pulir (falso piso)	☐	Mayolica / loseta / cerámicos
☐	Madera (entablados)	☐	Cemento pulido	☐	Parquet / madera pulida

Equipamiento y servicios del hogar

☐	Lavadora	☐	Computadora y/o laptop	☐	Servicio doméstico	☐	Motocicleta
☐	Refrigeradora	☐	Televisión por cable	☐	Servicio de internet	☐	Automóvil de uso particular

Modalidad de propiedad de la vivienda

☐	Invasión no reconocida / en litigio	☐	Alquilada	☐	Propia en proceso de pago
☐	Cedida para uso por otro hogar o institución	☐	Propia, por invasión	☐	Propia, totalmente pagada

ANEXO 7

SISTEMA DE PUNTUACIÓN DE LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS POR LA ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DE LOS CRÉDITOS

Sistema de puntuación de los niveles socioeconómicos

Nivel ingresos del titular del crédito (En soles mensuales)

1	Menor a 1,000
2	De 1,000 a 1,500
3	De 1,500 a 2,000
4	De 2,000 a 2,500
5	De 2,500 a 3,000
6	De 3,000 a 4,000
7	De 4,000 a 6,000
8	Mayor a 6,000

Nivel educacional del titular del crédito

1	Sin estudios primarios
2	Primaria completa / incompleta
3	Secundaria incompleta
4	Secundaria completa
5	Superior No Universitaria
6	Estudios universitarios incompletos
7	Estudios universitarios completos
8	Nivel de postgrado
9	Doctorado

Grupo ocupacional del titular del crédito

1	Trabaja en servicios domésticos.
2	Artesano, operario, obrero, motocarrista.
3	Ganadero, agricultor, forestal. Pesquero.
4	Servicios, comercio, vendedores de mercados
5	Técnico, personal de apoyo administrativo
6	Profesional dependiente, funcionario.
7	Gerente, administrador, propietario de negocio.

Material predominante en los pisos de la vivienda

1	Tierra	3	Cemento sin pulir (falso piso)	5	Mayolica / loseta / cerámicos
2	Madera (entablados)	4	Cemento pulido	6	Parquet / madera pulida

Equipamiento y servicios del hogar

1	Lavadora	2	Computadora y/o laptop	3	Servicio doméstico	5	Motocicleta
1	Refrigeradora	2	Televisión por cable	4	Servicio de internet	6	Automóvil de uso particular

Modalidad de propiedad de la vivienda

1	Invasión no reconocida / en litigio	3	Alquilada	5	Propia en proceso de pago
2	Cedida para uso por otro hogar o institución	4	Propia, por invasión	6	Propia, totalmente pagada

ANEXO 8

VARIACIÓN MENSUAL DE LAS ACTIVIDADES DEL BANCO BBVA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2020-2021

Calificación de los componentes de la política de créditos

Componentes	Muy Mal Servicios	Mal Servicio	Regular Servicios	Buen Servicio	Muy Buen Servicio	Total
Monto del crédito	0	36	183	149	16	384
Plazo del crédito	0	50	250	80	4	384
Acceso a tarjeta de crédito	0	0	4	4	7	15
Trámites y expedientes	0	6	90	261	27	384
Intereses y comisiones	52	177	125	30	0	384
Plazos y montos de pago	0	133	189	58	0	380
Requisitos para abrir el crédito	0	19	159	191	19	388
Historial crediticio, aval	0	0	117	252	15	384
Total	52	421	1117	1025	88	2703
	2%	16%	41%	38%	3%	100%

Calificación de los servicios de créditos

Servicios financieros	Muy Mal Servicios	Mal Servicio	Regular Servicios	Buen Servicio	Muy Buen Servicio	Total	
Préstamo Personal Semanal	0	19	99	37	0	155	40%
Préstamo Personal Mensual	0	35	127	67	0	229	60%
Crédito de Consumo	0	0	0	0	0	0	0%
Plazo fijo Inversión Azteca	0	0	0	0	0	0	0%
Inversión Azteca Creciente	0	0	0	0	0	0	0%
Azteca Guardadito	0	0	0	0	0	0	0%
Total	0	54	226	104	0	384	100%

Montos de créditos

Crédito actual

Desde	Hasta	Fa	Fr
300	2640	259	75%
2640	4980	49	14%
4980	7320	18	5%
7320	9660	8	2%
9660	12000	10	3%
Total		344	100%

Crédito anterior

Desde	Hasta	Fa	Fr
900	1720	16	40%
1720	2540	12	30%
2540	3360	4	10%
3360	4180	4	10%
4180	5000	4	10%
Total		40	100%

Montos de cuotas

Crédito actual

Desde	Hasta	Fa	Fr
20	156	217	63%
156	292	97	28%
292	428	12	3%
428	564	10	3%
564	700	4	1%
Total		340	99%

Crédito anterior

Desde	Hasta	Fa	Fr
30	75	8	20%
75	120	8	20%
120	165	20	50%
165	210	0	0%
210	255	4	10%
Total		40	100%

Plazo del préstamo

Crédito actual

Desde	Hasta	Fa	Fr
6	33.6	175	82%
33.6	61.2	34	16%
61.2	88.8	0	0%
88.8	116.4	0	0%
116.4	144	4	2%
Total		213	100%

Crédito anterior

Desde	Hasta	Fa	Fr
12	38.4	28	88%
38.4	64.8	0	0%
64.8	91.2	0	0%
91.2	117.6	0	0%
117.6	144	4	13%
Total		32	100%

Niveles de ingreso, educación y grupos ocupacionales

Nivel de ingresos		Nivel de educación		Grupo ocupacional	
Menor a 1,000	7%	Sin estudios primarios	0%	Trabaja en servicios domésticos.	20%
De 1,000 a 1,500	26%	Primaria completa / incompleta	3%	Artesano, operario, obrero, motocarrista.	22%
De 1,500 a 2,000	24%	Secundaria incompleta	19%	Ganadero, agricultor, forestal. Pesquero.	10%
De 2,000 a 2,500	20%	Secundaria completa	42%	Servicios, comercio, vendedores de mercados	20%
De 2,500 a 3,000	11%	Superior No Universitaria	26%	Técnico, personal de apoyo administrativo	19%
De 3,000 a 4,000	8%	Estudios universitarios incompletos	7%	Profesional dependiente, funcionario.	2%
De 4,000 a 6,000	2%	Estudios universitarios completos	3%	Gerente, administrador, propietario de negocio.	7%
Mayor a 6,000	2%	Nivel de postgrado	0%		
		Doctorado	0%		
Total	100%	Total	100%	Total	100%

Características de la vivienda

Material predominante en los pisos		Equipamiento y servicios del hogar		Modalidad de propiedad de la vivienda	
Tierra	10%	Lavadora	53%	Invasión no reconocida / en litigio	0%
Madera (entablados)	17%	Refrigeradora	82%	Cedida para uso por otro hogar o institución	0%
Cemento sin pulir (falso pi	19%	Computadora y/o laptop	21%	Alquilada	10%
Cemento pulido	41%	Televisión por cable	78%	Propia, por invasión	17%
Mayolica / loseta / cerámic	13%	Servicio doméstico	11%	Propia en proceso de pago	8%
Parquet / madera pulida	0%	Servicio de internet	50%	Propia, totalmente pagada	65%
		Motocicleta	44%		
		Automóvil de uso particula	6%		
Total	100%	Total	345%	Total	100%

ANEXO 9

NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS DEL BANCO AZTECA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI

Equivalencias con APEIM	Niveles	Categorías	Puntuación	Muestra	
				Fa	Fr
A : Alto	10	Alto - Alto	54 - 60	0	0%
	9	Alto - Medio	48 - 54	4	1%
B : Medio	8	Alto - Bajo	42 - 48	27	7%
	7	Medio - Alto	36 - 42	58	15%
C : Bajo Superior	6	Medio - Medio	30 - 36	55	14%
	5	Medio - Bajo	24 - 30	89	23%
D : Bajo Inferior	4	Bajo - Alto	18 - 24	74	19%
	3	Bajo - Medio	12 - 18	46	12%
E : Marginal	2	Bajo - Bajo	6 12	31	8%
	1	Marginal	No evaluado	0	0%
			Muestra total	384	100%